

## Formas de Comunicación y Participación Ciudadana



- Presencial

C/ Pepillo Salcedo frente al Estadio Quisqueya, Ensanche La Fé, Santo Domingo, D.N.



- Línea telefónica

**809-368-0033 Atención al Ciudadano**



- Chat Institucional:

<https://www.intrant.gob.do>

Redes Sociales:



Estamos en las redes sociales para facilitar el contacto con toda la ciudadanía: **Facebook:** INTRANT RD | **Instagram:** @INTRANT\_RD | **Twitter:** @INTRANT\_RD | **YouTube:** INTRANT RD

## Quejas y Sugerencias

El Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT), cuenta con diferentes medios para que los ciudadanos puedan expresar sus quejas, sugerencias y/o felicitaciones, los cuales presentamos a continuación:

- **Teléfono:** 809-368-0033 Atención al Ciudadano.

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

- **Buzón de quejas y sugerencias online:**

Chat Institucional <https://www.intrant.gob.do>, línea 311 y nuestro instagram @intrant\_rd

El tiempo de respuesta de todas las quejas y sugerencias será de 15 días laborales.

## 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 enviará una carta o correo electrónico presentando sus disculpas al ciudadano por no haber recibido el servicio de manera oportuna y se comprometerá a agilizar el proceso de los servicios que no fueron atendidos adecuadamente, en un máximo de 15 días laborales, según la complejidad de los casos, una vez recibida la solicitud o queja del ciudadano/cliente.

### Direcciones y datos de contactos

C/ Pepillo Salcedo frente al Estadio Quisqueya, Ensanche La Fé, Santo Domingo, D.N. • **Central Telefónica:** 809-338-6134

- **Centro de Atención al Ciudadano** 809-368-0033

- **Página Web:** [www.intrant.gob.do](http://www.intrant.gob.do), Chat Institucional

- **Correo electrónico:** [info@intrant.gob.do](mailto:info@intrant.gob.do) / [cartacompromiso@intrant.gob.do](mailto:cartacompromiso@intrant.gob.do)

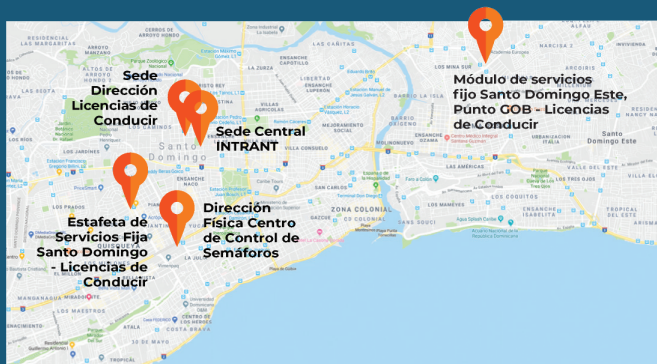
- **Horario de atención:** Lunes a viernes de 8:00 A. M a 4:00 P.M.

### Unidad Responsable de la Carta

El área responsable de recibir, procesar y tramitar todo lo concerniente a la Carta Compromiso es la Dirección de Planificación y Desarrollo, ubicada en sede central del INTRANT.

Teléfono de contacto (809) 338-6134, Ext. 1128, correo electrónico: [cartacompromiso@intrant.gob.do](mailto:cartacompromiso@intrant.gob.do).

Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 A.M. a 4:00 P.M.



El programa carta de compromiso al ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objeto 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

Diciembre 2022 - 2024

Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre



## ¿Quiénes somos?

El Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT), es el órgano nacional rector del sistema de movilidad, transporte terrestre, tránsito y seguridad vial de la República Dominicana. El INTRANT es una institución adscrita al Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones y su creación es ordenada en el artículo 7 de la Ley 63-17.

## Nuestra Misión

Gestionar la rectoría nacional de la movilidad, el transporte terrestre, el tránsito y la seguridad vial, con un enfoque integral para la transformación de los diferentes sectores, requeridos para el desarrollo socioeconómico de la República Dominicana.

## Nuestra Visión

Ser un referente internacional en la gestión de un modelo de movilidad terrestre sostenible, eficiente, accesible y seguro, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

## Nuestros Valores

**TRANSPARENCIA • CALIDAD •  
CONFIABILIDAD • SERVICIO •  
RESPECTO**

### Objetivos institucionales

Regular y supervisar la movilidad, el transporte terrestre, el tránsito y la seguridad vial en la República Dominicana y establecer las normativas a tal efecto.

### Normativa

Los servicios que ofrece la institución están regulados bajo la Ley 63-17 y sus respectivos reglamentos de aplicación.



# Compromisos de Calidad

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
Permiso de aprendizaje	Tiempo de respuesta	24 horas	Solicitud emitida en el plazo establecido
	Fiabilidad	90%	% de satisfacción de los usuarios en encuesta aplicadas semestralmente
Licencia de conducir categoría 2	Tiempo de respuesta	24 horas	Solicitud emitida en el plazo establecido
	Fiabilidad	90%	% de satisfacción de los usuarios en encuesta aplicadas semestralmente
Renovación de Licencia de Conducir	Tiempo de respuesta	24 horas	Solicitud emitida en el plazo establecido
	Accesibilidad	90%	% de satisfacción de los usuarios en encuesta aplicadas semestralmente

### Atributos de calidad para los servicios que se prestan

- **Tiempo de respuesta:** contamos con un equipo de servidores responsables y comprometidos con la ciudadanía al brindarles los servicios en los tiempos establecidos.
- **Fiabilidad:** ofrecemos nuestros servicios a los ciudadanos a través de un personal capacitado y fiable, brindando confianza y seguridad en las informaciones o servicios proporcionados.
- **Accesibilidad:** contamos con instalaciones de fácil acceso y correctamente señalizadas, así como con varios puntos en la zona metropolitana de la ciudad.

### Deberes de los ciudadanos en relación con los servicios:

- Cumplir con todos los requisitos para solicitar el servicio en cuestión.
- Presentar la documentación requerida oportunamente.
- Respetar los horarios establecidos para la prestación del servicio.
- Denunciar cualquier irregularidad en los servicios prestados.
- Tratar con respeto al personal de la institución.

## Inclusión

La ubicación del Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT), cuenta con un excelente acceso al transporte público, lo que facilita al ciudadano entrar en contacto con nuestros servicios de una manera fácil. Contamos con una rampa para el acceso de personas discapacitadas. Brindamos a todos los ciudadanos un ambiente acogedor, una buena iluminación, un clima agradable y un trato personalizado.

