

## Datos de Contacto

Oficina Principal | Santo Domingo  
Av. México Esq. Leopoldo Navarro. Edificio  
de Oficinas Gubernamentales Juan Pablo  
Duarte, Piso 12, Santo Domingo, R.D.

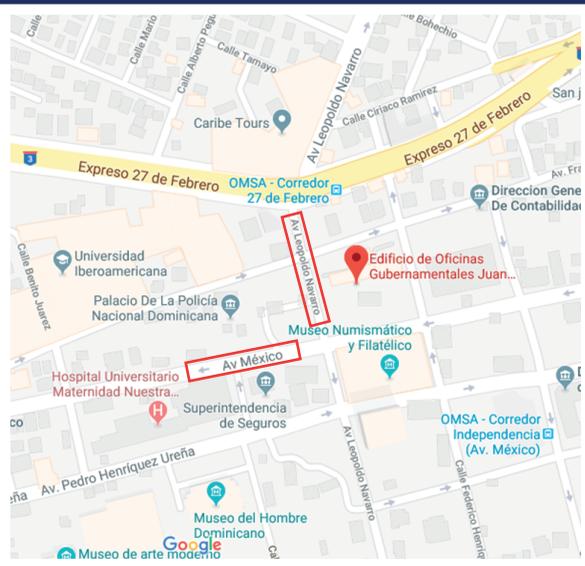
(809) 685-7135

Regional Este  
(829) 745-4938

Regional Norte  
(809) 685-7135 ext.9000

info@digeig.gob.do

lunes a viernes  
8:00 a.m. a 3:00 p.m.



## Unidad Responsable de la Carta Compromiso

Dirección de Planificación y Desarrollo

Ubicada en la oficina principal

(809) 685-7135 ext. 7003

departamento.calidad@digeig.gob.do

## Quejas y Sugerencias

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 <http://www.311.gob.do/>.

### Formulario página web

A través del formulario digital de “Quejas”, “Reclamaciones” o “Sugerencias” disponible en el portal web institucional.

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

## Medidas de Subsanción

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 subsanción a adoptar.

## Formas de Comunicación y Participación Ciudadana

Visitando la oficina principal

(809) 685-7135

829-745-8054 (OAI)

info@digeig.gob.do

oai@digeig.gob.do

<https://www.digeig.gob.do/>

<https://saip.gob.do/>

<https://311.gob.do/>

@digeigrdo @digeigrd @digeigrd

Chat en línea del portal web [digeig.gob.do](http://digeig.gob.do)

Encuesta de satisfacción

Comunicación escrita remitida a la oficina principal

### Canales para solicitud de servicios

Etica@digeig.gob.do

Transparencia@digeig.gob.do

Capacitaciones@digeig.gob.do

Denuncias@digeig.gob.do



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.



ÉTICA E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

# CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

JULIO 2024 - JULIO 2026

## Datos Identificativos

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

### 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



Transparencia



Compromiso



Confidencialidad



Responsabilidad

## Inclusión

Los ciudadanos pueden acceder a los canales digitales de comunicación y participación. El portal institucional dispone de un menú de accesibilidad para la asistencia guiada durante la navegación que realicen las personas con condiciones especiales.

Contamos con tres (3) oficinas a nivel nacional de fácil acceso en transporte público y privado, las cuales, se encuentran ubicadas en el Distrito Nacional, Región Norte y Este.



## Normativa

- 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 Procedimiento Administrativo.
- Decreto No. 486-12, que crea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.
- Decreto No. 791-21, sobre la implementación y elección de las Comisiones de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN).
- Resolución 002-2021, que crea el Portal Único de Transparencia y establece las Políticas de Estandarización de las Divisiones de Transparencia.

## 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.

## Compromisos de Calidad

Servicio	Atributos	Estándares	Indicadores
Mediación en los conflictos sobre solicitudes de información pública	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	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	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	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 Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) en el ejercicio de sus 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

## Deberes de los 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.