



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

ÉTICA E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

# CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



CARTA COMPROMISO  
AL CIUDADANO

JULIO 2022 - JULIO 2024



## Identificación, objetivos y fines

La Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) es el órgano rector en materia de ética, transparencia, gobierno abierto, lucha contra la corrupción, conflicto de intereses y libre acceso a la información en la administración pública. Fue creada mediante el decreto No. 486-12 y está adscrita al Ministerio de la Presidencia.

La presente Carta se elabora y publica con la finalidad de comunicar los servicios que brindamos y los compromisos de calidad asociados a los mismos, así como los derechos y obligaciones de los usuarios con el propósito de satisfacer sus necesidades y expectativas.

## Pensamiento estratégico

### Misión

Impulsar el desarrollo y fortalecimiento de una cultura ética, de transparencia e integridad a través de la promoción de los valores éticos y morales en la administración pública.

### Visión

Para 2025, ser una institución modelo por excelencia, que propicie la ética y la transparencia en la administración pública, contribuyendo a la prevención de la corrupción administrativa en el Estado dominicano, valores indispensables para construir el desarrollo sostenible.

## Valores



**Integridad:** Actuar con apego a los valores éticos en todos los escenarios.



**Transparencia:** Obrar con diafanidad, orientados al fomento del libre acceso a la información.



**Compromiso:** Estar siempre dispuestos a contribuir con el logro de los objetivos y metas institucionales.



**Confidencialidad:** Garantizar la no divulgación de las informaciones privadas, así como aquellas que los procesos institucionales establecen.



**Responsabilidad:** Cumplir con los deberes institucionales, tomando decisiones conscientes, aceptando sus consecuencias.



