

# 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.gob.do

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

**Portal Institucional:** www.onesvie.gob.do

## iSíguenos en las redes sociales!

 @OnesvieRD  @OnesvieRD  @OnesvieRD

 Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones (Onesvie)

## 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.gob.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.gob.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.gob.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 2025 — AGOSTO 2027



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

## ¿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 para la seguridad estructural de las infraestructuras, edificaciones y líneas vitales, orientadas a soluciones viables, eficientes y económicas, que garanticen la reducción de la vulnerabilidad provocada por fenómenos de origen natural y antrópico en todo el territorio nacional.

## Visión

Posicionarnos a nivel nacional e internacional como un centro de referencia en materia de diagnóstico para la prevención y la reducción de la vulnerabilidad estructural de infraestructuras, edificaciones y líneas vitales.

## Valores Institucionales

Ética	Eficiencia para la Calidad
Innovación	Planificación y Organización
Colaboración	Compromiso con los Resultados

## Normativas

- 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 en 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 DE CALIDAD	ESTÁNDAR	INDICADORES
Evaluaciones Visuales 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%	
	Tiempo de respuesta	15 días laborables	% cantidad de solicitudes atendidas en el tiempo comprometido
Evaluaciones Detalladas para determinación de la vulnerabilidad sísmica de edificaciones, infraestructura y líneas vitales.	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.