

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos e instituciones pueden presentar sus quejas, sugerencias y reclamaciones para mejorar la carta de servicios del Departamento Aeroportuario, mediante los mecanismos formales establecidos:

### BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Disponemos de un buzón físico en nuestra sede principal y en las sucursales donde prestamos los servicios en las cuales nuestros usuarios pueden presentar sus quejas y sugerencias.

### VÍA WEB

A través de la web <https://da.gob.do/> mediante el chat en línea en nuestro portal institucional, con el formulario instituido para quejas y sugerencias.

### VÍA LÍNEA 311

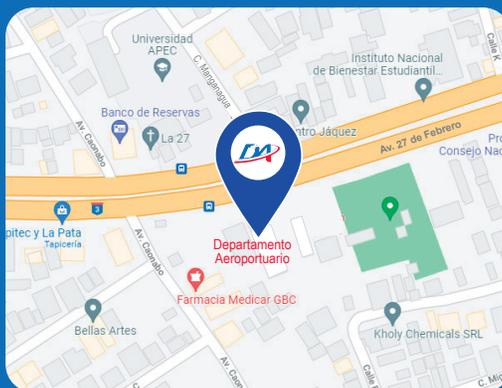
Las quejas, solicitudes o denuncias también se pueden presentar a través de la línea 311.

La respuesta será dada en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles. Se podrá prorrogar en forma excepcional por otros diez (10) días hábiles en los casos que medien circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada, basados en la Ley No. 200-04 Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Inmediatamente ocurre algún incumplimiento de los compromisos asumidos el usuario recibirá una comunicación de la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE), en un plazo no mayor de 15 días hábiles, ofreciéndole disculpas en nombre de la institución, comunicándole la solución de su caso, así como de las medidas o acciones de mejora.

## DATOS DE CONTACTO



Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00a.m. a 3:00p.m.

Ubicación: Av. 27 de Febrero No.540, Mirador Norte, D.N

## FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Correos electrónicos	<a href="mailto:info@da.gob.do">info@da.gob.do</a> <a href="mailto:transparencia@da.gob.do">transparencia@da.gob.do</a> <a href="mailto:calidadinstitucional@da.gob.do">calidadinstitucional@da.gob.do</a>
Sitio web	<a href="http://www.da.gob.do">www.da.gob.do</a>
Encuesta de Satisfacción al Usuario	Teléfono 829-893-5073, ext.: 3235 Analista de Gestión de Calidad, Dirección de Planificación y Desarrollo.
Redes	<a href="https://www.facebook.com/DAeroportuario">@DAeroportuario</a> <a href="https://www.instagram.com/DAeroportuarioRD">@DAeroportuarioRD</a> Departamento Aeroportuario RD Departamento Aeroportuario RD
Presencial	Edificio Sede Central del Departamento Aeroportuario en la Avenida 27 de Febrero No. 540, sector Mirador Norte.
Central Telefónica	•Teléfono: 829-893-5073 •Extensiones: -3224 Auxiliar Libre Acceso a la Información -3235 Analista de Gestión de Calidad, Dirección de Planificación y Desarrollo •Línea *462

## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

Teléfono: 829-893-5073 ext.:3235

Correo Electrónico: [calidadinstitucional@da.gob.do](mailto:calidadinstitucional@da.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.

# DEPARTAMENTO AEROPORTUARIO



## CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

PERIODO DE VIGENCIA  
JUNIO 2022 / JUNIO 2024

2da. versión

## ¿QUIÉNES SOMOS?

El Departamento Aeroportuario, es el órgano permanente de la Comisión Aeroportuaria, creado mediante la Ley No. 8 del 17 de noviembre de 1978, cuenta con una estructura organizacional y personal técnico, legal, financiero y administrativo que ejecuta las medidas necesarias para velar por el buen funcionamiento de los aeropuertos públicos, concesionados y privados, Aeropuertos Domésticos y Helipuertos de la República Dominicana, actualmente bajo la dirección ejecutiva de Víctor Pichardo.

Tenemos presencia física en todos los aeropuertos, a través de las Delegaciones Aeroportuarias.



## MISIÓN

Administrar, operar, supervisar y fiscalizar el sector aeroportuario nacional, conforme a la normativa nacional e internacional aplicable, contribuyendo a la competitividad de la República Dominicana.

## VISIÓN

Ser líderes y referentes del sector aeroportuario en la región, contribuyendo al desarrollo económico sostenible del país, a través de una gestión de calidad, transparente y respeto al medio ambiente.

## VALORES

- Transparencia
- Integridad
- Lealtad
- Compromiso
- Eficiencia
- Ética
- Calidad
- Innovación
- Justicia

## INCLUSIÓN

### FORMAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS ATENDIENDO LA DIVERSIDAD E IGUALDAD DE GÉNERO

Prestamos atención y respeto a la diversidad y equidad de género y a las diferentes características de los ciudadanos. Disponemos de rampa para el acceso de personas con discapacidad o movilidad reducida, contamos con sala de espera, en donde se reciben los ciudadanos que son atendidos por nuestro personal en un área cómoda y climatizada, donde tenemos disponibles confortables asientos, servicios de agua y café, baños accesibles y buena iluminación.

También disponemos de un elevador de dos paradas, con capacidad para ocho pasajeros, tecnología de última generación y botones con sistema braille, para atender a los requerimientos de personas y ciudadanos con discapacidad.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTÁNDAR	INDICADORES
Uso de Salón de Embajadores	Fiabilidad	95%	% de satisfacción en encuesta trimestral a los usuarios de los servicios
	Amabilidad	95%	% de satisfacción en encuesta trimestral a los usuarios de los servicios
	Profesionalidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral a los usuarios de los servicios
Uso de Salón de Protocolo Gubernamental	Seguridad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral a los usuarios de los servicios
	Accesibilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral a los usuarios de los servicios
Uso de facilidades de Helipuertos y Aeropuertos Domésticos	Fiabilidad	95%	% de satisfacción en encuesta trimestral a los usuarios de los servicios
	Amabilidad	95%	% de satisfacción en encuesta trimestral a los usuarios de los servicios
	Profesionalidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral a los usuarios de los servicios
	Seguridad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral a los usuarios de los servicios
	Accesibilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral a los usuarios de los servicios

## ATRIBUTOS DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Amabilidad	Entregamos atenciones, brindando un trato digno, personalizado, empático en sus necesidades y amable para nuestros usuarios.
Seguridad	Utilizamos una adecuada organización de los recursos humanos y materiales a fin de garantizar tanto la seguridad operacional como la seguridad física, basados en las disposiciones jurídicas aplicables en cualquier estructura de la aviación civil.
Profesionalidad	Tenemos las competencias requeridas para cumplir con las obligaciones derivadas de nuestra misión, las leyes y regulaciones.  Esta capacidad incluye conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, la cuales son necesarias para ejercer una labor efectiva.
Fiabilidad	Suminstramos un servicio al usuario a través de personal capacitado, fiable, brindando confianza y seguridad en las informaciones y/o servicios proporcionados.
Accesibilidad	Ofrecemos facilidades para que los usuarios puedan utilizar nuestros servicios sin dificultad, brindando servicios adecuados a sus necesidades.

## DEBERES DEL CIUDADANO

- Cumplir las normas institucionales.
- Tramitar sus solicitudes en el formulario establecido.
- Cumplir con cada uno de los requisitos y documentaciones para la prestación del servicio.
- Respetar el orden y los plazos establecidos para las solicitudes y trámites.
- Reportar cualquier insatisfacción con el servicio recibido.
- Tratar con respeto al personal que presta el servicio.

ESCANÉAME

