








Formas de comunicación y participación ciudadana

El INESPRES está altamente comprometido con impulsar la comunicación directa, efectiva y participativa. Los clientes ciudadanos pueden acceder activamente a los servicios y actividades de la Institución por medio de las siguientes vías de contacto:

-  **Teléfono:** 809-621-0020 Ext. 3037 **Lunes a viernes de 8:00 a.m. - 4:00 p.m.**
-  **Correo electrónico:** informacion@inespre.gob.do **Lunes a viernes de 8:00 a.m. - 4:00 p.m.**
-  **Chat en línea:** www.inespre.gob.do **Lunes a viernes de 8:00 a.m. - 4:00 p.m.**
-  **Redes sociales:**
Instagram [@inespre](https://www.instagram.com/inespre)
Facebook [@inespre](https://www.facebook.com/inespre)
Twitter [@inespre](https://twitter.com/inespre)
Youtube [INESPRE Instituto de Estabilización de Precios](https://www.youtube.com/inespre) **Lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.**
-  **Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI):**
 809-621-0020 Ext. 2132 **Lunes a viernes de 8:00 a.m. - 4:00 p.m.**
 transparencia@inespre.gob.do

Quejas y Sugerencias

Canal	Medio de Contacto
Buzón de Quejas y Sugerencias físico	Formulario de quejas y sugerencias disponible en la sede principal y en la localidad de Herrera
Buzón de Quejas y Sugerencias virtual	Formulario de quejas y sugerencias disponible en la página web institucional
Correo electrónico	quejasysugerencias@inespre.gob.do
Línea 311	Vía Telefónica: 311 Vía Internet: www.311.gob.do

Después de recibir la queja o sugerencia, el cliente ciudadano recibirá respuesta en los próximos 15 días laborables.






Escanea este código para acceder al **Buzón de Quejas y Sugerencias**



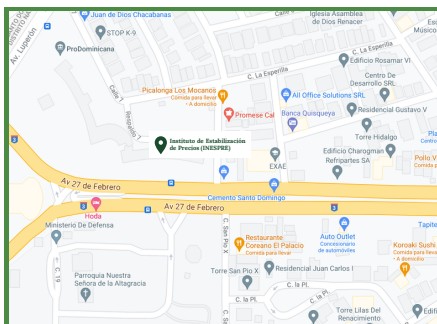
Medidas de Subsanción


En caso de incumplimiento de los compromisos establecidos, la máxima autoridad del Instituto de Estabilización de Precios remitirá una carta disculpándose con el cliente ciudadano e informando el motivo de incumplimiento y las medidas adoptadas para corregir la falta en un plazo máximo de quince (15) días laborables.

Datos de Contacto

-  **Página web:** www.inespre.gob.do **24 horas al día**
-  **Formularios para solicitudes:** www.inespre.gob.do/servicios/ **24 horas al día**
-  **Sede principal:** Av. 27 de Febrero casi esquina Av. Gregorio Luperón, 4to. Piso, Edificio del Instituto Agrario Dominicano (IAD), Santo Domingo, República Dominicana.

Horario de atención:
lunes a viernes de 8:00 a.m. - 4:00 p.m.



-  **Localidades ubicadas a nivel nacional:** Consulte esta información escaneando con su celular el código QR.



Unidad Responsable de la Carta

El área responsable de la Carta Compromiso al Ciudadano y sus resultados es la División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.

Teléfono: 809-621-0020 Ext. 2060

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.



2da versión

Carta Compromiso al Ciudadano

Febrero 2022 - Febrero 2024



Del campo a tus manos



Datos Identificativos

El Instituto de Estabilización de Precios (INESPRES) es la institución responsable de apoyar la comercialización del sector agropecuario dominicano con la finalidad de mejorar la rentabilidad y competitividad de los productores agropecuarios, así como aumentar la capacidad de compra de los consumidores locales.

