

## Formas de Comunicación y Participación Ciudadana

### Presencial

El Ciudadano puede tener acceso a los diferentes servicios del Ministerio de Agricultura dirigiéndose a la Sede Central, Autopista Duarte KM 6 ½, Los Jardines del Norte, Santo Domingo.

**Regionales:** (Sur, Barahona) (Norte, Santiago) (Este, Higüey) (Noroeste, Mao) (Suroeste, San Juan) (Norcentral, La Vega) (Nordeste, San Francisco) (Central, Bani)

**Horario:** De Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

### Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI).

**Teléfono:** 809-547-3888 | **Extensión:** 3035  
**Correo Electrónico:** oai@agricultura.gob.do

### Medios Electrónicos

**Portal del Ministerio de Agricultura:** <https://agricultura.gob.do/>

### Vía Redes Sociales

@agriculturard     

Los mecanismos establecidos para presentar quejas y sugerencias son los siguientes:

### Quejas y Sugerencias

#### Buzón de Quejas y Sugerencias

El Ministerio de Agricultura cuenta con un buzón físico ubicado en el área de recepción en la Sede Central y todas sus Regionales. El tiempo de respuesta de las solicitudes por esta vía es de quince (15) días laborables.

#### Correo electrónico:

**Desarrollo.institucional@agricultura.gob.do**

El tiempo de respuesta de las solicitudes por esta vía es de quince (15) días laborables.

#### Línea 311

A través del portal <https://311.gob.do/>, se pueden presentar las quejas o sugerencias de los ciudadanos. El tiempo de respuesta por esta vía es de quince (15) días laborables.

### Medidas de Subsanación

Cuando los servicios comprometidos no han sido prestados adecuadamente conforme a los plazos y estándares establecidos en la **Carta Compromiso al Ciudadano**, como medida de subsanación se emitirá una carta o comunicación de disculpa de la máxima autoridad del Ministerio de Agricultura.

La institución se compromete a dar respuesta en un plazo no mayor de quince (15) días laborables.

## Datos de contacto

### Sede Central

#### Dirección:

Autopista Duarte Km 6 ½, Los Jardines del Norte.  
Santo Domingo, República Dominicana.

**Horario:** De Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

**Teléfono:** (809) 547-3888

[Desarrollo.institucional@agricultura.gob.do](mailto:Desarrollo.institucional@agricultura.gob.do)

### Contacto Oficinas Regionales

Dependencia	Teléfonos
Regional SUR, Barahona	809-524-2750 y 809-524-5940
Regional Norte, Santiago	809-894-3996
Regional Este, Higüey	809-746-1269 y 809-746-1264
Regional Noroeste, Mao	809-755-8365
Regional Suroeste, San Juan	809-557-1084
Regional Norcentral, La Vega	809-573-5221
Regional Nordeste, San Francisco	809-588-2370
Regional Central, Bani	809-522-3480



### Unidad Responsable de la Carta Compromiso

Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión  
Teléfono: (809) 547-3888 Extensión: 5117



El programa **Carta Compromiso al Ciudadano** es una estrategia desarrollada por el **Ministerio de Administración Pública (MAP)** 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.



**Vigencia**  
2023 - 2025

## Datos Identificativos

### ¿Quiénes Somos?

El Ministerio de Agricultura es el Órgano Rector del Sector Agropecuario Nacional.

El sector público agropecuario, está compuesto por 21 instituciones, de diferente naturaleza, lideradas por el Ministerio de Agricultura (MARD), el cual tiene una estructura organizativa compuesta por seis viceministerios.

### Misión

Formular y dirigir las políticas agropecuarias de acuerdo con los planes generales de desarrollo del país, con el fin de que los productores nacionales aprovechen las ventajas comparativas y competitivas en los mercados y de esa manera contribuir a garantizar la seguridad alimentaria, la generación de empleos productivos, de divisas y el mejoramiento de las condiciones de vida de la población.

### Visión

Un sector agropecuario eficiente, competitivo, innovador y emprendedor, que sirva de base a la economía dominicana, proporcionándole la fuente alimentaria a la población, generador de oportunidades, beneficios económicos y sociales para los productores y consumidores.

### Normativas

El Ministerio de Agricultura, fue instituido en la Constitución del 25 de febrero de 1854, denominándose, Secretaria de Estado de Interior, Policía y Agricultura.

A partir de la Reforma de la Constitución de la Republica Dominicana del año 2010 y según el Decreto No. 56-10 de fecha 8 de febrero de 2010, se denomina Ministerio de Agricultura.

La Ley No. 8 de 1965 determina las funciones del Ministerio de Agricultura

## Inclusión

El Ministerio de Agricultura atendiendo la diversidad de ciudadanos que visitan las instalaciones, cuenta con parqueos para embarazadas y personas con discapacidad. Además, contamos con un personal comprometido a brindar un servicio de calidad, profesionalidad y amabilidad, con igualdad de condiciones para todos.

## Atributos de Calidad

### 1. Accesibilidad:

Es el grado en que el ciudadano beneficiario del Ministerio de Agricultura pueda acceder a los servicios.

### 2. Amabilidad:

Trato respetuoso hacia los demás con atención personalizada.

### 3. Fiabilidad:

Es el grado de veracidad de la información y la confianza que tenga el ciudadano en el servicio recibido.

### 4. Profesionalidad:

Que el servicio brindado muestre preparación del personal y dominio de los temas relacionados.

## Deberes del Ciudadano

- Tratar a los empleados que lo atienden con cortesía, honestidad y respeto.
- Solicitar en forma oportuna los documentos o servicios a tramitar.
- Respetar los plazos y el orden establecido para los trámites y solicitudes requeridas.
- Cumplir con los requisitos y documentación exigida para la prestación del servicio.
- Colaborar en el buen desarrollo de los procedimientos, cumpliendo con sus obligaciones previstas en las leyes.
- Mantener limpias y cuidar las instalaciones, donde se ofrece el servicio.



## Compromisos de Calidad de los Servicios que se Ofrecen

SERVICIO	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
Exportación, Certificado Fito Sanitario e Inspección a Embarques de Productos y Subproductos de Origen Vegetal.	Fiabilidad	85%	% Usuarios satisfechos en encuestas aplicadas de forma semestral.
	Amabilidad	85%	
	Amabilidad	90%	
	Elementos tangibles	85%	
	Accesibilidad	85%	
Información y Permiso para la Importación de Productos y Subproductos de Origen Vegetal.	Profesionalidad	88%	
	Profesionalidad	90%	
	Fiabilidad	90%	