



# **CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO**



**DIRECCIÓN GENERAL  
DE PROGRAMAS ESPECIALES  
DE LA PRESIDENCIA**



**CARTA COMPROMISO  
AL CIUDADANO**

VIGENCIA DEL DOCUMENTO: OCTUBRE 2019 – OCTUBRE 2021



## CRÉDITOS

### **Elaborada por:**

Domingo Contreras  
Evelyn Amparo de la Cruz  
Francisco Benedicto  
Betty López  
Tamara Martínez  
Valerio de León  
Rita Baltazar  
Juana Díaz  
Bethania Espinal  
Guillermo Mateo  
José Fernández  
Darislady Reyes  
Diokaty Báez

### **Asesoría:**

Ministerio de Administración Pública (MAP)

### **Diseño y Diagramación**

Departamento de Comunicaciones DIGEPEP

### **Versión:**

Primera Versión

### **Fecha Publicación:**

Octubre 2019



Núcleo de Alfabetización

## ÍNDICE

### ■ Prólogo

#### 1. Información de Carácter General y Legal

- 1.1. Datos identificativos y fines de la institución
- 1.2. Normativa reguladora de cada uno de los servicios que se prestan
- 1.3. Mapa de Producción
- 1.4. Relación de servicios que se ofrecen
- 1.5. Derechos y deberes de los ciudadanos en relación con los servicios
- 1.6. Formas de comunicación/participación ciudadana

#### 2. Compromisos de calidad ofrecidos

- 2.1. Atributos de calidad para los servicios que se prestan
- 2.2. Compromisos de calidad
- 2.3. Formas de acceso a los servicios atendiendo la diversidad e igualdad de género

- 2.4. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales

#### 3. Quejas, sugerencias y medidas de subsanación

- 3.1. Formas de presentación de quejas y sugerencias
- 3.2. Especificación de las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente

#### 4. Información complementaria

- 4.1. Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios
- 4.2. Datos de contacto
- 4.3. Identificación y forma de contacto con el área de la Institución responsable de la Carta Compromiso
- 4.4. Medios de acceso y transporte hacia la Institución





**L**a Dirección General de Programas Especiales de la Presidencia -DIGEPEP- se siente privilegiada de poder presentar su Carta Compromiso al Ciudadano, como instrumento que permite acercar al ciudadano a nuestra producción pública, es decir, a los productos y servicios que ponemos por mandato misional a disposición de la población en todo el territorio dominicano.

Trabajar para aumentar la inclusión social y a la vez reducir la pobreza, es un desafío importante, que hemos asumido con entusiasmo, dedicación, entrega, innovación, transparencia y calidad, de la mano con ustedes ciudadanos, los cuales han sido actores claves de nuestras iniciativas, corresponsables y promotores de nuestros servicios, son ustedes los que nos han apoyado y permitido lograr estos resultados calificados por la sociedad como resultados valiosos.

Con este documento que ponemos a su disposición, llamado Carta Compromiso al Ciudadano, pretendemos informales a ustedes ciudadanos/clientes, sobre los servicios que gestionamos, como acceder a ellos y los compromisos de calidad que hemos establecidos para su prestación, permitiendo así, que sean evaluados por los mismos beneficiarios, dándole la oportunidad a los gestores para que, de forma consciente, realista y objetiva, fomenten la mejora continua de la calidad.

Dentro de este documento, ya como contenido, encontrarán información de carácter general de nuestra institución, tales como, bienes y servicios ofrecidos, los deberes y derechos que tienen sobre estos y la forma de comunicación y participación de nuestra producción, encontrarán por supuesto los compromisos de calidad establecidos según nuestras expectativas, especificando los atributos de nuestros servicios y la forma de acceso a los mismos, también, le indicamos las formas en que pueden expresar quejas y sugerencias que nos ayuden a mejorar y las medidas de subsanación que ofrecemos de llegarse a presentar una inconformidad con el servicio, además les indicamos los datos de contacto y medios acceso a la institución y finalizamos con información complementaria relevante sobre una gran cantidad de acciones que llevamos a través de nuestros programas y que no son servicios entregados directamente por nosotros a los ciudadanos, pero si los gestionamos.

