

ARTÍCULO 5. Mónica Giovanna Infante Henríquez, queda designada representante de los aeropuertos concesionados en el Consejo Consultivo para la Promoción y Mercadeo del Turismo en la República Dominicana.

ARTÍCULO 6. Envíese al Ministerio de Turismo y las demás instituciones correspondientes para su conocimiento y ejecución.

DADO en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los dos (2) días del mes de diciembre del año dos mil veinticinco (2025), año 182 de la Independencia y 163 de la Restauración.

LUIS ABINADER

Dec. núm. 676-25 que reforma el Programa Carta Compromiso al Ciudadano y cambia el nombre de dicho programa, por Cartas de Servicios. Deroga los artículos 11, 12, 13 y 14 del Decreto núm. 211-10. G. O. núm. 11220 del 3 de diciembre de 2025.

LUIS ABINADER
Presidente de la República Dominicana

NÚMERO: 676-25

CONSIDERANDO: Que el artículo 147 de la Constitución de la República Dominicana establece que los servicios públicos están destinados a satisfacer las necesidades de interés colectivo.

CONSIDERANDO: Que es necesario promover procesos de modernización administrativa encaminados a adaptar la estructura y el funcionamiento de los servicios públicos a los nuevos estándares de calidad que demandan los ciudadanos.

CONSIDERANDO: Que las Cartas Compromiso al Ciudadano constituyen una herramienta orientada a satisfacer las expectativas de los ciudadanos, contribuir al establecimiento de estándares de gestión en las instituciones y fomentar la innovación en la prestación de servicios.

CONSIDERANDO: Que la Carta Compromiso es una herramienta efectiva para elevar los estándares de calidad en los servicios públicos y fomentar la confianza ciudadana.

CONSIDERANDO: Que la Carta Compromiso al Ciudadano fortalece la relación entre las instituciones públicas y la ciudadanía, al definir compromisos concretos de calidad, establecer canales de comunicación efectivos y medir la satisfacción de los usuarios.

CONSIDERANDO: Que la aplicación de este modelo impulsa mejoras en la prestación de servicios públicos, promueve el aprendizaje organizacional y contribuye al incremento del desempeño institucional, orientando la Administración Pública hacia el ciudadano.

CONSIDERANDO: que el Estado dominicano requiere de la consolidación de una cultura que priorice la eficiencia y efectividad de los procesos y prestación de servicios de calidad que permitan la mejora continua de la gestión pública.

CONSIDERANDO: Que la Ley núm. 1-12, sobre la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, establece como primer eje estratégico un Estado social y democrático de derecho con instituciones éticas, transparentes y eficaces.

CONSIDERANDO: Que la Ley núm. 247-12, Orgánica de la Administración Pública, en su artículo 85, numeral 7, atribuye al Ministerio de Administración Pública la promoción de modelos de gestión de calidad para la mejora continua de la gestión y los servicios públicos.

CONSIDERANDO: Que el Decreto núm. 353-24, Reglamento de Aplicación de la Ley Orgánica de la Administración Pública 247-12, plantea que la prestación de servicios se realice tomando en cuenta los derechos e intereses de los usuarios, visibilizando mecanismos de participación ciudadana e incorporando herramientas tecnológicas y de evaluación y monitoreo.

CONSIDERANDO: Que la Ley núm. 107-13, sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, reconoce el derecho de las personas a una buena administración y establece que los ciudadanos tienen derecho a recibir servicios públicos de calidad, eficientes, transparentes y dentro de plazos razonables.

CONSIDERANDO: Que el Decreto núm. 229-18, crea el Programa de Simplificación de Trámites y establece como obligación la elaboración y actualización de las Cartas Compromiso al Ciudadano.

CONSIDERANDO: Que el Decreto núm. 640-20, crea el Programa Gobierno Eficiente para promover la eficiencia de la Administración Pública mediante marcos normativos claros, oportunos y transparentes.

CONSIDERANDO: Que la Agenda Digital 2030, aprobada mediante Decreto núm. 527-21, promueve la prestación digital de servicios públicos bajo estándares comunes de interoperabilidad y calidad.

