

**RNC-401-03674-6**  
**“Avanzamos para ti”**

**EL MINISTRO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

El Ministerio de Administración Pública (MAP), a través de su ministro, en ejercicio de las atribuciones que le confieren la Ley núm. 41-08 de Función Pública, y la Ley núm. 247-2012 Orgánica de la Administración Pública, dicta la siguiente resolución:

**Resolución núm. 113-2026, que aprueba la Quinta Versión de la Carta de Servicios del Hospital Traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch).**

**CONSIDERANDO PRIMERO:** Que de conformidad con la Ley núm. 41-08 de Función Pública, el Ministerio de Administración Pública (MAP) es el órgano rector de los sistemas de gestión de los recursos humanos al servicio de la Administración del Estado, como tal le corresponde propiciar y garantizar el más alto nivel de efectividad, calidad y eficiencia de la Función Pública.

**CONSIDERANDO SEGUNDO:** Que la elaboración, aprobación e implementación de las Cartas de Servicios en las instituciones de la Administración Pública se registrará según lo establecido en el Decreto núm. 676-25.

**CONSIDERANDO TERCERO:** Que las Cartas de Servicios son un instrumento jurídico para establecer obligaciones y compromisos por parte de las instituciones públicas con la ciudadanía e instituciones.

**CONSIDERANDO CUARTO:** Que, en lo concerniente a la estructura y contenido de las Cartas de Servicios, se tomarán en cuenta los siguientes aspectos: Información de carácter general y legal, Compromisos de Calidad asumidos, Quejas, Sugerencias, Medidas de Subsanación e Información Complementaria.

**CONSIDERANDO QUINTO:** Que la revisión de la metodología para la elaboración de las Cartas de Servicios, la evaluación y demás criterios, son requisitos básicos para su aprobación.

---

**Resolución núm. 113-2026, que aprueba la Quinta Versión de la Carta de Servicios Hospital Traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch.**

**VISTA:** La Constitución de la República, del 27 de octubre 2024.

**VISTA:** La Ley núm. 41-08 de Función Pública del 16 de enero de 2008.

**VISTO:** El Decreto núm. 56-10 de fecha 6 de febrero de 2010, que designa las Secretarías de Estado como Ministerios.

**VISTO:** El Decreto núm. 676-25 de fecha 2 de diciembre de 2025, que reformula el Programa Carta Compromiso al Ciudadano.

**VISTO:** El Plan Estratégico 2025-2028 del Ministerio de Administración Pública (MAP).

**VISTO:** El Brochure Carta de Servicio.

**VISTA:** La solicitud de aprobación de la Tercera Versión de la Carta de Servicios del Hospital Traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch, recibida en fecha ocho (08) del mes de mayo de 2026.

Atendiendo a las consideraciones que anteceden, las cuales forman parte íntegra de la presente resolución,

### **RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1. SE APRUEBA** formalmente la Quinta Versión de la Carta de Servicios del Hospital Traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch, por haber cumplido todas las formalidades y requisitos de la metodología sobre la materia, establecida en el “Programa Cartas de Servicios”.

**ARTÍCULO 2.** La Encargada del Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios (DARCS), dará seguimiento y monitoreo a los compromisos establecidos en la Quinta Versión de la Carta de Servicios aprobada mediante la presente Resolución.

**PÁRRAFO ÚNICO:** El periodo de validez de la presente resolución es de dos (2) años; no obstante, el Ministerio de Administración Pública (MAP), se reserva el derecho de retirar la

---

Resolución núm. 113-2026, que aprueba la Quinta Versión de la Carta de Servicios Hospital Traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch.

aprobación de la misma en caso de incumplimiento de los compromisos asumidos durante dicho período.

**ARTÍCULO 3.** Envíese la presente RESOLUCIÓN APROBATORIA al Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios (DARCS) y **Hospital Traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch.**

Dada en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los veinte (20) días del mes de mayo del año dos mil veintiséis (2026).