Nos comprometemos a que nuestro accionar sea con equidad, justicia y transparencia y, a que el tiempo de respuesta, la fiabilidad, amabilidad y accesibilidad a nuestros servicios le satisfagan y que valoren positivamente esta apuesta de servicios.

**Lic. Domingo Contreras**

Dirección General de Programas Especiales de la Presidencia, (DIGEPEP)

## INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL



## 1.1 ■ Datos identificativos y fines de la institución

La Dirección General de Programas Especiales de la Presidencia (DIGEPEP), órgano adscrito al Ministerio de la Presidencia de la República Dominicana, se creó mediante Decreto 491-12, con la finalidad de fomentar el desarrollo de capacidades y oportunidades que permitan reducir la pobreza y la exclusión social con un enfoque de derechos, integral, sistémico y con una base territorial, mediante la estrategia Quisqueya sin Miseria, que está formada por tres componentes: el Plan Nacional de Alfabetización, “Quisqueya Aprende Contigo”; el Plan Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia, “Quisqueya Empieza Contigo” y el Plan Nacional de Desarrollo Local Integral, “Quisqueya Digna”.

### Que se definen a continuación:

1. Quisqueya Aprende Contigo, creado para la promoción de la alfabetización, el seguimiento educativo, además de la inclusión social de las personas alfabetizadas. Este plan impulsa la movilización social nacional de acciones voluntarias en procura de la solidaridad humana y promueve alianzas estratégicas nacionales e internacionales.
2. Quisqueya Empieza Contigo, que promueve la atención integral a la Primera Infancia (niñas y niños de cero a cinco años), como un derecho nacional de las familias vulnerables y empobrecidas, así como las de clase media baja. También origina la articulación de redes

comunitarias y modelos institucionales, actualización y capacitación de las personas encargadas del cuidado de los niños y niñas a domicilio; a fin de contribuir con una generación nueva de ciudadanos y ciudadanas capaces de producir un nuevo modelo de desarrollo.

3. Quisqueya Digna. Este plan promueve el desarrollo integral local (urbano o rural) hacia una mejor calidad de vida. Propicia alianzas estratégicas entre el Estado, la sociedad civil, las organizaciones sociales y comunitarias, las asociaciones basadas en la fe y las empresariales, capaces de respetar y preservar la naturaleza, promover la seguridad alimentaria, nutricional y la economía solidaria.



*QUISQUEYA APRENDE CONTIGO*



*QUISQUEYA EMPIEZA CONTIGO*



*QUISQUEYA DIGNA*



*DIRECCIÓN GENERAL  
DE PROGRAMAS ESPECIALES  
DE LA PRESIDENCIA*

### ■ Misión

Contribuir a la reducción de la pobreza y la exclusión social, mediante el desarrollo de capacidades, con un enfoque de derecho, corresponsabilidad y base territorial.