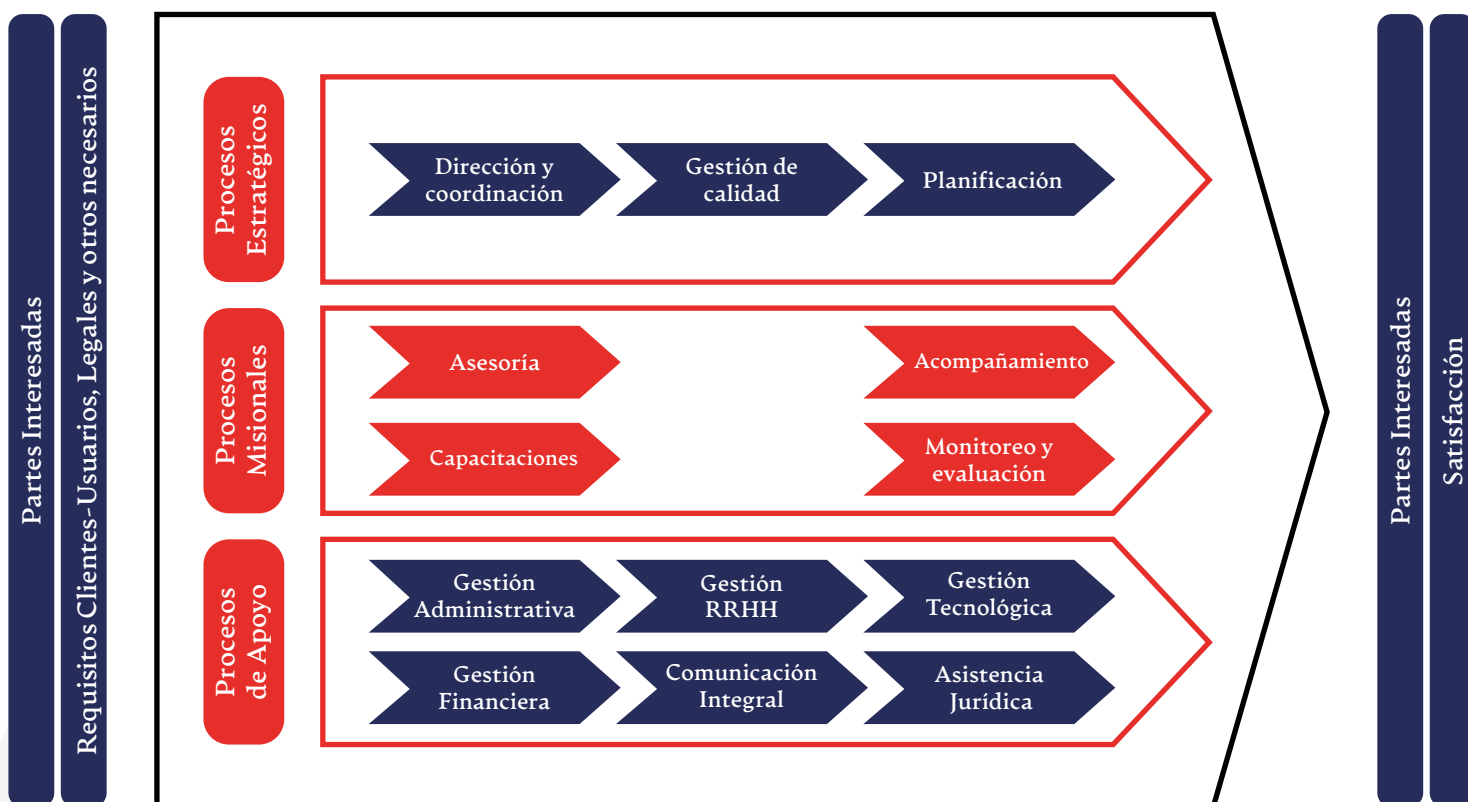
## Política de calidad

En el cumplimiento de nuestra misión, promovemos y velamos por una cultura de bienestar y democracia en la sociedad dominicana a través de la gestión de nuestros servicios de asesorías, acompañamiento y formación en tema de ética, transparencia y gobierno abierto, dirigido a la administración pública y la ciudadanía en general.

Orientados en aportar a la institucionalidad y la lucha contra la corrupción, estamos comprometidos a ofrecer nuestros servicios en tiempo oportuno, con el nivel de profesionalidad, accesibilidad, confidencialidad y veracidad que ameritan nuestros usuarios y en cumplimiento con las normativas que regulan nuestro quehacer institucional.

## Procesos vinculados a la Carta Compromiso

Mediante un proceso metodológico de identificación y actualización de su inventario de procesos y posterior reclasificación, la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental ha desarrollado y aprobado la última versión de su Mapa de Procesos, herramienta institucional que muestra las interacciones generales de los procesos institucionales. Estos procesos ayudan a brindar los servicios previstos en esta carta, los cuales están diseñados para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos-usuarios y cumplir con las funciones de la DIGEIG, establecidas por el Decreto No. 486-12, que crea la institución.





Cada uno de estos procesos ha sido identificado de manera oportuna (proceso, subproceso y/o actividad), a fin de facilitar la determinación de objetivo, entradas, actividades, sus responsables y las salidas, entre otros aspectos.

## Áreas responsables de los servicios objeto de la carta

- Dirección de Ética e Integridad Gubernamental
- Dirección de Transparencia y Gobierno Abierto
- Dirección de Capacitación y Promoción en Ética y Transparencia
- Oficina de Acceso a la Información Pública

## Unidad responsable de la Carta Compromiso

La DIGEIG, a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo, garantiza que los compromisos de calidad dentro de la Carta Compromiso al ciudadano manifiestan la realidad de los servicios ofrecidos. Tiene la responsabilidad de ofrecer la información necesaria de Carta Compromiso. Ésta se encuentra ubicada en la oficina principal con el teléfono (809)685-7135 ext. 7003 y el correo [departamento.calidad@digeig.gob.do](mailto:departamento.calidad@digeig.gob.do).

## Atributos de calidad

- 🕒 **Tiempo de respuesta:** periodo máximo para responder una solicitud o establecer el primer contacto con el usuario.
- 🔒 **Confidencialidad:** discreción y protección en el uso de la información adquirida.
- 👤 **Profesionalidad:** dominio, conocimiento y preparación del personal para brindarle el servicio.





