

Formas de comunicación y participación ciudadana

- **Presencial:** Ave. 27 de febrero no. 228. Torre Friusa, 7mo nivel, Sto. Dgo. D. N.
- **Telefónica:** (809-472-0537 ext. 221)
- **Correo:** servicios@cambioclimatico.gob.do
- **Red Social:**



<https://cambioclimatico.gob.do>

Quejas y Sugerencias:

Los ciudadanos pueden presentar sus quejas y sugerencias a través de los siguientes medios:
Buzones físicos

Correo:

planificacion@cambioclimatico.gob.do

Línea 311

La institución se compromete a responder en un plazo no mayor a 15 días.

Medidas de subsanación

En caso de incumplimiento con los compromisos asumidos, se remitirá una comunicación firmada por la máxima autoridad, en la que se detallarán los pormenores de la situación, e indicando las medidas adoptadas para evitar la reiteración de los incumplimientos, en un plazo no mayor a 15 días.



Cambio Climático

Datos de contacto

- **Dirección:** Ave. 27 de febrero no. 228. Torre Friusa, 7mo nivel, Sto. Dgo. D. N.
- **Horario de Atención:** lunes a viernes, de 8:00 AM a 4:00 PM
- **Teléfono:** 809-472-0537
- **Correo electrónico:** servicios@cambioclimatico.gob.do
- **Mapa con ubicación:** https://maps.app.goo.gl/sWwiPdkWXco-XeE7RA?g_st=iw



Unidad responsable de la Carta Compromiso

División de Planificación y Desarrollo

Horario de atención:

lunes a viernes, de 8:00 AM a 4:00 PM

Teléfono y Extensión:

809-472-0537 ext. 270-274

Correo del área:

planificacion@cambioclimatico.gob.do



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.

Consejo Nacional para el Cambio Climático y Mercado de Carbono



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

Cambio Climático



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



Junio 2026-2028
Primera versión

Datos identificativos

➤ El Consejo Nacional para el Cambio Climático y Mercado de Carbono (antiguo MDL), fue creado mediante el Decreto No. 601-08, el 20 de septiembre del 2008, con el objetivo de articular y aunar esfuerzos desde las diferentes instituciones que integran los sectores de desarrollo del país para combatir el problema global del cambio climático.

➤ Misión:

Impulsar una acción climática transparente, justa y basada en la ciencia, como parte del desarrollo sostenible desde la perspectiva de un país insular.

➤ Vision:

Ser líder en la transversalización de la Acción por el Clima en todos los sectores, llevando a la República Dominicana a ser una sociedad sostenible, mejorando su capacidad de adaptación, reduciendo la vulnerabilidad, baja en emisiones y más resiliente a los efectos e impactos negativos del cambio climático.

➤ Normativas:

Decreto núm. 601.08 crea el Consejo Nacional para el Cambio Climático y Mecanismo de Desarrollo Limpio.

Decreto núm. 348-21, que establece las instituciones que integran el Consejo.

Decreto núm. 165-21, que establece que el Consejo Nacional para el Cambio Climático y Mecanismo de Desarrollo Limpio asumirá las funciones del Gabinete de Coordinación de la Política Medioambiental y Desarrollo Físico.

Decreto núm. 541-20, crea el Sistema Nacional de Medición, Reporte y Verificación de los Gases de Efecto Invernadero.

Decreto núm. 358-25, modifica el nombre del Consejo, reemplaza el enfoque del MDL por el del Mercado de Carbono y lo adscribe al Ministerio de la Presidencia.

Decreto núm. 269-15, que establece la Política Nacional de Cambio Climático.

Inclusión

Las instalaciones de la institución cuentan con rampas de acceso para personas con movilidad reducida, y espacios de fácil acceso para este tipo de personas, ascensores, y parqueos exclusivos para este tipo de personas.

Atributos de calidad

Tiempo de respuesta: Tiempo transcurrido desde que el ciudadano realiza una solicitud, requerimiento o trámite, hasta que la institución emite una respuesta o brinda el servicio correspondiente, conforme a los plazos establecidos, garantizando oportunidad, eficiencia y satisfacción del usuario.

Amabilidad: Actitud de cortesía, respeto y disposición que demuestra el personal institucional en la prestación del servicio o atención al ciudadano, brindándole un trato cordial, empático y considerado que hace que contribuya a una experiencia de servicio positiva.

Profesionalidad: Actuación del personal basada en principios éticos, conocimientos, competencias técnicas y vocación de servicios, asegurando un trato respetuoso, responsable y eficiente en el desempeño de sus funciones.

Derechos del ciudadano

- Recibir información y orientación sobre el servicio solicitado.
- Recibir sin ningún costo los servicios que ofrece la institución.
- Ser tratado con respeto, amabilidad, cortesía por parte de los colaboradores de la institución.
- Conocer el estado de sus solicitudes.
- Exponer su opinión sobre los servicios recibidos y/o quejas y sugerencias cuando así lo requiera.

Deberes del ciudadano

- Cumplir con las pautas requeridas para la solicitud de los servicios.
- Profesar con responsabilidad sus derechos.
- Cumplir los requisitos y documentaciones exigidas para la prestación del servicio.
- Respetar el orden y plazos establecidos para los trámites.
- Colaborar con el buen desempeño de los procedimientos.

Compromisos de calidad

Servicio	Atributos	Estándares	Indicadores
Sensibilización y Capacitación para la Adaptación y la Mitigación en Cambio Climático	Tiempo de respuesta, amabilidad y profesionalidad	85%	Resultados en satisfacción de las encuestas aplicadas trimestralmente
Gestión de Información sobre Cambio Climático	Tiempo de respuesta, amabilidad y profesionalidad	85%	Resultados en satisfacción de las encuestas aplicadas trimestralmente