CONSIDERANDO: Que el Decreto núm. 99-22, establece el Marco Nacional de Interoperabilidad Gubernamental y promueve el intercambio de información entre instituciones para mejorar la eficiencia en los servicios.

CONSIDERANDO: Que el Decreto núm. 211-10, instituyó el Programa Carta Compromiso al Ciudadano, cuyas disposiciones deben ser actualizadas para adaptarse al nuevo enfoque centrado en el usuario.

CONSIDERANDO: Que la prestación de los servicios por parte del Estado debe llevarse a cabo según lo planteado en el art. núm. 39 de la Constitución de la República, sin ninguna discriminación por razones de género, color, edad, discapacidad, nacionalidad, vínculos familiares, lengua, religión, opinión política o filosófica, condición social o personal.

CONSIDERANDO: Que según la Ley núm. 05-13, sobre Discapacidad, para cualquier ámbito de actuación de las instancias del Estado se debe contemplar la discapacidad como eje transversal en todas sus políticas generales, siendo éstas reflejadas en sus líneas de acción, en cualquier ámbito de actuación pública, tomando en cuenta las necesidades, los derechos y las demandas de las personas con discapacidad en todo el territorio nacional.

VISTA: La Constitución de la República Dominicana, proclamada el 27 de octubre de 2024.

VISTA: La Ley núm. 41-08, de Función Pública, del 16 de enero de 2008.

VISTA: La Ley núm. 1-12, sobre la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, del 25 de enero de 2012.

VISTA: La Ley núm. 247-12, Orgánica de la Administración Pública, del 14 de agosto de 2012.

VISTA: La Ley núm. 107-13, sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, del 8 de agosto de 2013.

VISTA: La Ley núm. 167-21, del 9 de agosto de 2021, sobre Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites, modificada por la Ley núm. 14-25.

VISTO: El Decreto núm. 211-10, sobre el Programa Carta Compromiso al Ciudadano, del 15 de abril de 2010.

VISTO: El Decreto núm. 229-18, sobre el Programa de Simplificación de Trámites, del 2 de julio de 2018.

VISTO: El Decreto núm. 640-20, que crea el Programa Gobierno Eficiente (Burocracia Cero), del 11 de noviembre de 2020.

VISTO: El Decreto núm. 527-21, que aprueba la Agenda Digital 2030, que aprueba los objetivos y líneas de acción de la Agenda Digital 2030, como estrategia nacional de transformación digital a corto, mediano y largo plazo, del 26 de agosto de 2021.

VISTO: El Decreto núm. 99-22, que establece el Marco Nacional de Interoperabilidad Gubernamental, del 26 de febrero de 2022.

VISTO: El Decreto núm. 707-22 que crea la Unidad de Gestión de Resultados (UGR), para la coordinación interinstitucional de gestión, ejecución y medición de los objetivos del Programa Gobierno Eficiente (Burocracia Cero), del 29 de noviembre de 2022.

VISTA: La Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública.

En ejercicio de las atribuciones que me confiere el artículo 128 de la Constitución de la República, dicto el siguiente

DECRETO:

ARTÍCULO 1. Objeto. El presente decreto reformula el Programa Carta Compromiso al Ciudadano para incorporar elementos de diseño y rediseño de servicios públicos centrados en el usuario, garantizar la transparencia y la rendición de cuentas y establecer instrumentos de monitoreo y evaluación de la calidad de los servicios, acorde con las necesidades y expectativas de los usuarios

PÁRRAFO I. Se cambia el nombre del Programa Carta Compromiso al Ciudadano por Cartas de Servicios.

PÁRRAFO II. Las Cartas de Servicios son un instrumento jurídico para establecer obligaciones y compromisos por parte de las instituciones públicas con la ciudadanía e instituciones.

ARTÍCULO 2. Alcance. Este decreto es de aplicación obligatoria a todas las entidades de la Administración Pública.