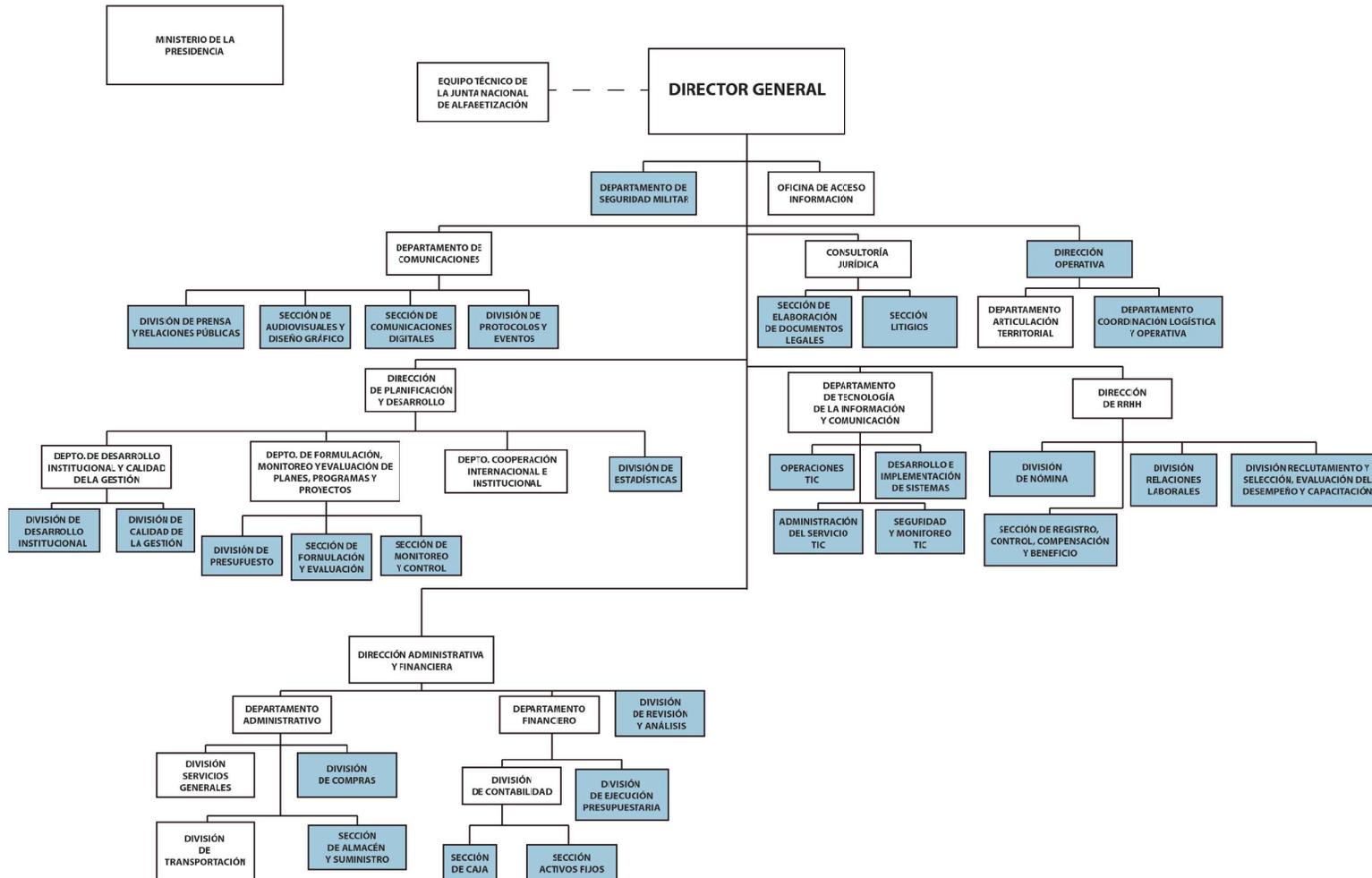
### ■ Visión

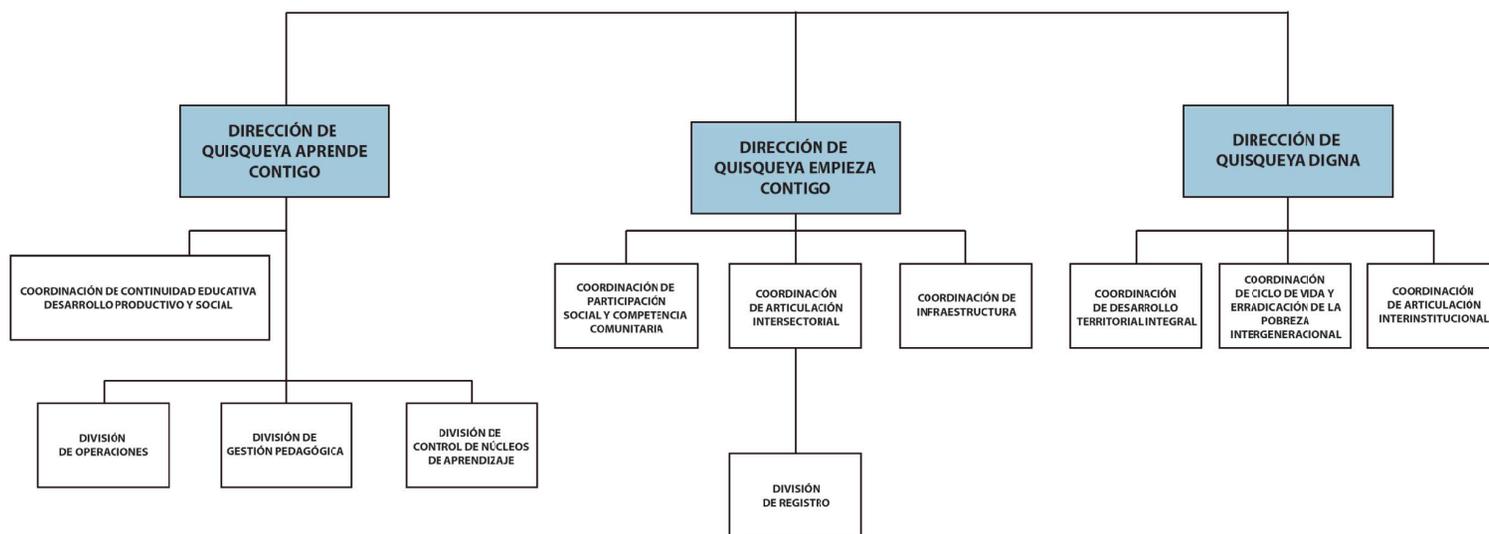
Ser un referente en la implementación de proyectos que aceleran las políticas de inclusión social del gobierno dominicano, con un modelo de gestión efectivo y de calidad.

### ■ Valores

- Transparencia
- Honestidad
- Liderazgo
- Participación

# ORGANIGRAMA





## 1.2 ■ Normativa reguladora de cada uno de los servicios que se prestan

### Leyes:

1. Constitución de la República Dominicana.
2. Ley 450, que crea la Secretaría Estado de la Presidencia.
3. Ley 340-06, sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.
4. Ley 41-08, sobre Función Pública.
5. Ley 200-04, sobre Acceso a la Información Pública.
6. Ley 1-2 Estrategia Nacional de Desarrollo.
7. Ley 481-08 que crea el Sistema Nacional de Archivos.
8. Ley No. 10-07, del 5 de febrero de 2007, que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría.
9. Ley No. 5-07, del 5 de enero de 2007, que crea el Sistema Integrado de Administración Financiera.
10. Ley No. 498-06, del 19 de diciembre de 2006, se refiere a la Planificación e Inversión Pública,
