

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:**

 MINECONOMIARD | <https://mepyd.gob.do/>

#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.



El Programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el **Ministerio de Administración Pública (MAP)** 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.

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.

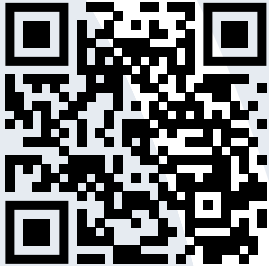
COMPROMISO DE CALIDAD

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