PÁRRAFO I. Además de lo anterior, para que a una institución le aplique la implementación de la Carta, los servicios y trámites que brinde deben cumplir con los siguientes criterios:

- a) Cuando sus normativas dispongan que la prestación de sus servicios o trámites sean en provecho de un ciudadano o de una institución (tasa, servicio social de manera individual o trámites institucionales).
- b) Que se trate de trámites o servicios que se brinden de manera permanente y con garantía de continuidad (no pueden corresponder a proyectos especiales o temporales).
- c) No tratarse de actividades correspondientes a la labor rectora de los entes y órganos en cuanto a supervisión y fiscalización.

PÁRRAFO II. Las Cartas de Servicios pueden estar establecidas indistintamente del rango o nivel de las unidades administrativas correspondientes a los entes administrativos.

ARTÍCULO 3. Definiciones. Para los fines del presente decreto se establecen las siguientes definiciones:

- a) **Accesibilidad universal:** es la condición que deben cumplir los entornos físicos, las infraestructuras, las edificaciones, los procesos, los bienes, productos, servicios, objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos para ser comprensibles y utilizables por todas las personas en condiciones de igualdad, seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible, mejorando su calidad de vida y participación dentro de la sociedad.
- b) **Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) cumple con los requisitos.
- c) **Entes públicos:** constituyen entes públicos, el Estado, el Distrito Nacional, los municipios, los distritos municipales y los organismos autónomos y descentralizados provistos de personalidad jurídica de derecho público, titulares de competencias y prerrogativas públicas.
- d) **Inclusión:** es un enfoque que responde positivamente a la diversidad de las personas y a las diferencias individuales, entendiendo que la diversidad no es un problema, sino una oportunidad para el enriquecimiento de la sociedad, a través de la activa participación en la vida familiar, en la educación, en el trabajo y en general en todos los procesos sociales, culturales y en las comunidades.
- e) **Interoperabilidad:** es la capacidad de los Sistemas de Tecnologías de Información y Comunicaciones de interconectar datos y procesos para compartir información y conocimiento dentro del marco de la protección, la ética y la seguridad, de manera ágil, eficiente y transparente entre las Administraciones Públicas.
- f) **Mejora regulatoria:** es la política pública que contribuye al proceso de toma de decisiones del Estado permitiendo la generación de normas claras, de trámites y servicios simplificados, así como de instituciones eficaces para su creación y aplicación, que se orienten a obtener el mayor valor posible de los recursos disponibles y del óptimo funcionamiento de las actividades productivas, de servicios y de desarrollo humano de la sociedad en su conjunto.
- g) **Órganos administrativos:** son las unidades administrativas habilitadas a ejercer en nombre de los entes públicos las competencias que se les atribuyen.
- h) **Omnicanalidad:** es la capacidad de brindar una experiencia de servicio integral y coherente a los ciudadanos, a través de múltiples canales de comunicación y atención, ya sean digitales o presenciales, permitiendo que la interacción sea fluida y continua.
- i) **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- j) **Procedimiento:** es la forma específica de realizar un proceso o una parte de este. Documento que explica cómo realizar una o varias actividades. Cuando el

procedimiento es un documento, se denomina “procedimiento escrito” o “procedimiento documentado”.