11. Ley No. 423-06 Orgánica del Presupuesto para el sector público, promulgada el 17 de noviembre de 2006.

12. Ley No. 6-06 de Crédito Público, promulgada el 3 de diciembre de 2006.
13. Ley No. 567-05 de Tesorería Nacional, del 13 de diciembre de 2005.
14. Ley No. 126-01 de La Dirección General de Contabilidad Gubernamental, promulgada el 27 de Julio de 2001.

#### **Reglamentos:**

1. Reglamento 543-12 sobre Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios Obras y Concesiones.
2. Reglamento de aplicación de la Ley 481-08.
3. Reglamento No. 524-09 sobre Reclutamiento y Selección de Personal en la Administración Pública.
4. Reglamento No. 523-09 sobre las Relaciones Laborales en la Administración Pública.
5. Reglamento orgánico funcional del Ministerio de Administración Pública.
6. Reglamento No. 527-09 sobre Estructura Organizativa, Cargos y Política Salarial.
7. Reglamento No. 525-09 sobre Evaluación del Desempeño y Promoción de los Servidores y Funcionarios de la Administración Pública, del 21 de julio de 2009.
8. Reglamento No. 129-10 sobre aplicación de la Ley General de Archivos de La República Dominicana, del 2 de marzo de 2010.