---

**Sigmund Freund**  
Ministro de Administración Pública

---

**Resolución núm. 113-2026, que aprueba la Quinta Versión de la Carta de Servicios Hospital Traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch.**

## Formas de Comunicación / Participación Ciudadana

En el Hospital Traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch trabajamos para servirle por lo que para nosotros es muy importante la participación de nuestros usuarios, en este sentido hemos habilitado diferentes formas de comunicación y participación ciudadana, entre las cuales están:

**Centro de Llamadas:** (809)725-8262 ext. 4086/4016

**Ofic. de Libre Acceso a la Información:** (809)725-8262 ext. 4078

**Oficina de Atención al Usuario:** (809) 725-8262 ext. 4014/4133

**Línea de Información:**

**Encuestas:**

Diaria y Cuatrimestralmente de Satisfacción de Usuario, con el objetivo de tomar en cuenta la opinión de las personas que acuden al hospital y así garantizar la continuidad en la mejoría de los servicios, la calidad y seguridad de las atenciones recibidas.

**Portal Web:** <http://www.hospitaljuanbosch.gob.do>

**Redes Sociales:**

Hospital Traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch.



/ 11,131 Seguidores



@HTQPJBRD / 1,411 Seguidores



@htqjbrd / 6,436 Seguidores

**Quejas y Sugerencias**

En el Hospital Traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch pueden presentar sus quejas, sugerencias y agradecimientos de las siguientes maneras:

**Telefónica: Sistema de denuncias y Quejas**



Tiempo de Respuesta: 15 días hábiles

**Físico / Presencial: Oficina de Atención al Usuario**

Ubicación: Pabellón de Consulta Externa

Tiempo de Respuesta: 10 días hábiles

**Buzones de Quejas y Sugerencias**

Los **buzones de quejas y sugerencias** están ubicados en áreas estratégicas del Hospital como Consulta 3, Lobby 2, Laboratorio 1, Seg. de Video Conferencia 1, Imágenes 1, Pasillo de Internamiento de hombres y mujeres en el primer y segundo nivel, Banco de Sangre, Comedor, Fisiatría y Emergencia 2, con el objetivo de recibir opiniones, quejas y recomendaciones de los usuarios para mejorar la calidad de los servicios. El tiempo de respuesta establecido es de **10 días hábiles**.



Ministerio de Administración Pública  
Jessica Fernández Bálinta (En nombre de Johana Guerrero Carrero - DIRECTOR A)

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de Incumplimiento de los compromisos asumidos, al ciudadano se le entregará una comunicación de disculpas firmada por el director general en un plazo de diez (10) días hábiles, en la que se le explicará las razones del inconveniente y las medidas a adoptar según sea el caso.

## DATOS DEL CONTACTO

Autop. Juan Pablo Duarte Autopista Duarte km 101, El Pino 41000

Lunes a Viernes de 8:00 am a 4:00 pm

(809) 725 8262

## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE COMPROMISO

**Servicio de Atención al Usuario**

Ubicación: Pabellón de Consulta Externa

Teléfono: (809) 725-8262 ext. 4014

E-mail: [atencionalusuario@hrtqjpb.gob.do](mailto:atencionalusuario@hrtqjpb.gob.do)

Horario de atención: 8:00AM - 4:00PM

**Gerencia de Planificación**

Ubicación: Próximo al Lobby

Teléfono: (809) 725-8262 ext. 4067

E-mail: [planificacion@hrtqjpb.gob.do](mailto:planificacion@hrtqjpb.gob.do)

Horario de atención: 8:00AM - 4:00PM



El Programa Carta Compromiso es una estrategia de mejora de 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.



HOSPITAL  
**REGIONAL TRAUMATOLÓGICO  
Y QUIRÚRGICO PROF. JUAN BOSCH**



CARTA COMPROMISO  
AL CIUDADANO

**CARTA COMPROMISO AL  
CIUDADANO  
5TA VERSIÓN**

**MAYO 2026-MAYO 2028**

## DATOS IDENTIFICATIVOS

Somos un hospital descentralizado de tercer nivel de atención, perteneciente a la red pública del Servicio Nacional de Salud (SNS) y el primer hospital de la región del Cibao dedicado a la atención de usuarios traumatizados y con patologías ortopédicas y quirúrgicas.

## MISIÓN

Somos una institución de servicios de salud especializada, que brinda atenciones, con calidad y humanizadas, con énfasis en traumatología y cirugía, utilizando procesos asistenciales estandarizados e integrales, apoyados en la utilización eficiente de los recursos y el uso racional de tecnologías, promoviendo el constante desarrollo del conocimiento científico a través de la docencia e investigación.