- k) **Satisfacción:** nivel de conformidad de los usuarios con los servicios recibidos, basado en la percepción de calidad, tiempos de respuesta y efectividad de la atención prestada.
- l) **Servicio:** es cualquier beneficio o actividad que, en el ámbito de sus competencias, brinden los órganos y entes de la Administración Pública, a personas físicas y jurídicas, con previa solicitud y cumplimiento de los requisitos aplicables.
- m) **Servicios en línea o e-servicios:** servicios públicos, parte del gobierno electrónico, proporcionados a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) a los ciudadanos, empresas y otras agencias gubernamentales. También pueden utilizarse otros canales de entrega como los servicios por teléfono, las aplicaciones móviles, los centros presenciales de servicios múltiples y los quioscos remotos.
- n) **Simplificación de procedimientos administrativos:** consiste en la estandarización y optimización de aquellos procedimientos administrativos que hayan sido sometidos a análisis de calidad regulatoria, a través de la mejora de los procesos internos que los entes y órganos de la Administración Pública realizan, permitiendo la mejora o disminución de pasos y plazos para su atención y costos de tramitación.
- o) **Trámite gubernamental:** se refiere a todo procedimiento administrativo que realizan las personas físicas o jurídicas ante los distintos entes y órganos de la Administración Pública, para poder efectuar una solicitud o entrega de información, a los fines de cumplir una obligación, obtener un beneficio o servicio público o que se emita un acto administrativo. Además, se consideran trámites gubernamentales las obligaciones de conservar registros o documentos, con excepción de aquellos que sólo deban presentarse a requerimiento expreso de la Administración Pública.
- p) **Usuario:** persona natural o jurídica, pública o privada que adquiera, consuma, utilice o disfrute productos y servicios, a título oneroso o gratuito, como destinatario final de los mismos para fines personales, familiares o de su grupo social. No se considerarán consumidores o usuarios finales quienes adquieran, almacenen, consuman o utilicen productos o servicios con el fin de integrarlos a un proceso de producción, transformación, comercialización o servicios a terceros.
- q) **Vías de comunicación:** son todas las formas para establecer contacto con la institución desde las diversas formas presenciales, virtuales y telefónicas.

ARTÍCULO 4. Principios. Los entes y órganos considerarán como principios del Programa Cartas de Servicios, la legalidad, simplicidad, transparencia, eficacia, eficiencia, interoperabilidad, rendición de cuentas, participación ciudadana, omnicanalidad, no discriminación, celeridad y confianza legítima, así como el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para optimizar y mejorar la calidad de la atención y gestión de los procesos involucrados en los trámites y servicios.

ARTÍCULO 5. Objetivos del Programa Cartas de Servicios. El Programa Cartas de Servicios es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública a fin de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano y a las instituciones, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado. Sus objetivos principales son:

- a) Diseñar y mejorar trámites y servicios públicos a partir del conocimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios.
- b) Definir niveles mínimos aceptables de atención al ciudadano en todas sus interacciones con la Administración.
- c) Concentrar en un único punto informaciones relevantes para el ciudadano sobre acceso y formas de prestación del servicio.
- d) Facilitar a los ciudadanos el ejercicio efectivo de sus derechos, proporcionándoles una influencia más directa sobre los trámites y servicios públicos, permitiéndoles comparar lo que pueden esperar con lo que reciben realmente.
- e) Fomentar la mejora continua de la calidad de los trámites y servicios públicos, dando a los gestores la oportunidad de conocer, de forma consciente, realista y objetiva, cómo son utilizados los recursos y el nivel de calidad que pueden alcanzar.
- f) Hacer explícita la responsabilidad de los gestores públicos con respecto a la satisfacción de los ciudadanos y ante los órganos superiores de la Administración del Estado.
- g) Medir y transparentar la gestión de los trámites y servicios públicos.
- h) Fortalecer la confianza ciudadana mediante una gestión pública más transparente y orientada a resultados.
- i) Garantizar que los trámites y servicios públicos estén disponibles para todos los ciudadanos, incluyendo personas con discapacidad y residentes en áreas rurales.

PÁRRAFO. Las mejoras establecidas en el presente decreto se refieren a mejoras propias de los sistemas de calidad de los servicios. Estas mejoras no se refieren a los análisis o prácticas relativas al ciclo de la Mejora Regulatoria.

ARTÍCULO 6. Marco operativo. La implementación del Programa Cartas de Servicios se realizará priorizando las instituciones con trámites o servicios de alto impacto, basado en la demanda ciudadana, el impacto en el sector al que pertenece, prioridades a nivel de las estrategias de Gobierno, nacionales de desarrollo, transformación digital, entre otras. El Plan General de Implementación contará con la definición de cronograma, estimación presupuestaria y fuente de financiamiento, si fueren necesarios. Serán parte del marco operativo del programa, las siguientes herramientas:

- a) **Metodología para el desarrollo de las Cartas de Servicio:** modelo estandarizado que incluye un conjunto de herramientas y pautas para que los entes y órganos identifiquen las expectativas de sus usuarios, analicen sus procesos y resultados y lleven a cabo la aplicación de las acciones necesarias para mejorar los servicios que brindan e incrementar la satisfacción del usuario. Representa un documento orientador para todas las entidades de la Administración Pública que se proponen desarrollar e implementar las Cartas de Servicio. Esta metodología se encuentra en la “Guía para el Desarrollo de las Cartas de Servicios”.
- b) **Registro Único de Trámites y Servicios (Catálogo de Servicios del Estado):** repositorio que concentra en un solo lugar la información de la totalidad de trámites y servicios de la Administración Pública con el objetivo de brindar seguridad jurídica a los particulares sobre los actos de la autoridad. Todas las instituciones con Cartas de Servicio aprobadas deben tener sus trámites y servicios incorporados al Catálogo de Servicios del Estado.
- c) **Monitoreo y evaluación de la calidad de los servicios:** agrupa diversas técnicas destinadas, por un lado, a conocer y empatizar con el usuario para el diseño de servicios y también a medir y evaluar sus niveles de satisfacción y el desempeño de los principales indicadores de los servicios.
- d) **Omnicanalidad:** implementación y mantenimiento de múltiples puntos de contacto para la entrega de servicios públicos, incluyendo plataformas digitales, aplicaciones móviles, líneas telefónicas, atención presencial y otros medios que faciliten la interacción con la ciudadanía, asegurando la interoperabilidad entre canales, la estandarización de los servicios y la continuidad de la atención, de manera que los usuarios puedan iniciar, continuar y finalizar sus gestiones sin fricciones, independientemente del canal utilizado.
- e) **Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).** El SISMAP es un sistema de monitoreo para medir los niveles de desarrollo de la gestión pública, sus indicadores se crearon tomando como referencia los indicadores del Barómetro de las Américas y los postulados de la Carta Iberoamericana de la Función Pública. El avance de las instituciones en la implementación de las Cartas de Servicio y su nivel de cumplimiento se mide a través de un indicador que forma parte del SISMAP.

ARTÍCULO 7. Componentes del Programa Cartas de Servicios. Son componentes del Programa Cartas de Servicios:

- a) **Capacitación y formación.** El Ministerio de Administración Pública diseñará planes de capacitación para difundir y entrenar al personal técnico de los entes y órganos responsables de la elaboración e implementación de las Cartas de Servicios.
- b) **Asesoría técnica.** El Ministerio de Administración Pública brindará asesoría y orientación a los entes y órganos que lo requieran durante el proceso de elaboración e implementación de sus Cartas de Servicios.

- c) **Aprobación de las Cartas de Servicios.** El Ministerio de Administración Pública aprobará, mediante resolución, las Cartas de Servicios elaboradas por los diferentes entes y órganos, tomando como referencia la Guía para el Desarrollo de las Cartas de Servicios. Las Cartas aprobadas deberán utilizar, para su publicación, el logo del Programa Cartas de Servicios y el logo del Ministerio de Administración Pública, como constancia de cumplimiento de sus disposiciones.
- d) **Evaluación.** El Ministerio de Administración Pública evaluará anualmente las Cartas de Servicios aprobadas, a fin de verificar la veracidad de la información contenida en ellas y el cumplimiento de los estándares definidos. Podrá retirarse del Programa a cualquier institución cuya Carta incumpla lo dispuesto en la Guía para el Desarrollo de las Cartas de Servicios. El Ministerio podrá realizar evaluaciones adicionales cuando lo considere necesario, tomando en cuenta otras fuentes de información o denuncias relativas a la prestación de los servicios comprometidos o a los canales de atención ciudadana.
- e) **Benchlearning.** El Ministerio de Administración Pública promoverá el intercambio de experiencias y conocimientos entre los entes y órganos participantes, con el objetivo de identificar iniciativas e innovaciones de impacto positivo en la prestación de servicios públicos y difundirlas entre las demás instituciones.

