

Formas de comunicación y participación ciudadana

 Av. Abraham Lincoln 1069, Torre Ejecutiva Sonora, Suite 201, Santo Domingo, Rep. Dom.

 (809)-732-5169


 Lunes a Viernes de 9:00 a.m. a 4:00 pm


 Info@anamar.gob.do / Contacto@anamar.gob.do


 <https://anamar.gob.do/>

  @anamarrd   @anamar_RD

Quejas y sugerencias

 Buzón de quejas y sugerencias físico

 sugerencias@anamar.gob.do

 Sistema 311 de Atención Ciudadana

 Tiempo de respuesta 15 días laborales

Medidas de subsanación

En caso de incumplimiento de los compromisos asumidos y declarados en el presente documento, el ciudadano recibirá una comunicación a la firma del Presidente de la institución, donde se le ofrece una disculpa y las explicaciones sobre las razones que ocasionaron la falta, además de las medidas que se tomarán para evitar la recurrencia. Esta comunicación será remitida en un tiempo no mayor de 15 días laborales.

Datos de contacto

Av. Abraham Lincoln 1069, Torre Ejecutiva Sonora, Suite 201, Santo Domingo, República Dominicana.

Teléfono: (809)-732-5169



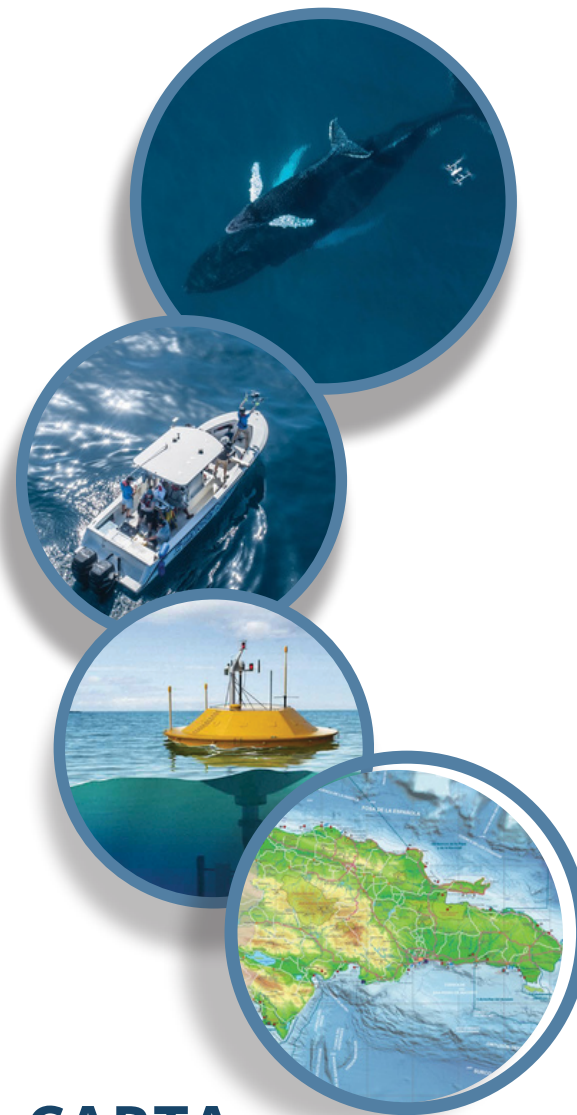
UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La División de Planificación y Desarrollo es la responsable de coordinar y dirigir los procesos de desarrollo orientados al cumplimiento de los requisitos de la carta compromiso y de proporcionar información detallada sobre los apartados de la carta y sus resultados.

Teléfono: (809)-732-5169 ext. 131
Lunes a Viernes de 9:00 a.m. a 4:00 pm
sugerencias@anamar.gob.do



El programa Carta Compromiso 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.



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

MARZO 2026 - MARZO 2028

4ta Versión



DATOS IDENTIFICATIVOS

La Autoridad Nacional de Asuntos Marítimos, institución adscrita al Ministerio de la Presidencia, creada por la ley 66-07 con la función principal de velar por la investigación, conservación y aprovechamiento de los recursos vivos y no vivos del mar, del fondo del mar y del subsuelo del mar, y representar interna y externamente al Estado dominicano en todo lo relativo al mar, sus usos y derechos.