#### **Decretos, resoluciones y designaciones:**

1. Decreto 350-17. Da carácter de permanencia al Portal Transaccional del Sistema Informático para La Gestión de Las Compra Y Contrataciones de Estado.
2. Decreto 143-17 Nuevas Comisiones de Éticas Públicas CEP.
3. Decreto 15-17 sobre Control de Gastos Públicos.
4. Decreto 92-16 Establece El Reglamento de Aplicación de La Ley 311-14 Sobre Declaraciones Jurada de Patrimonio.
5. Decreto 188-14 que define y establece Los Principios de Las Normas que servirán de Pautas a Las Comisiones de Veedurías Ciudadanas.
6. Decreto No. 486-12, que crea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.
7. Decreto No. 694-09, que establece el Sistema 311 de Atención Ciudadana.
8. Decreto 246-16. Designa al Lic. Domingo Contreras como Director de la Dirección General de Programas Especiales (DIGEPEP).
9. Decreto 102-13, que crea el Sistema Nacional de Protección Integral a la Primera Infancia.
10. Decreto 546-12, define de alto interés la Alfabetización Nacional.
11. Decreto 491-12, que crea la Dirección General de Programas Especiales d la Presidencia.

### 1.3 ■ Mapa de producción



## 1.4 ■ Relación de servicios que ofrecen

SERVICIOS ↓ <b>Alfabetización de jóvenes y adultos</b>	DESCRIPCIÓN ↓ Alfabetización inicial de personas jóvenes y adultas en aspectos como la enseñanza-aprendizaje de la lectura, la escritura y el cálculo básico, construcción de ciudadanía, derechos, valores, entre otros, a través de núcleos de aprendizaje	REQUISITOS ↓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• En la República Dominicana aplica a toda persona de 15 años y más que no sepa leer y escribir, que sepa hablar el idioma español</li> <li>• Fuera del territorio nacional, aplica a todo dominicano y dominicana residente en el exterior, de 15 años y más, que no sepa leer y escribir</li> <li>• Manifiestar el interés y suministrar datos personales</li> </ul>
<b>Formación Técnica</b>	Cursos de formación técnico laboral para las personas jóvenes y adultas egresadas de los núcleos de aprendizaje para que mejoren sus competencias productivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Haber egresado de un núcleo de aprendizaje del Plan Quisqueya Aprende Contigo</li> <li>• Residente en un sector intervenido por la estrategia Quisqueya Sin Miseria</li> <li>• Manifiestar el interés y llenar el formulario de registro</li> </ul>
<b>Puntos Culturales</b>	Puntos Culturales es un programa que forma parte de las acciones del Plan Quisqueya Digna, en donde se brinda a sectores vulnerables diferentes oportunidades de formación y recreación a los jóvenes, para que desarrollen su potencial y talento. Las clases se imparten en los centros comunitarios de sectores priorizados, donde los jóvenes reciben clases de Baile, Música, Pintura, Artesanías de reciclaje, Teatro, talleres de formación integral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener entre 12 a 25 años</li> <li>• Vivir en República Dominicana</li> <li>• Llenar el formulario de inscripción</li> </ul>
<b>Puntos Cuida tu Salud</b>	Puntos Cuida tu Salud es un programa que forma parte de las acciones del Plan Quisqueya Digna, a través de programas de prevención y promoción de la salud, en la que se imparten clases de zumba	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener 15 años o más</li> <li>• Vivir en República Dominicana</li> <li>• Llenar el formulario de inscripción</li> <li>• Someterse a evaluaciones médicas (analíticas y medición de peso y talla), que se realizan en el programa</li> </ul>

## 1.5 ■ Derechos y deberes de los ciudadanos en relación con los servicios

### Derechos de los Ciudadanos

- Recibir un trato afable por parte de los servidores de la institución.
- Recibir las informaciones solicitadas con amabilidad y respeto.
- Ser escuchado con actitud receptiva.
- Recibir todos los servicios de manera gratuita.
- Conocer el estatus de las solicitudes de información realizadas.
- Presentar quejas denuncias o sugerencias de los servicios recibidos o del trato de un servidor público.
- Recibir un trato respetuoso, amable y un servicio de calidad.

