



Formas de comunicación y participación ciudadana

 **Presencial:** Visite nuestra sede central, ubicada en Av. Ortega y Gasset Edif. Comisión Nacional de Emergencia, 1er. Nivel, Plaza de la Salud, Ensanche la Fe, Santo Domingo, R.D.

 **Vía telefónica:** (809)-567-6183 extensión 3000
Correo electrónico: planificacion@onesvie.gov.do

Oficina de Libre Acceso a la Información:
Teléfono de contacto: 809-567-6183 ext. 3019

Portal Institucional: www.onesvie.gov.do

iSíguenos en las redes sociales!



Quejas y Sugerencias

La Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones (Onesvie), cuenta con diferentes medios para que los ciudadanos puedan expresar sus quejas, sugerencias y/o felicitaciones, los cuales presentamos a continuación:

Correo: info@onesvie.gov.do

Línea de atención ciudadana: 311

Buzón de quejas y sugerencias: Colocado en físico en el primer piso, sede central, área de recepción.

El tiempo de respuesta de todas las quejas y sugerencias será de 15 días laborables.


Medidas de Subsanación

Especificación de las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente.

Si por alguna circunstancia nuestros colaboradores en algún momento no brindan un servicio óptimo al ciudadano, la máxima autoridad emitirá una carta presentando sus disculpas al solicitante, en un máximo de 15 días laborables.

Datos de Contacto

Dirección: Av. Ortega y Gasset Edif. Comisión Nacional de Emergencia, 1er Nivel, Plaza de la Salud, Ensanche la Fe, Santo Domingo, R.D.

 Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m

 (809)-567-6183

 planificacion@onesvie.gov.do



Unidad Responsable de la Carta

El área responsable de recibir, procesar y transmitir todo lo concerniente a la Carta Compromiso es el Departamento de Planificación y Desarrollo, ubicado en la sede central de la Onesvie.

Teléfono de contacto: (809) 567 6183 Ext. 3016

Correo electrónico: planificacion@onesvie.gov.do

Horario de Atención: Lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm



El Programa Carta Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

AGOSTO 2023 — AGOSTO 2025



¿Quiénes Somos?

La Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones, es la encargada de la preservación del patrimonio de las edificaciones públicas. Nuestra misión es contribuir a mitigar el riesgo sísmico de las edificaciones e infraestructura, así como proteger la vida de los ciudadanos mediante procedimientos técnicos y educativos.

Misión

Brindar el mejor servicio profesional en el campo de la seguridad estructural de las infraestructura, edificaciones y líneas vitales, orientadas a soluciones viables, eficientes y económicas, que garanticen la reducción del riesgo provocado por fenómenos naturales en todo el territorio nacional.

Visión

Posicionarnos a nivel nacional e internacional como un centro de referencia en materia de la mitigación de riesgo a partir de la reducción de la vulnerabilidad de las infraestructuras, las edificaciones y las líneas vitales.

Valores Institucionales

Ética. Honesty.
Respeto. Innovación.
Eficiencia. Responsabilidad. Compromiso Institucional.

Normativa

- La Constitución de la República Dominicana.
- Decreto 715-01 Creación de la Onesvie.
- Ley 147-02 sobre Gestión de Riesgos de Desastres y su Decreto de aplicación 874-09.
- Decreto 932-03 Que aprueba el Reglamento de aplicación de la Ley 147-02.

Inclusión

Estamos ubicados en un punto céntrico de la capital, con un excelente acceso al transporte público y facilidad en el traslado de vehículo privado. Además, contamos con oficinas regionales, lo que facilita al usuario entrar en contacto con nuestros servicios. Nuestras instalaciones cuentan con una rampa para el acceso a personas discapacitadas y un parqueo destinado para estos fines. En general, brindamos a todos los ciudadanos un ambiente acogedor, un clima agradable y un trato personalizado.

Atributos de Calidad

Amabilidad: Cualidad de amable, acción de afable.

Tiempo De Respuesta / Espera: Cantidad total de tiempo que se tarda en responder a una solicitud de servicio.

Profesionalidad: Cualidad de la persona u organismo que ejerce su actividad con capacidad y aplicación relevantes.

Fiabilidad: Probabilidad de buen funcionamiento de algo.

Accesibilidad: Facilidad para obtener los servicios.

Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS	ATRIBUTOS	ESTÁNDARES	INDICADORES
Evaluaciones rápidas (EVR) para determinación de la vulnerabilidad sísmica de edificaciones, infraestructuras y líneas vitales.	Amabilidad	90%	% de satisfacción de los usuarios, semestralmente.
	Accesibilidad	90%	
	Profesionalidad	90%	
Evaluaciones Detalladas para determinación de la vulnerabilidad sísmica de edificaciones, infraestructura y líneas vitales.	Tiempo de respuesta	15 días laborables	% Cantidad de solicitudes atendidas en el tiempo comprometido .
	Amabilidad	90%	% de satisfacción de los usuarios, semestralmente.
	Accesibilidad	90%	
	Profesionalidad	90%	
	Fiabilidad	90%	
Elementos Tangibles	85%		

Deberes del Ciudadano

- Cumplir con todos los requisitos para el servicio en cuestión.
- Presentar la documentación requerida oportunamente.
- Respetar los horarios establecidos para la prestación del servicio.
- Mantener un trato respetuoso con el personal que brinda el servicio.