



Ave. México esq. Leopoldo Navarro,
Edificio de Oficinas Gubernamentales
"Juan Pablo Duarte", Piso 12
Santo Domingo, República Dominicana
T. 809-682-3298 • F. 809-687-4043
I-809-200-3297 (sin cargos)

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

RNC: 401036746

www.map.gob.do

"AÑO DEL FOMENTO DE LAS EXPORTACIONES"

"Avanzamos para ti"

08 de agosto de 2018
Santo Domingo, R.D.

005377

Señora
Licda. Matilde Chávez Bonetti
Directora General
Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN)
Su Despacho. -

Handwritten signature in blue ink

Distinguida Licda. Chávez:

Como es de su conocimiento, el Decreto 211-10, establece que el desarrollo de las Cartas Compromiso en la República Dominicana es responsabilidad del Ministerio de Administración Pública.

En este sentido, tenemos a bien remitirle la **Resolución No. 086-2018**, que a renueva por 2 años la Carta Compromiso al Ciudadano de la institución que usted representa, la cual ha cumplido satisfactoriamente los requisitos establecidos por este Ministerio de Administración Pública.

Reiteramos nuestro apoyo y agradecimiento por unirse a nosotros en estas iniciativas que buscan mejorar la gestión y ofrecer servicios de calidad para nuestros ciudadanos / clientes.

En el 10mo. Aniversario de la Ley No. 41-08 de Función Pública, nos despedimos de usted con sentimientos de alta consideración y estima.

Atentamente,

Handwritten signature of Lic. Ramón Ventura Camejo

Lic. Ramón Ventura Camejo
Ministro de Administración Pública



RVC/DST
DST-18-0525



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



JUNIO 2016 - JUNIO 2018

INDICE DE CONTENIDO

Prólogo	3
1 INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL	5
1.1 Datos identificativos y fines de la institución	5
Objetivos institucionales generales	7
Filosofía institucional.	8
Política Sistema de Gestión Integral	9
Estructura organizacional	10
1.2 Normativa reguladora de cada uno de los servicios	11
1.3 Mapa de Producción	13
1.4 Relación de servicios que ofrecemos.	14
1.5 Derechos y deberes del ciudadano.	15
1.6 Formas de comunicación/participación ciudadana	16
2 2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS	17
2.1 Atributos de calidad para los servicios que se prestan.	17
2.2 Compromiso de calidad.	17
2.3 Compromiso de mejoras	18
2.4 Formas de acceso a los servicios atendiendo a la diversidad humana e igualdad de género	19
2.5 Sistemas normalizados de gestión de calidad y seguridad de la información y prevención de riesgos laborales	19
3 QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.	20
3.1 Formas de presentación de quejas y sugerencias	20
3.2 Especificación de las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente.	21

- 4 INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA. 22**
- 4.1 Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios. **22**
- 4.2 Datos de contacto. **22**
- 4.3 Identificación y forma de contacto con la unidad responsable de la carta compromiso . . **26**
- 4.4 Medio de acceso y transporte hacia la institución.. . . . **26**

PRÓLOGO

El Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN), es una institución adscrita al Gabinete de Coordinación de la Política Social de la Vicepresidencia de la República, que trabaja con la construcción de una base de información de los hogares más vulnerables de la sociedad dominicana, en una lucha incansable por lograr con estos datos socioeconómicos, la construcción de políticas públicas que permitan la equidad y el diseño de oportunidades de desarrollo, con miras a reducir significativamente los niveles de pobreza y desigualdad que vive la República Dominicana.

Es por esto que tenemos un alto compromiso de transparencia y calidad, como parte fundamental en la ejecución de nuestras operaciones y el fortalecimiento de la mística y comportamiento de todo el equipo de trabajo, para perseguir los niveles de precisión que permitan la equidad. En igual sentido, ubicamos el reto que asumimos con la firma de esta Carta, enmarcado en el objetivo de respetar los derechos de los ciudadanos en todo el accionar institucional.

El SIUBEN trabaja incansablemente en lograr una mejora continua de sus operaciones, para posicionar la credibilidad de sus informaciones y para ser la institución mejor valorada en el país en la producción de datos socioeconómicos y demográficos, puestos al servicio de nuestras instituciones y de la sociedad en general, por lo que estamos en proceso de implementar un Sistema de Gestión Integral (SGI), bajo las normas internacionales ISO 27001 e ISO 9000, con lo que garantizamos la seguridad de la información para preservar este activo de información del Estado Dominicano y la sistematización de los procesos.