### Deberes de los Ciudadanos

- Tratar a los servidores que prestan el servicio con respeto.
- Entregar los documentos requeridos al momento de solicitar un servicio.
- Cooperar con el orden y la limpieza.
- Respetar los plazos establecidos de acuerdo a la Ley 200-04 de Libre Accesos a la Información.
- Colocar los datos generales con veracidad en las solicitudes de los servicios que solicita.
- Confirmar la recepción de las informaciones solicitadas.

## 1.6 ■ Formas de comunicación / participación ciudadana



### Presencial:

Los usuarios pueden dirigirse a nuestra oficina, ubicada en la Ave. México, esquina Leopoldo Navarro, Edificio de Oficinas Gubernamentales Juan Pablo Duarte (el Huacal) 6to. piso, Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana.

Horario: de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.



### Línea telefónica:

Llamar al teléfono (809)686-1800 Ext. 1000.



### Buzón de quejas y Sugerencias:

Nuestro buzón de Quejas y Sugerencias se encuentra ubicado en la parte frontal de la Recepción.

### Línea 311:

A través del Sistema 311 de quejas gubernamentales.



### Oficina de Acceso a la Información (OAI):

Nuestra oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) se encuentra ubicada a la entrada de la institución, a mano izquierda. Correo electrónico [oai@digepep.gob.do](mailto:oai@digepep.gob.do).



### Medios telemáticos:

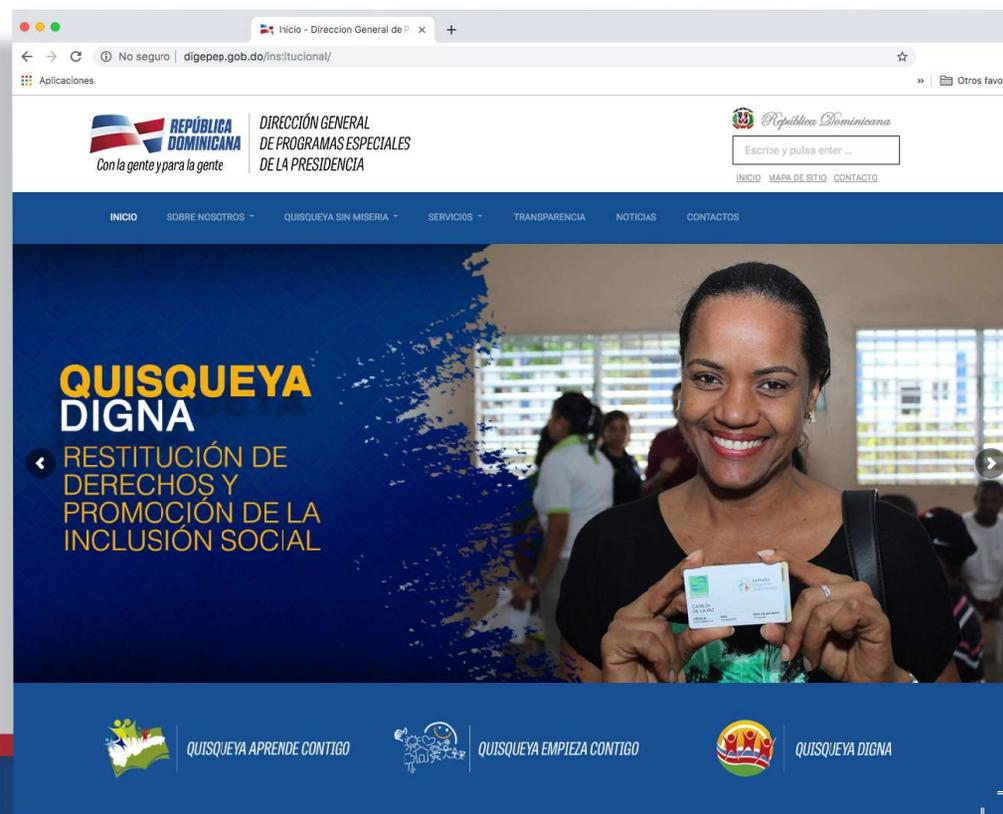
<http://www.digepep.gob.do>

<https://www.facebook.com/digepeprd>

<https://twitter.com/digepeprd>

[https://www.instagram.com/digepep\\_rd](https://www.instagram.com/digepep_rd)