MISIÓN

Proveer al Estado Dominicano las herramientas técnicas, científicas y jurídicas necesarias para la investigación, conservación y aprovechamiento sostenible de los recursos vivos y no vivos existentes en nuestros espacios marítimos. Armonizar las políticas marítimas estatales para darles coherencia y hacerlas compatibles con el derecho internacional vigente, a fin de lograr una correcta administración oceánica y el desarrollo pleno del sector marítimo.

VISIÓN

Hacia un Estado Marítimo y una economía azul

VALORES

Respeto / Transparencia / Responsabilidad / Liderazgo / Innovación

NORMATIVA

- Ley No. 66-07, del 22 de mayo del año 2007, que declara a la República Dominicana como estado archipelágico y crea a la Autoridad Nacional de Asuntos Marítimos (ANAMAR).
- Decreto No. 323-12, que aprueba el reglamento de aplicación de la Ley No. 66-7.
- Decreto 237-18, del 20 de junio del 2018, crea la Comisión Nacional de Fronteras Marítimas, integrada por el ministro de Relaciones Exteriores; quien la presidirá; el ministro de Defensa, el comandante general de la Armada de la República Dominicana, el Consultor Jurídico del Poder Ejecutivo; y el presidente de la ANAMAR, quien fungirá como secretario ejecutivo de la Comisión.

INCLUSIÓN

- En La ANAMAR el respeto a la diversidad es fundamental, no se permite ningún tipo de discriminación hacia nuestros colaboradores internos ni hacia los ciudadanos que nos visiten.
- Contamos con un ascensor y con una rampa para el fácil acceso de las personas con algún tipo de discapacidad.
- Área de recepción climatizada y con iluminación adecuada, los visitantes reciben una atención personalizada.
- La institución a través de su portal web, da cumplimiento a las definiciones dadas en la norma NOR TIC A2, A3 y E1.

ATRIBUTOS DE CALIDAD



Profesionalidad

Relativo a la capacidad técnica de prestar el servicio prometido con seguridad y correctamente.



Tiempo de Respuesta

Indicativo de la rapidez en brindar y tramitar el servicio en el tiempo establecido.



Fiabilidad

Relativo a la capacidad técnica de prestar el servicio prometido sin errores, con acierto y precisión.



Accesibilidad

Facilidad para obtener el servicio, canales de comunicación, localización de oficinas, señalizaciones, datos de contacto.



Amabilidad

Empatía, cortesía, trato personalizado.

Para conocer más sobre nuestros Servicios escanee el **código QR**



COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS	ATRIBUTOS	ESTANDAR	INDICADORES
Estudio de Recursos Marinos (bióticos y abióticos)	<ul style="list-style-type: none"> • Profesionalidad • Fiabilidad 	95%	Resultados de las encuestas trimestral.
	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad • Amabilidad 	85%	
Charla o conferencia sobre el mar y sus recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Profesionalidad • Fiabilidad 	95%	
	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de Respuesta 	85%	
Mapa Topobatimétrico	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de Respuesta 	Tiempo de Respuesta (3 días laborables)	Solicitudes entregadas en el tiempo comprometido / Resultados de las encuestas trimestral.
	<ul style="list-style-type: none"> • Profesionalidad • Fiabilidad • Accesibilidad 	85%	

DEBERES DEL CIUDADANO

- Responder a la mayor brevedad posible a los requerimientos que le solicite la ANAMAR para completar su solicitud.
- Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute de las prestaciones de los servicios.
- Respetar el texto de la información que se le suministre y en el caso que decida hacer uso público de la misma, hacerlo de manera íntegra y de esto no ser posible sin sacarla de contexto.
- Apoyar de manera cívica las iniciativas.

DERECHOS DEL CIUDADANO

- Ser tratados con respeto, consideración y equidad por parte de los colaboradores de la ANAMAR.
- Recibir orientación adecuada y accesible sobre los servicios, programas y procesos que ofrece la institución
- Ser atendidos de manera responsable y eficiente, procurando que las solicitudes y gestiones realizadas ante la institución sean tramitadas dentro de los plazos establecidos.
- Acceder a los servicios institucionales en condiciones de igualdad y sin ningún tipo de discriminación.