## VISIÓN

Alcanzar la excelencia en la prestación de los servicios traumatólogicos y quirúrgicos basados en la autogestión y la oferta de servicios de salud oportunos, accesibles y de calidad, garantizando la sostenibilidad y el desarrollo de nuestros Recursos Humanos.

## NORMATIVAS

- Ley 42-01 Ley General de Salud, 87-
- El Decreto No. 434-07
- Ley 123-15 que crea el Servicio Nacional de Salud

## INCLUSIÓN

Promoviendo la igualdad, la equidad y la protección de los derechos de nuestros usuarios, sin distinción de ninguna índole, contamos con cuatro rampas de acceso para personas con discapacidad, cuatro parques destinados a personas con discapacidad y cuatro parques para embarazadas. Además, disponemos de un equipo especializado y sensible a las necesidades de cada individuo. El hospital cuenta con un sistema de atención telefónica que permite a los usuarios solicitar información y agendar citas de manera oportuna y precisa, utilizando los recursos disponibles en el hospital para facilitar el ingreso de los usuarios que requieran nuestros servicios, aun en situaciones de inestabilidad fisiológica.

## ATRIBUTOS DE CALIDAD

### ACCESIBILIDAD

Posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, a través de los canales establecidos.

### AMABILIDAD

Promovemos en nuestro personal la sensibilidad y el respeto, para garantizar un trato digno a nuestros usuarios con calidad y calidez, fundamentados en nuestros valores éticos y morales.

### PROFESIONALIDAD

Estimulamos la mejora permanente del desempeño profesional de nuestro personal, para así garantizar una mejor asistencia posible al ciudadano sustentado en el total dominio de los temas relacionados al servicio.

### PUNTUALIDAD

Nos aseguramos que los servicios que ofrece el hospital se brinden en los plazos y tiempos establecidos

### FIABILIDAD

Entrega de servicio de forma confiable y exacta.

## ATRIBUTOS DE CALIDAD

SERVICIO	ATRIBUTO	ESTÁNDAR	INDICADOR
Servicios de Consulta Externa Emergencia Hospitalización	Profesionalidad, Amabilidad, Accesibilidad, Fiabilidad	95%	% de satisfacción de los usuarios aplicados en encuesta trimestral
Procedimiento Quirúrgicos Electivos	Profesionalidad, Amabilidad, Accesibilidad, Fiabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral de usuarios
	Puntualidad	3 días Laborables	Los estudios realizados en el área de ambulatorio son procesados y entregados en el plazo establecido
Estudios de Imágenes	Profesionalidad, Amabilidad, Accesibilidad, Fiabilidad	95%	% de satisfacción en encuesta trimestral de usuarios
	Puntualidad	5 días Laborables	Los estudios realizados son procesados y entregados en el plazo establecido
Exámenes Anátomo-Patológicos	Profesionalidad, Amabilidad, Accesibilidad, Fiabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral de usuarios
	Puntualidad	3 días Laborables	Muestras tomadas a los usuarios ambulatorios son procesadas y entregados los resultados en un periodo máximo de 3 días laborables, si los estudios lo permiten
Medicina Física y Rehabilitación Hemodiálisis	Profesionalidad, Amabilidad, Accesibilidad, Fiabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral de usuarios
	Puntualidad	3 días Laborables	Muestras tomadas a los usuarios ambulatorios son procesadas y entregados los resultados en un periodo máximo de 3 días laborables, si los estudios lo permiten
Exámenes del Laboratorio Clínico	Profesionalidad, Amabilidad, Accesibilidad, Fiabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral de usuarios



## DERECHOS Y DEBERES DE LOS CUIDADANOS

- Cumplir y respetar los reglamentos internos del hospital, los cuales a su ingreso le serán especificados a él o familiares.
- Cuidar y proteger las instalaciones y pertenencias del Hospital.
- Respetar y ser solidario con los demás pacientes.
- Mantener una higiene personal adecuada y contribuir a mantener el ambiente.
- Cuidar y conservar los recursos que la institución pone a su servicio.
- Suministrar la información correcta y verídica sobre su enfermedad y sobre cualquier aspecto social y epidemiológico (edad, dirección, sus familiares, posibles riesgos para la salud entre otros).
- Cumplir su tratamiento y asistir a las citas de seguimiento.
- Respetar al personal de salud.