PÁRRAFO. Los componentes metodológicos del Programa Cartas de Servicios se describen en detalle en la Guía para el Desarrollo de las Cartas de Servicios, documento que deberá ser elaborado, actualizado y difundido por el Ministerio de Administración Pública.

ARTÍCULO 8. Requisitos para la aprobación de la Carta de Servicios. Toda Carta de Servicios sometida a aprobación deberá evidenciar el cumplimiento de las siguientes acciones:

- 1) **Identificación y base legal.** La Carta deberá identificar claramente los servicios o trámites incluidos, señalando su denominación oficial y el fundamento jurídico que los respalda.
- 2) **Análisis de servicios.** Se requerirá la aplicación de herramientas para conocer las necesidades y expectativas de los usuarios respecto a los trámites y servicios, así como su experiencia al interactuar con la institución.
- 3) **Canales de comunicación.** Se deberán definir y habilitar canales de comunicación para la interacción ciudadano–institución, incorporando compromisos de accesibilidad universal conforme a la Ley núm. 05-13 y lineamientos de interoperabilidad y omnicanalidad establecidos en las normativas vigentes.
- 4) **Gestión de quejas y sugerencias.** La Carta deberá indicar los canales y plazos habilitados para quejas, reclamaciones o recursos, así como las medidas correctivas aplicables en caso de incumplimiento.

- 5) **Mecanismos de seguimiento y medición.** Se deberán establecer mecanismos para el seguimiento de todos los compromisos asumidos, incluyendo la gestión de quejas y sugerencias y el funcionamiento de los canales de comunicación.
- 6) **Indicadores de desempeño.** La Carta deberá incluir indicadores medibles vinculados a los compromisos establecidos, tales como tasas de cumplimiento de niveles de servicio (SLA) y niveles de satisfacción del usuario.
- 7) **Accesibilidad y omnicanalidad.** Se deberán incluir compromisos específicos de accesibilidad universal, interoperabilidad y omnicanalidad, en cumplimiento con la Ley núm. 05-13 y las normativas aplicables.
- 8) **Datos abiertos y trazabilidad.** Los indicadores de cumplimiento deberán ser publicados periódicamente, de manera accesible y estandarizada, en los portales institucionales y en el Observatorio del Ministerio de Administración Pública.
- 9) **Publicación oficial.** La Carta de Servicios deberá publicarse en el portal institucional correspondiente, a fin de garantizar su conocimiento por parte de los usuarios y facilitar su monitoreo por parte del Ministerio de Administración Pública y de la ciudadanía.

ARTÍCULO 9. Incorporación al programa. La incorporación al programa por parte de las instituciones se realizará de forma gradual según su nivel de avance respecto a la prestación de servicios. En la metodología correspondiente se definirán dichos niveles y las actividades de cada uno.

ARTÍCULO 10. Coordinación. Para el ingreso al Programa Cartas de Servicios se dará prioridad a aquellas instituciones que se encuentren en proyectos de naturaleza semejante y cuyos trabajos impacten de manera positiva la prestación de sus servicios.

PÁRRAFO I. En los casos de entes y órganos que hayan implementado proyectos de naturaleza similar y soliciten ingreso al Programa Cartas de Servicios, deben solicitar al Ministerio de Administración Pública la revisión y validación de estos trabajos en función a la metodología que se menciona en este decreto y proveer todas las informaciones y evidencias que sean necesarias.

PÁRRAFO II. La aplicación de técnicas y herramientas para mejorar la atención al ciudadano y la prestación general de los servicios en las instituciones que apliquen a la implementación de la carta debe realizarse siguiendo las directrices de este decreto y la metodología que aquí se menciona.

PÁRRAFO III. Cualquier inclusión o vinculación del Programa Cartas de Servicios en proyectos relativos a la mejora de los servicios o su correspondiente monitoreo, debe ser coordinado previamente con el área técnica responsable de este tema dentro del Ministerio de Administración Pública.

PÁRRAFO IV. La implementación sectorial de la Carta de Servicios requiere coordinación previa con el Ministerio de Administración Pública y la participación de los órganos rectores durante todo el proceso de implementación.