Desde sus inicios, la Institución ha fungido como un intermediario clave en la cadena de valor del sector, lo que se evidencia en sus servicios. Este organismo fue creado el 11 de diciembre del año 1969, mediante la Ley No. 526, de carácter autónomo, con patrimonio propio e investido de personalidad jurídica con todos los atributos inherentes a esta condición.

Misión:

Contribuir al desarrollo agropecuario a través de acciones y programas orientados a la eficacia, rentabilidad y competitividad de los productores, mediante una comercialización justa y organizada, que garantice el acceso a alimentos de calidad para todos los consumidores.

Visión:

Una República Dominicana con garantía de seguridad alimentaria, siendo como institución, parte de un sistema colaborativo entre instancias públicas y privadas del sector agropecuario.

Valores:

-  Transparencia
-  Calidad e Inocuidad
-  Innovación
-  Apego al Servicio
-  Conocimiento

Inclusión

El INESPRES comprometido en ofrecer servicios de calidad, ha dispuesto las condiciones de infraestructura, la comunicación y la información que facilitan el acceso a la institución tomando en cuenta las capacidades o condiciones físicas de cualquier persona.

La Institución procura que sus integrantes se sientan valorados y respetados, por lo que la conformación del equipo de colaboradores no hace distinción por discapacidad, condición de género, etnia o doctrina.

Estamos comprometidos en fomentar un enfoque inclusivo, que no discrimina al cliente ciudadano por su estado físico o discapacidad, raza, sexo, religión u otra condición.

Atributos de Calidad

Amabilidad:

Es ofrecer a nuestros clientes ciudadanos un trato respetuoso, de empatía y consideración.

Accesibilidad:

Es la facilidad con que los clientes ciudadanos pueden acceder a nuestros servicios en las diferentes ubicaciones y localidades donde se encuentre el INESPRES, así como los medios virtuales y de información disponibles.

Profesionalidad:

Se trata de la capacidad técnica, entrenamiento y experiencia que tiene el personal de la Institución para atender de manera oportuna las necesidades de los clientes y ciudadanos.

Tiempo de Respuesta:

Compromiso asumido para responder cada una de las solicitudes recibidas dentro del tiempo establecido por la Institución.



Compromisos de Calidad

SERVICIO	ATRIBUTOS	ESTÁNDARES	INDICADORES
Mercado de Productores Mercado o feria donde se reúnen productores y consumidores para un intercambio comercial. Estos se desarrollan mediante una programación y a través de las solicitudes que realizan los clientes/ciudadanos.	Profesionalidad	90%	% de satisfacción del cliente ciudadano (encuesta semestral)
	Amabilidad	90%	% de satisfacción del cliente ciudadano (encuesta semestral)
	Accesibilidad	91%	% de satisfacción del cliente ciudadano (encuesta semestral)
Bodegas Móviles Servicio que tiene como propósito abastecer a las familias de extrema pobreza donde los Mercados de Productores no pueden llegar.	Tiempo de respuesta	15 días laborables	% de solicitudes respondidas a tiempo
	Amabilidad	90%	% de satisfacción del cliente ciudadano (encuesta semestral)
	Accesibilidad	85%	% de satisfacción del cliente ciudadano (encuesta semestral)
Capacitación Técnica Agropecuaria Formación práctica dirigida al desarrollo de pequeños y medianos productores en materia de calidad e inocuidad alimentaria, post cosecha y comercialización del producto.	Profesionalidad	95%	% de satisfacción de productores (encuesta semestral)
	Tiempo de respuesta	15 días laborables	% de solicitudes respondidas a tiempo

Deberes del Ciudadano

- Cumplir con los requisitos y procedimientos establecidos por la Institución para ofrecer cada uno de los servicios.
- Tratar con respeto al personal que brinda el servicio.
- Respetar la libertad de pensamiento, creencias religiosas o discapacidad de las demás personas que reciben el servicio.
- Notificar a través de los medios establecidos, cualquier queja o sugerencia por el servicio prestado.
- Respetar los plazos establecidos para dar respuesta a su solicitud.
- Fomentar e incentivar las buenas prácticas en el área de prestación del servicio.
- Exigir la promoción de la ética y la transparencia.