## Relación de servicios, compromisos de calidad, indicadores y nivel de calidad esperado

Servicio	Compromisos de calidad	Atributos	Estándares	Indicadores
Mediación en los conflictos sobre solicitudes de información pública	Conciliar, dar seguimiento y respuesta a las solicitudes de mediación que se interpongan ante la inconformidad de una solicitud de información pública entregada de forma incompleta, denegada o con incumplimiento de plazos de entrega y evitar, cuando sea posible, recurrir a la vía judicial.	Tiempo de Respuesta	5 días laborables para establecer primer contacto con el cliente y notificar a la institución relacionada sobre dar cumplimiento con la entrega de la información.	Porcentaje de casos de mediación tramitados en el tiempo establecido.
		Profesionalidad	85 %	Satisfacción en la profesionalidad percibida en los informes trimestrales de las encuestas realizadas a los ciudadanos-usuarios
Capacitación en temas de Transparencia y Gobierno Abierto	Transferir conocimientos, generar habilidades técnicas y sensibilizar sobre temas de Transparencia, Gobierno Abierto y Datos Abiertos a través de conferencias, charlas, cursos, talleres, jornadas de sensibilización y otras modalidades.	Tiempo de Respuesta	3 días laborables para responder solicitudes de cupos de participación.	Porcentaje de solicitudes respondidas en el periodo establecido.
		Profesionalidad	85 %	Satisfacción en la profesionalidad percibida en los informes trimestrales de las encuestas realizadas a los ciudadanos-usuarios
Capacitación en temas de Ética Pública e Integridad	Transferir conocimientos, generar habilidades técnicas y sensibilizar sobre temas de Ética e Integridad Pública y Datos Abiertos a través de conferencias, charlas, cursos, talleres, jornadas de sensibilización y otras modalidades.	Tiempo de Respuesta	3 días laborables para responder solicitudes de cupos de participación.	Porcentaje de solicitudes respondidas en el periodo establecido
		Profesionalidad	85 %	Satisfacción en la profesionalidad percibida en los informes trimestrales de las encuestas realizadas a los ciudadanos-usuarios
Asesoría en temas de Transparencia y Gobierno Abierto	Asistir todas las consultas en temas de Transparencia, Gobierno Abierto y Datos Abiertos, acorde con el marco legal institucional.	Tiempo de Respuesta	3 días laborables para responder las solicitudes o establecer el primer contacto.	Porcentaje de solicitudes atendidas en el periodo establecido.
		Profesionalidad	85 %	Satisfacción en la profesionalidad percibida en los informes trimestrales de las encuestas realizadas a los ciudadanos-usuarios
Asesoría a las Comisiones de Ética Pública en el ejercicio de sus funciones	Consiste en brindar asesoría técnica a los miembros de las Comisiones de Integridad y Cumplimiento normativo sobre su Plan de Trabajo y demás funciones.	Tiempo de Respuesta	3 días laborables para responder las solicitudes o establecer el primer contacto.	Porcentaje de solicitudes atendidas en el periodo establecido.
		Profesionalidad	85 %	Satisfacción en la profesionalidad percibida en los informes trimestrales de las encuestas realizadas a los ciudadanos-usuarios
		Confidencialidad	85% de los usuarios encuestados expresan sentirse satisfechos con la confidencialidad	Satisfacción en la confidencialidad percibida en los informes trimestrales de las encuestas realizadas a los ciudadanos-usuarios



## Derecho de los ciudadanos

- Solicitar información de cualquier órgano del Estado dominicano y de todas las sociedades anónimas, compañías anónimas o compañías por acciones con participación estatal.
- Recibir información completa, veraz, adecuada y oportuna de cualquier órgano del Estado Dominicano y de todas las sociedades anónimas, compañías anónimas o compañías por acciones con participación estatal.
- Acceso gratuito a la información en tanto que no requiera reproducción de esta.
- Solicitar, recibir y difundir informaciones pertenecientes a la administración del Estado.
- Conocer los proyectos de reglamentos y otras disposiciones de carácter general que rigen las relaciones entre los particulares y la administración.
- Obtener información sobre los servicios que ofrece el Estado, requisitos y costos.
- Saber la estructura, integrantes, normativas de funcionamiento, proyectos, informes de gestión, y bases de datos de la administración pública.
- Conocer sobre los presupuestos y cálculos de recursos y gastos aprobados, su evolución y estado de ejecución.
- Tener información sobre los programas y proyectos, sus presupuestos, plazos, ejecución y supervisión.
- Estar al tanto sobre las licitaciones, concursos, compras, gastos y resultados.
- Acceder a la nómina del Estado y sus remuneraciones.
- Conocer la declaración jurada patrimonial de los funcionarios del Estado cuando su presentación corresponda por ley.
- Recibir información sobre el listado de beneficiarios de programas asistenciales, subsidios, becas, jubilaciones, pensiones y retiros.
- Saber sobre el estado de cuentas de la deuda pública, sus vencimientos y pagos.
- Buscar las leyes, decretos, resoluciones, disposiciones, marcos regulatorios y cualquier tipo de normativa.
- Solicitar y recibir oportunamente cualquier tipo de documentación financiera relativa al presupuesto público.

