

## Formas de comunicación

- **Presencial:** Calle Jonás Salk No. 101, Zona Universitaria.
- **Telefónica:** 809-221-8836
- **Correo:** servicios@ign.gob.do
- **Página web:** www.ign.gob.do
- **Redes Sociales:**
  - @ignrdo
  - @ignrdo
  - @ignrdo

## Quejas y sugerencias

Todo ciudadano puede presentar sus quejas y/o sugerencias sobre los servicios prestados por el IGN-JJHM por alguna de las siguientes vías:

- Buzones Físicos: Entrada del IGN
- Correo electrónico: info@ign.gob.do
- Línea 311: www.311.gob.do

⌚ **Tiempo de respuesta para todas las vías de recepción de las quejas: 15 días laborables.**

## Medidas de subsanación

En caso de incumplimiento de cualquiera de los compromisos que declara esta Carta, recibirá una comunicación firmada y sellada del Director Nacional del Instituto Geográfico Nacional "José Joaquín Hungría Morell" (IGN-JJHM) dentro de un plazo de quince (15) días hábiles, expresándole las razones por la cual no recibió el servicio con la calidad especificada, así como las medidas que serán adoptadas para evitar que en el futuro se repita una situación similar.

## Datos de contacto

📍 Calle Jonas Salk No. 101, Esquina Filomeno de Rojas, Zona Universitaria.

🕒 Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 3:30 p.m.  
☎️ (809) 221-8836 ✉️ servicios@ign.gob.do  
📱 @ignrdo

Oficina de Acceso a la Información Pública.  
Presencial o virtual

☎️ Teléfono: 809-221-8836, Ext. 1003 ✉️ oai@ign.gob.do



# Carta Compromiso al Ciudadano

Junio 2024 - Junio 2026

Primera Versión

## Unidad responsable de la carta compromiso

Departamento de Planificación y Desarrollo.

🕒 Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 3:30 p.m.

☎️ 809-221-8836, Ext. 1502, 1503 | ✉️ planificacion@ign.gob.do



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.



## Datos identificativos

El Instituto Geográfico Nacional "José Joaquín Hungría Morell" (IGN-JJHM) creado mediante Ley 208-14 (G.O. No.10760 del 30 de junio del 2014) y el Reglamento de Aplicación No. 695-22 (G. O. No. 11088 del 23 de noviembre de 2022) como órgano del Estado Dominicano responsable de la formulación de las políticas y las acciones públicas en las áreas de geografía, cartografía y geodesia, así como de la planificación, ejecución, aprobación y control de las actividades encaminadas para la elaboración de la cartografía nacional y del archivo de datos Geográficos del país.

Es un organismo público descentralizado adscrito al Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), con autonomía administrativa, técnica, económica y financiera, con personalidad jurídica propia y con plena capacidad de obrar.

## Misión

Contribuir al desarrollo sostenible del país mediante la regulación, producción y administración de las políticas y acciones de las áreas de geografía, cartografía y geodesia para apoyar los procesos de planificación, protección del medio ambiente y gestión de riesgos.

## Visión

Ser una institución líder en tecnología geoespacial que produce y distribuye información altamente fidedigna, disponible para toda la ciudadanía dominicana.

## Valores

El Instituto Geográfico Nacional "José Joaquín Hungría Morell" (IGN-JJHM) en su accionar promueve seis (6) valores y principios que deben marcar las pautas de compromiso de quienes trabajan en la institución:

- Excelencia
- Compromiso
- Calidad
- Innovación
- Transparencia
- Trabajo en equipo



## Inclusión

El Instituto Geográfico Nacional "José Joaquín Hungría Morell" (IGN-JJHM) se compromete a brindar un servicio de calidad a todos los interesados de manera equitativa e imparcial, asegurando la igualdad de género y facilidades de acceso a ciudadanos. Nuestro portal institucional cuenta con las herramientas necesarias para dar accesibilidad a personas con discapacidad visual, con el objetivo de que sean garantizados sus derechos y cuenten con igualdad de condiciones, oportunidades, seguridad y respeto.

Se ha establecido atender con preferencia a personas con discapacidad, embarazadas y envejecientes en una sala de espera adecuada con aire acondicionado, cómodos asientos, internet gratuito y una recepcionista.



## Atributos de calidad

**Tiempo de respuesta:** el IGN-JJHM se compromete a responder las solicitudes recibidas, dentro de los plazos establecidos.

**Profesionalidad:** personal técnico capacitado, que maneja información especializada en temas de Cartografía, Geografía y Geodesia.

**Accesibilidad:** Facilidad que tienen los usuarios para acceder a nuestra capacitación.

**Amabilidad:** ofrecemos un trato respetuoso hacia los demás en la atención personalizada brindada.

**Fiabilidad:** suministramos información oficial y con precisión, brindando confianza al solicitante.



## Compromisos de calidad

Servicio	Atributos	Estándares	Indicadores
Formación en Sistemas de Información Geográfica (QGIS).	Tiempo de respuesta	85%	Porcentaje de usuarios satisfechos de forma trimestral.
	Amabilidad.	85%	Porcentaje de usuarios satisfechos de forma trimestral.
	Profesionalidad	85%	Porcentaje de usuarios satisfechos de forma trimestral.
	Accesibilidad	85%	Porcentaje de usuarios satisfechos de forma trimestral.
Suministro de información cartográfica.	Tiempo de respuesta	Veinte (20) días laborables	100% solicitudes atendidas en tiempo vs solicitudes recibidas.
	Profesionalidad	85%	Porcentaje de usuarios satisfechos de forma trimestral.
Generación de mapas.	Tiempo de respuesta	Treinta (30) días laborables.	100% solicitudes atendidas en tiempo vs solicitudes recibidas.
	Profesionalidad	85%	Porcentaje de usuarios satisfechos de forma trimestral.
	Fiabilidad	85%	Porcentaje de usuarios satisfechos de forma trimestral.



## Deberes del ciudadano

- ▶ Cumplir con los requisitos de cada servicio.
- ▶ Cooperar con el orden y la limpieza en las localidades de servicios presenciales.
- ▶ Utilizar apropiadamente los sistemas y/o componentes informáticos propiedad de la institución.
- ▶ Tramitar cualquier insatisfacción y/o sugerencia del servicio.
- ▶ Apegarse a los requisitos y requerimientos establecido en nuestro portal web correspondiente a cada uno nuestros servicios.