

# SISTEMA ÚNICO DE BENEFICIARIOS

El Sistema Único de Beneficiarios (Siubén), es una institución adscrita al Gabinete de Política Social responsable de crear y administrar el padrón único de beneficiarios, que contiene la base de datos de hogares y personas elegibles para los programas sociales que operan con fondos públicos en la República Dominicana y ha jugado un papel de vital importancia en la localización de los beneficiarios de los programas de asistencia gubernamental desde su creación, identificando y categorizando las personas carenciadas para asegurar su acceso a programas sociales y subsidios monetarios conforme a su grado de carencias.

La gestión de la protección social con transparencia y equidad precisa de sistemas de gestión de información que permitan garantizar la eficacia de los procesos a lo largo de la cadena de entrega de servicios sociales.



## NUESTROS SERVICIOS Y OPERACIONES ESTÁN RESPALDADAS BAJO LAS CERTIFICACIONES:



## FORMAS DE COMUNICACIÓN / PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

Las instituciones pueden emitir sugerencias para mejorar la Carta Compromiso del Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN), mediante los mecanismos formales establecidos:

- Buzones de sugerencias.
- Contacto directo mientras se presta el servicio.
- Reuniones con grupos de interés.

Las sugerencias serán consideradas y tenidas en cuenta para las posteriores revisiones de la Carta.

## DEBERES DEL CIUDADANO



- Suministrar la documentación requerida para tramitar la solicitud de servicios.
- Suministrar con claridad el requerimiento o la solicitud del servicio.
- Suministrar informaciones verídicas en las solicitudes realizadas
- Notificar a través de los medios establecidos, cualquier mejora del servicio.
- Tratar con respeto al personal que presta el servicio

## COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

### ATRIBUTOS DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN

**ATRIBUTOS:** Tiempo de respuesta  
**DESCRIPCIÓN:** Garantiza el tiempo mínimo de respuesta a las solicitudes recibidas.

| SERVICIOS COMPROMETIDOS                                                                                                                                                                       | ATRIBUTOS DE CALIDAD | TIEMPO COMPROMETIDO Y STANDAR | INDICADORES                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Responder a las solicitudes de información socioeconómica y demográfica a las instituciones gubernamentales y no gubernamentales relacionados al sistema de protección social y en general | Tiempo de respuesta  | 15 días laborables            | Porcentaje de solicitudes respondidas en el plazo establecido. (Trimestral)                                                          |
|                                                                                                                                                                                               | Fiabilidad           | 90% de satisfacción           |                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                               | Amabilidad           | 90% de satisfacción           | Nivel de satisfacción con la fiabilidad, amabilidad, profesionalidad y tiempo de respuesta de la información suministrada. (Mensual) |
|                                                                                                                                                                                               | Profesionalidad      | 90% de satisfacción           |                                                                                                                                      |
| 2. Responder a las solicitudes de levantamiento y actualización de información de universos de elegibles para los programas sociales                                                          | Tiempo de respuesta  | 30 días laborables            | Porcentaje de requerimientos atendidos en el plazo establecido. (Trimestral)                                                         |
| 3. Responder a las solicitudes de levantamiento y actualización de información cartográfica para los programas sociales                                                                       | Tiempo de respuesta  | 90% de satisfacción           | Nivel de satisfacción con la fiabilidad, amabilidad, profesionalidad y tiempo de respuesta de la información suministrada. (Mensual) |
|                                                                                                                                                                                               | Fiabilidad           | 90% de satisfacción           |                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                               | Amabilidad           | 15 días laborables            |                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                               | Profesionalidad      | 90% de satisfacción           |                                                                                                                                      |

\* Siempre y cuando la información esté en la base de datos de Siubén. Si no está, requiere levantamiento. Estamos sujetos a impactos naturales que pueden afectar los tiempos de respuesta comprometidos. En estos casos, no aplica la medida de subsanación.



### — MISIÓN —

Gestionar el Registro Social Universal de Hogares y el Registro Único de Beneficiarios a fin de proveer las informaciones necesarias para la identificación de la población elegible de los diferentes beneficios que entrega el Estado para una asignación efectiva de recursos públicos

### — VISIÓN —

Ser una institución innovadora con altos estándares técnicos, de gobernanza, transparencia y manejo ético de la información, que gestiona el Registro Social Universal de Hogares y el Registro Único de Beneficiarios de la República Dominicana con las mejores prácticas globales en el manejo de datos, agregando valor para orientar la asignación efectiva de recursos públicos.