<https://www.youtube.com>



## COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS



## 2.1 ■ Atributos de calidad de los servicios que se prestan

- Amabilidad: Los servicios de la institución se brindan al ciudadano(a) con gentileza, en un ambiente de respeto y educación.
- Accesibilidad: Los servicios que brinda la institución están asequibles para toda la ciudadanía sin discriminación de ningún tipo.
- Profesionalidad: Los servicios de la institución se brindan con pericia, aplicación y eficacia a todos los ciudadanos (as), usuarios de los mismos.
- Fiabilidad: Los servicios brindados por la institución son soportados en informaciones fidedignas y confiables.



## 2.3 ■ Estándares e indicadores de los servicios que se prestan

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTÁNDAR	INDICADORES
Alfabetización de jóvenes adultos	Profesionalidad	90%	% de usuarios satisfechos (Encuesta trimestral atributos CCC)
	Amabilidad		
	Fiabilidad		
	Accesibilidad		
Puntos Culturales	Profesionalidad	90%	% de usuarios satisfechos (Encuesta trimestral atributos CCC)
	Amabilidad		
	Fiabilidad		
	Accesibilidad		



## **2.3 ■ Formas de acceso a los servicios atendiendo la diversidad e igualdad de género**

Desde sus inicios la DIGEPEP fue concebida como una institución de inclusión social y por su naturaleza se ha visto involucrada en proyectos y programas dirigidos a grupos minoritarios o excluidos socialmente.

Atendiendo a esta particularidad de la institución, los servicios brindados son diseñados con un enfoque inclusivo, sin distinción de edad, sexo, género, raza, cultura, situación económica, discapacidad, preferencias políticas o religiosas.

Para estos se han diversificados los canales de acceso que van desde una llamada telefónica, completar un formulario vía web o dirigirse personalmente a unos de los puntos donde se brindan los servicios al que se desea acceder.

saludables libres de riesgos potenciales, colocación de señaléticas del mapa de riesgo y la ruta de evacuación, creación del Comité de Emergencia, entre otros.

El Departamento de Desarrollo Organizacional y Calidad en la Gestión tiene bajo su responsabilidad la aplicación de modelos y herramientas de calidad, como el Marco Común de Evaluación CAF y las Normas de Control Interno (NOBACI).

## **2.4 ■ Sistemas Normalizados de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales**

Actualmente el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP) de la DIGEPEP se encuentra en un 100% de cumplimiento en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), esto gracias a una serie de medidas tomadas para el beneficio de los servidores públicos, relacionadas a ambientes de trabajo limpios,



## QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

### **3.1 ■ Formas de presentación de quejas y sugerencias**

Las quejas y sugerencias pueden ser presentadas a través de los buzones de quejas y sugerencias colocados para tales fines en la recepción de la institución, utilizando el correo electrónico a [info@digepep.gob.do](mailto:info@digepep.gob.do), dirigiendo cartas a la Oficina de Acceso a la Información, llamando al teléfono 809-686-1800 Ext:1000 y escribiendo por WhatsApp al 829-213-5081.

Además, el ciudadano(a) puede presentar sus denuncias, quejas o reclamaciones referente a cualquier servicio, a través del Sistema 311 de Registro de Seguimiento de Denuncia, Quejas y Reclamaciones.

El tiempo estipulado para dar respuesta es de 15 días laborables, a partir de la recepción de la queja, la reclamación o denuncia.

días laborables luego del incumplimiento, adicional a las acciones de mejora que se realicen para evitar la recurrencia de la falta.