En cumplimiento a la Ley 200-04 y el Decreto 130-05, el acceso a la información se hará efectivo siempre y cuando no afecte la seguridad nacional, el orden público, la salud o la moral pública o el derecho a la privacidad e intimidad de un tercero o el derecho a la reputación de los demás.



## Deberes usuarios/ciudadanos

- Tramitar sus solicitudes en los formatos y a través de los medios establecidos.
- Cumplir con los requisitos del servicio.
- Cooperar con el orden y la limpieza en las instalaciones durante los servicios presenciales.
- Tramitar cualquier insatisfacción y/o sugerencia del servicio recibido.
- Respetar los plazos y medios establecidos para el seguimiento y respuesta a las solicitudes.
- Utilizar apropiadamente los recursos de la institución en la gestión del servicio.

## Normas reguladoras

- Ley No.200-04, sobre Libre Acceso a la Información Pública.
- Ley No.41-08, Sobre Función Pública.
- Ley No.107-13, Sobre los Derechos de las personas en sus relaciones con la administración y de procedimientos administrativos.
- Decreto No.486-12, que crea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.
- Decreto No.791-21, que crea las Comisiones de Integridad Gubernamental y cumplimiento Normativo.
- Resolución 002-2021, que crea el Portal Único de Transparencia y establece las Políticas de Estandarización de las Divisiones de Transparencia.

## Formas de comunicación y participación ciudadana

☎ 809-685-7135

☎ 829-745-8054 (OAI)

✉ Info@digeig.gob.do

✉ oai@digeig.gob.do

📷 digeigrdo   🐦 @digeigrd   📘 @digeigrd

## Formas de participación

- Encuesta de satisfacción
- Comunicación escrita remitida a la oficina principal
- Chat en línea del portal web DIGEIG



## Medidas de subsanación

En caso de presentarse un incumplimiento con los compromisos de calidad asumidos y descritos en este documento, la Máxima Autoridad Institucional remitirá al usuario un correo electrónico o comunicación escrita de disculpa, en un periodo no mayor a 15 días laborables, después de recibir la queja, indicando además las medidas de subsanación a adoptar.

## Presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones

Los ciudadanos que utilizan los servicios de la DIGEIG podrán presentar sus quejas y sugerencias a través de los siguientes canales:

- Buzón Físico – Ubicado en la oficina principal
- Portal 311 – A través del formulario de “Quejas” o “Sugerencias” disponible en el portal institucional.
- Formulario página web – A través del formulario digital de “Quejas”, “Reclamaciones” o “Sugerencias” disponible en el portal institucional.

Las quejas y sugerencias serán respondidas en un plazo de 15 días laborables máximo a partir de la fecha de su presentación.

## Fecha de entrada en vigor y plazo de vigencia

La segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano fue aprobada en julio de 2022 por la Dra. Milagros Ortiz Bosch, directora general de Ética e Integridad Gubernamental, con una vigencia de dos años, hasta su revisión y actualización en julio de 2024.

## Direcciones y horarios de atención al público

**Dirección:** La sede se encuentra en la Av. México, Esq. Leopoldo Navarro, Edificio de Oficinas Gubernamentales Juan Pablo Duarte, Piso 12, Santo Domingo, R.D.

**Horario regular de servicio:** lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 3:00 p. m.

