


## 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 de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., de lunes a viernes, 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.
- » **Página web:** <https://mepyd.gob.do>
- » **Correo electrónico:** Oficina de Acceso a la Información: [oai@economia.gob.do](mailto:oai@economia.gob.do)
- » **Redes sociales:**  
<https://issuu.com/> <https://mepyd.gob.do/>  
 MINECONOMIARD

## 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	<a href="https://mepyd.gob.do/transparencia/portal-de-311/">https://mepyd.gob.do/transparencia/portal-de-311/</a>	15 días laborables

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.

Con el objetivo de enmendar algún incumplimiento con los compromisos declarados en la Carta Compromiso al Ciudadano, y como medida de subsanación el usuario recibirá una comunicación física o un correo electrónico de disculpas por parte del ministro de la institución, con la indicación de las medidas que se adoptarán para evitar que se repita la situación, en un plazo de quince (15) días laborables después de ser recibida la solicitud.

## 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.

- » **Teléfono:** (809) 688-7000
- » **Horario:** Lunes a viernes de 08:00 a.m. a 04:00 p.m.



## 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/ 5021/ 5030/ 5031/ 5040
- » **Correo electrónico:** [DIPYD.DICG@economia.gob.do](mailto:DIPYD.DICG@economia.gob.do)



# Carta COMPROMISO al ciudadano



JULIO 2023- JULIO 2025



## DATOS IDENTIFICATIVOS

El Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo es el órgano rector del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública, del ordenamiento del territorio y de la cooperación internacional; entre sus atribuciones y funciones principales está el conducir y coordinar el proceso de formulación, gestión, seguimiento y evaluación de las políticas públicas macroeconómicas y desarrollo sostenible.

## VISIÓN

Ser una institución reconocida por su liderazgo en la articulación de un modelo de desarrollo basado en el paradigma de calidad de vida, a través de la gestión cohesionada y participativa de los sistemas de planificación e inversión pública, del ordenamiento territorial y desarrollo regional, de la cooperación internacional y de un 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 y el reglamento de aplicación.
- » **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 y el reglamento de aplicación.

## INCLUSIÓN

El Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo otorga a la ciudadanía la información que solicite, sin distinción de género, etnicidad, religión, nacionalidad, preferencia política, estatus social entre otros. Estamos comprometidos con promover una cultura de inclusión y respeto, además de un espacio libre de discriminación, en donde todas las personas cuenten con la asistencia necesaria para el acceso a nuestras instalaciones.

Mediante la política de asignación y uso de parqueos, la División de Transportación, procura la disponibilidad de espacios destinados para los visitantes con discapacidades físicas, los envejecientes y las 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

- » Suministrar la documentación requerida para la prestación del servicio, además de asegurar la veracidad de esta.
- » Cumplir con los procedimientos documentados para la entrega del servicio.
- » 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.
- » Cumplir con las normas definidas por la institución.

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