### **3.2 ■ Especificaciones de las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente**

Cuando el servicio prestado no cumpla con los estándares establecidos y/o haya retrasos al momento de responder las solicitudes de información, las quejas, las reclamaciones y las sugerencias de los ciudadanos(as), estos recibirán una comunicación de la máxima autoridad de la institución pidiendo disculpas por la falta cometida, en un plazo de 5



## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

## 4.1 ■ Datos de Interés sobre la institución y sus servicios

La DIGEPEP delinea estrategias básicas de intervención y coordinación intersectorial e inter-institucional para la reducción de la miseria y la pobreza en poblaciones y territorios altamente vulnerables, sobre la base de un enfoque de derechos, desarrollo local integral, creación de capacidades y oportunidades, además de la construcción de una ciudadanía activa y participativa. Desde la institución se impulsa la formulación e implementación participativa de planes de desarrollo local integral para elevar la calidad de vida y fortalecer la ciudadanía activa y la economía solidaria, se promueve la acción coordinada y concentrada de todas las instituciones gubernamentales en apoyo a los planes de Quisqueya Sin Miseria.

A través del Plan Nacional de Alfabetización Quisqueya Aprende Contigo, se promueve y coordina una movilización nacional para la eliminación del analfabetismo en el país, alianzas y participación coordinada y concentrada de las instituciones gubernamentales, no gubernamentales y empresariales, basadas en la fe, así como otras interesadas en participar.

A través del Plan Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia Quisqueya Empieza Contigo, se promueve la atención integral a la Primera Infancia (niñas y niños de cero a cinco años) como derecho nacional de las familias vulnerables y empobrecidas, así como las de clase media baja. Articulación de redes comunitarias y modelos institucionales, actualización y capacitación de las personas

encargadas del cuidado de los niños y niñas a domicilio; a fin de contribuir con una generación nuevas de ciudadanos capaces de producir un nuevo modelo de desarrollo. Como parte de los objetivos del Plan, se plantea el aumento de la cobertura de servicios a la primera infancia a través de dos programas: Programa Centros de Atención Integral a la Primera Infancia (Estancias Infantiles) cuya ejecución se prevé directamente desde instancias gubernamentales y el Programa de Atención Integral de Base Familiar y Comunitaria, el cual se implementa con la cogestión de organizaciones sociales.

A través del Plan Quisqueya Digna se promueve el desarrollo integral local (urbano o rural) hacia una mejor calidad de vida. Propicia alianzas estratégicas entre el estado, la sociedad civil, las organizaciones sociales y comunitarias, las asociaciones basadas en la fe, las empresariales, capaces de respetar y preservar la naturaleza, promover la seguridad alimentaria, nutricional y la economía solidaria.

Al mismo tiempo, interviene coordinando acciones con los organismos gubernamentales y no gubernamentales para propiciar la armonización de los planes, programas y proyectos que empleen los recursos destinados para tales fines, derechos ciudadanos, el respeto a diversidad biológica, la equidad de género y se erradique la exclusión social de los moradores de zonas territoriales vulnerables y carentes de reconocimiento social; como parte activa de la realización de las políticas del Plan de gobierno 2012-2016.

## 4.2 ■ Datos de contacto

### Oficina:

Av. México esq. Leopoldo Navarro. Edificio de Oficinas Gubernamentales. Juan Pablo Duarte, 6to. piso, Santo Domingo, R.D. Apartado Postal 10121.

### Teléfono:

(809) 686-1800 ext. 1000 y 0.

### Página Web:

<http://digepep.gob.do>

### Horario de atención al público:

De lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm

## 4.3 ■ Identificación y forma de contacto con el área de la Institución responsable de la Carta Compromiso

La Dirección de Planificación y Desarrollo, a través del Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión, es la responsable de la elaboración de la Carta Compromiso y de dar seguimiento a todo lo concerniente a la misma. (809)686-1800 Ext. 3005 al 3010.



#### 4.4 ■ Medios de Acceso y transporte a la Institución

Para llegar al Edificio Juan Pablo Duarte (el Huacal), existen diferentes rutas entre las que se encuentra la que realizan los autobuses de la OMSA, con parada en la Av. 27 de Febrero esquina Av. Leopoldo Navarro.





*Estancia Infantil*







El Programa Carta Compromiso al Ciudadano 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.