PÁRRAFO V. Los órganos rectores están obligados de proveer los técnicos de dichas instituciones para la implementación de las Cartas de Servicios bajo la asesoría del Ministerio de Administración Pública.

ARTÍCULO 11. Responsabilidades. La rectoría del Programa Cartas de Servicios corresponde al Ministerio de Administración Pública, en su calidad de órgano responsable de promover modelos de gestión orientados a la mejora continua de los servicios públicos. Corresponde al Ministerio de Administración Pública establecer los lineamientos técnicos, coordinar la implementación y velar por el cumplimiento de lo dispuesto en el presente decreto. Entre sus responsabilidades se encuentran:

- a) Diseñar y publicar todos los instrumentos y herramientas para la aplicación de este decreto.
- b) Brindar asesoría y orientaciones a los entes y órganos en la aplicación de las herramientas que se mencionan en este decreto.
- c) Recibir las solicitudes de aprobación y responder según los resultados del análisis de la documentación presentada por la institución.
- d) Evaluar las Cartas y emitir el respectivo informe de resultados.
- e) Realizar los cambios y actualizaciones correspondientes al Programa según las necesidades políticas, técnicas y del entorno.
- f) Definir prioridades y proyectos especiales, si se considera necesario.
- g) Coordinar y crear sinergia con otras iniciativas de naturaleza semejante para mejorar la percepción sobre la calidad de los servicios, los canales de atención al usuario y la percepción general sobre la calidad de los servicios públicos.

PÁRRAFO. Corresponde a los entes y órganos de la Administración Pública la implementación efectiva de las Cartas de Servicios en sus respectivas instituciones, conforme a los principios, estándares y procedimientos establecidos en el presente decreto y la normativa que se emita al efecto. Entre sus responsabilidades se encuentran:

- a) Designar un equipo/comité o área a la que se encomienda la coordinación operativa en los trabajos de elaboración y seguimiento de la carta.
- b) Desarrollar las acciones pertinentes descritas en este decreto para implementar la carta.
- c) Solicitar la aprobación de la Carta al Ministerio de Administración Pública.

- d) Cumplir los compromisos asumidos en la Carta tal como aparecen publicados en la misma.
- e) Realizar monitoreos internos sobre el cumplimiento de la Carta y ejecutar las acciones de mejora oportunas para corregir cualquier desvío identificado.
- f) Disponer de las evidencias necesarias que demuestren el cumplimiento de lo contenido en su Carta.
- g) Publicar los resultados de los compromisos asumidos en su Carta de forma periódica.
- h) Innovar en la prestación de sus servicios y reflejarlo en las actualizaciones de la Carta.

ARTÍCULO 12. Plazos. La transición a la nueva metodología para el desarrollo de las Cartas de Servicio se realizará de manera progresiva bajo el siguiente esquema:

- a) El Ministerio de Administración Pública debe publicar la metodología para el desarrollo de las Cartas de Servicio en un plazo no mayor a ciento ochenta (180) días hábiles, a partir de la publicación de este decreto.
- b) A partir de la publicación de la metodología correspondiente, se otorgará un plazo máximo de 1 año para que todas las instituciones, que al momento cuenten con una Carta vigente, culminen los trabajos de transición hacia el cumplimiento de la nueva metodología definida.
- c) Aquellas instituciones que no realicen la transición en el plazo establecido quedarán excluidas del programa y de los sistemas de monitoreo correspondientes.
- d) Adicional a lo planteado en el literal b), si una institución decide actualizar su Carta y aplicar la nueva metodología en un plazo menor, puede someter una solicitud de aprobación al Ministerio de Administración Pública, siguiendo lo establecido en la metodología correspondiente.

ARTÍCULO 13. Derogaciones. El presente decreto deroga los artículos 11,12,13,14 del Decreto núm. 211-10, del 15 de abril del año 2010, sobre las Cartas Compromiso al Ciudadano.

DADO en Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la Republica Dominicana, a los dos (2) días del mes de diciembre del año dos mil veinticinco (2025); año 182 de la Independencia; y 163 de la Restauración.

LUIS ABINADER