### — VALORES —

- JUSTICIA
- RESPONSABILIDAD
- RESPETO
- CONFIDENCIALIDAD

# VÍAS DE CONTACTO



## CORREO ELECTRÓNICO Y PÁGINA WEB

El/la ciudadano/a puede contactarnos a través de [info@siuben.gob.do](mailto:info@siuben.gob.do) y en nuestra página [www.siuben.gob.do](http://www.siuben.gob.do)



## BUZÓN DE SUGERENCIAS

Buzones de sugerencias para que instituciones formulen sugerencias o quejas sobre los servicios del Siubén.



## VIA TELEFÓNICA

El Siubén dispone de una línea telefónica para atender sus necesidades e inquietudes. 809-689-5230 exts. 221, 222, 1011-1012 y 1001.

# QUEJAS Y SUGERENCIAS

En caso de que la institución tenga una inconformidad con el servicio recibido, puede proceder a emitir una queja a través de los medios establecidos por el Siubén: Buzón físico de quejas y sugerencias ubicado en la oficina principal, Canales de comunicación como el correo electrónico [info@siuben.gob.do](mailto:info@siuben.gob.do) y a través de la línea 311 de quejas y reclamaciones. El buzón físico es revisado cada semana y las quejas o sugerencias enviadas por correo electrónico o por medio del formulario completado en la página web del Siubén serán recibidas y canalizadas inmediatamente. La queja será atendida en un plazo no mayor a 5 días hábiles.

# MEDIDAS DE SUB SANACIÓN

Especificación de las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente:

En ocasión de ocurrir un incumplimiento con los servicios comprometidos en esta carta, el Siubén emitirá una comunicación firmada por la máxima autoridad, explicando las razones por la cual el servicio no se prestó de manera oportuna y las medidas adoptadas para evitar continúe sucediendo.

La comunicación se enviará en un plazo de quince (15) días hábiles después de recibir o detectar la inconformidad.



## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA CALIDAD EN LA GESTIÓN

Av. John F. Kennedy Esq. Horacio Blanco #38, Ensanche La Fe. Santo Domingo, Distrito Nacional. Tel.: 809-689-5230 ext: 1064

## OFICINAS REGIONALES

|                                                                                                                                        |                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Distrito Nacional</b><br>Ave. John F. Kennedy #38, Ens. La Fe.<br>D. N, Tel. 809-689-5230, ext. 1011                                | <b>Central</b><br>C/Chefito Batista #37, El Campito,<br>La Vega. Tel. 809-689-5230<br>ext. 661 / 809-242-4860                                            |
| <b>Santo Domingo</b><br>C/Carretera Mella #32, Plaza<br>Los Famosos 2do nivel, Invi,<br>Los Mina, Tel. 809-689-5230,<br>ext. 602, 604. | <b>Nordeste</b><br>C/Bonó #36, centro de la ciudad,<br>San Fco. De Macorís. Tel. 809-689-5230<br>ext. 671 / 672/ 809-588-4042                            |
| <b>Valdesia</b><br>C/Jesús De Galindez #11, centro<br>del pueblo, San Cristóbal<br>Tel. 809-689-5230 ext. 631<br>809-528- 18677        | <b>Norcentral</b><br>C/Franco Bidó # 127 casi esq. Ave.<br>Nibaje, Santiago Francia.<br>Tel. 809-689-5230<br>ext. 681/ 809-583-1084                      |
| <b>Enriquillo</b><br>Ave. Enriquillo #16B, La Playa,<br>Barahona. Tel. 809-689-5230<br>ext. 641/ 809-524-6068                          | <b>Este</b><br>C/ Altagracia esq. Gral. Duvergé, Villa<br>Velásquez, Plaza Caridad, San Pedro de<br>Macorís. Tel. 809-689-5230<br>ext 621 / 809-526-6723 |
| <b>El Valle</b><br>C/ Trinitaria #24, centro del pueblo,<br>San Juan De La Maguana<br>Tel. 809-689-5230<br>ext. 651/ 809-557-4630      | <b>Noroeste</b><br>C/Trinitaria esq. Máximo Cabral, No 16<br>edif. Gladys Madera, 2do nivel.<br>Mao Tel. 809-689-5230<br>ext. 691 / 809-572-8031         |

 @SiubenRD

El Programa Carta Compromiso 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 ciudadano y el Estado.



CARTA COMPROMISO  
AL CIUDADANO



PRESIDENCIA DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

# Sistema Único de Beneficiarios

JULIO 2021 - JULIO 2022



CARTA COMPROMISO  
AL CIUDADANO