

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

» **Presencial:** los (as) usuarios (as) se pueden presentar a la institución en el área de recepción, ubicada en el primer nivel, en horario: Lunes a jueves de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. y Viernes de 8:00 a.m. a 3:00 p.m. y se les indicará el área donde recibirán el servicio.

» **Vía telefónica:** llamando al teléfono (809) 688-7000, marcando la extensión del área a la que desea comunicarse, o solicitando la transferencia desde la extensión número 3000, correspondiente a la recepción.

» **Encuestas:** las encuestas de satisfacción al cliente/ciudadano son realizadas periódicamente a través de un enlace digital.

» **Página web:** <https://mepyd.gob.do>

» **Correo electrónico:** informacion@economia.gob.do

Oficina de Acceso a la Información: oai@economia.gob.do

» **Redes sociales:**



#somoseconomía #somosplanificación #somosdesarrollo

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los (as) ciudadanos (as) e instituciones pueden presentar sugerencias, quejas y felicitaciones de la siguiente manera:

Vía	Medio de contacto	Tiempo de respuesta
Buzón físico	Formulario de QRS en las áreas de atención.	15 días laborables
Página web	Banner «Buzón de Quejas, Reclamos y Sugerencias» de nuestro portal web/ Formulario	15 días laborables
Sistema de Denuncias 311	https://mepyd.gob.do/transparencia/portal-de-311/	15 días laborables

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Con el objetivo de enmendar algún incumplimiento con los compromisos declarados en la **Carta Compromiso al Ciudadano**, como medida de subsanación el usuario recibirá una **comunicación física** o un correo electrónico de disculpas por parte del ministro de la institución, con indicación de las **medidas** que se adoptarán para evitar que se repita la situación, en un plazo de **quince días laborables** después de ser recibida la solicitud de rectificación.

DATOS DEL CONTACTO

Estamos ubicados en la Ave. México, esq. Dr. Delgado, Edificio de Oficinas Gubernamentales Prof. Juan Bosch, Bloque B, Santo Domingo, Distrito Nacional.



UNIDAD RESPONSABLE

Dirección Institucional de Planificación y Desarrollo (DIPyD), a través del Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.

» **Teléfono:** (809) 688-7000 Ext. 5020/ 6087/ 5031/ 5040

» **Correo electrónico:** DIPYD.DICG@economia.gob.do

» **Horario:** Lunes a jueves de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. y Viernes de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

Carta COMPROMISO al ciudadano



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

JULIO 2025-JULIO 2027



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ECONOMÍA, PLANIFICACIÓN
Y DESARROLLO

QUEJAS Y SUGERENCIAS

El Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo es el órgano rector del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública y del ordenamiento del territorio; entre sus atribuciones y funciones están el formular la Estrategia Nacional de Desarrollo y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público.

VISIÓN

Ser una institución reconocida por su liderazgo en la articulación de un **modelo de desarrollo**, a través de la gestión cohesionada y participativa de los sistemas de planificación e inversión pública, ordenamiento territorial y desarrollo regional, cooperación internacional y de análisis riguroso para orientar las **políticas públicas** desde una perspectiva de la equidad y el bienestar de las personas.

MISIÓN

Promover el paradigma de calidad de vida que garantice un **desarrollo** sostenible, resiliente, incluyente y equitativo, a escala nacional y de los territorios de la República Dominicana, a través de la articulación de las **políticas públicas**, para el ejercicio de una ciudadanía fundamentada en derechos, solidaria y democrática.

NORMATIVA DE LA INSTITUCIÓN

- » Ley núm. 496-06, del 28 de diciembre del año 2006, que crea la Secretaría de Economía, Planificación y Desarrollo, hoy Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo y sus reglamentos de aplicación.
- » Ley núm. 498-06, del 28 de diciembre del año 2006, que crea el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública.
- » Ley núm. 122-05, del 8 de abril del 2005, que crea el Centro Nacional de Fomento y Promoción de las Asociaciones sin Fines de Lucro.

INCLUSIÓN

El Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo **otorga** a todo ciudadano y ciudadana la **información** que este solicite, sin distinción de género, etnicidad, religión, nacionalidad, preferencia política, estatus social, entre otros. Estamos comprometidos con **promover** una **cultura de inclusión**, en donde todas las personas cuenten con la **asistencia** necesaria para el acceso a nuestras instalaciones.

Mediante la **política institucional** de **asignación de parqueos**, el personal de seguridad se cerciora que haya disponibilidad de parqueos para visitantes con discapacidades físicas, envejecientes o embarazadas.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

- » **Tiempo de respuesta:** cumplimiento de los plazos especificados para dar respuesta a las solicitudes de servicios recibidas.
- » **Fiabilidad:** habilidad para realizar el servicio prometido sin errores y de manera cuidadosa.
- » **Accesibilidad:** facilidad para obtener el servicio, vías de comunicación, localización, señalizaciones y datos de contacto.

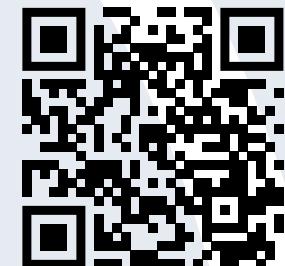
COMPROMISO DE CALIDAD

El Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo se encuentra inmerso en la **búsqueda** constante de la **mejora** de los **servicios** ofrecidos. En este sentido, está comprometido con brindar un servicio **eficiente y transparente** a los usuarios.

Denominación	Atributos	Estándar	Indicadores
Admisión de proyectos al Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP)	Tiempo de respuesta	100% de solicitudes respondidas en tiempo según tipo de proyectos: proyecto de inversión pública a nivel de perfil son 10 días hábiles, y para los proyectos de inversión pública a nivel de previo concepto son 15 días hábiles	% de solicitudes respondidas en tiempo
	Fiabilidad	85%	% de satisfacción de los usuarios (as) /clientes durante el trimestre
	Accesibilidad	85%	% de satisfacción de los usuarios (as) /clientes durante el trimestre
Solicitud de certificación de exenciones fiscales a las ASFL	Tiempo de respuesta	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 2 días laborables	% de solicitudes respondidas en tiempo
	Fiabilidad	85%	% de satisfacción de los usuarios (as) /clientes durante el trimestre
	Accesibilidad	85%	% de satisfacción de los usuarios (as) /clientes durante el trimestre
Solicitud de Subvención para las ASFL	Fiabilidad	85%	% de satisfacción de los usuarios (as) /clientes
	Accesibilidad	90%	% de satisfacción de los usuarios (as) /clientes

DEBERES

- » Tramitar lo solicitado en el formato establecido y suministrar la **documentación** requerida, además de asegurar la **veracidad** de esta.
- » Respetar el **orden** y los **plazos** establecidos para la realización de las **solicitudes y trámites**.
- » Reportar cualquier **insatisfacción** con el servicio recibido.
- » Tratar con **respeto** al personal que presta el servicio.
- » Cooperar con la **limpieza** y mantener el **orden** de las áreas que forman parte de la institución.



Para conocer nuestros **Servicios**
escanee el código QR