No hemos escatimado esfuerzo en certificar nuestra base de datos de unos 2.5 millones de hogares ubicados en las zonas prioritarias del país, llevando como uno de nuestros principales proyectos la actualización del Índice de Calidad de Vida (ICV), con un consenso nacional e internacional, con miras a perfeccionar el instrumento de categorización de los hogares en pobreza, así como nuevos indicadores de Vulnerabilidad Climática y Pobreza Multidimensional, que sin dudas constituyen una valiosa fuente de información para diseñar estrategias de salida de la pobreza.

En esta Carta Compromiso al Ciudadano que presentamos a continuación, reflejamos la firme convicción de que con la transparencia e integridad, el SIUBEN garantiza en su gestión, compromiso social con la calidad de las informaciones generadas y asegura una justa inclusión de aquellos que no han tenido oportunidades y viven bajo la sombra de las precariedades, para que puedan ser elegibles y beneficiarios de los programas sociales de transferencias monetarias condicionadas (TMC) y subsidio en el régimen de salud, con lo que nuestro gobierno persigue mitigar los efectos de la pobreza, mientras desarrolla capacidades y oportunidades que garanticen su incorporación a la vida productiva, a su propio desarrollo y a su auto-sostenibilidad.

En el SIUBEN estamos convencidos que somos una institución fundamental en todo programa de focalización que persiga mejorar la calidad de vida de dominicanas y dominicanos, por lo que todos nuestros esfuerzos se concentran en ser exigentes e incansables en el perfeccionamiento de la calidad de los datos, para ayudar a construir una sociedad más justa e inclusiva.



1 INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1.1 Datos identificativos y fines de la institución

La Oficina de la Vicepresidencia de la República es la responsable de dirigir la coordinación de la política social del gobierno dominicano, en tal sentido, es la máxima autoridad del Gabinete de coordinación de la Política Social. Según el Artículo 7 del Decreto 426-07, el Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) tendrá vinculación institucional y funcional con el Gabinete de Política Social, y mantendrá relaciones institucionales con las entidades que conforman la Red de Protección Social y con organismos sectoriales del sector social que demanden información de su base de datos para atender las necesidades de las familias en situación de pobreza.

El Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN), creado por el Gobierno Dominicano mediante el Decreto Núm. 1073-04 de fecha 31 de agosto del 2004, es la institución del Estado responsable de llevar a cabo los estudios socioeconómicos que identifican, registran, caracterizan y priorizan los hogares en condición de pobreza a fin de determinar la elegibilidad a los distintos programas y subsidios sociales. El SIUBEN calcula un Índice de Calidad de Vida (ICV), basado en un modelo de carencias y posesión de activos, el cual determina la condición de pobreza de los hogares.

El ARTÍCULO 14 del Decreto 426-07 establece que de acuerdo a su misión y sus propósitos, el SIUBEN ejercerá las siguientes funciones:

<p>A. Aplicar la ficha de caracterización socio-económica a los hogares considerados de prioridad, resultado de la focalización geográfica, que establece el Mapa de la Pobreza.</p>	<p>I. Verificar y canalizar las solicitudes de inclusión y exclusión de los hogares, provenientes de instituciones y grupos sociales.</p>
<p>B. Realizar levantamientos continuos por demanda para identificación de hogares pobres situados en territorios no identificados en el Mapa de la Pobreza, y que puedan resultar de interés para la política social.</p>	<p>J. Evaluar y/o revisar periódicamente el instrumento de levantamiento de información y la metodología de categorización de la pobreza y realizar las adecuaciones que demanda la dinámica social del país.</p>
<p>C. Realizar los análisis de categorización de los hogares y elaborar el Padrón de Hogares Elegibles, según los niveles de pobreza.</p>	<p>K. Resguardar la información, garantizar la seguridad del sistema y adoptar tecnologías de información y de comunicación de probada utilidad, para el desarrollo en redes de los procesos operativos que ejecutan las oficinas regionales.</p>
<p>D. Realizar la actualización cartográfica y la segmentación de las áreas censadas.</p>	<p>L. Suministrar información a las instituciones sociales, públicas y privadas, conforme a lo establecido en la Ley 200-04, General de Información y Libre Acceso a la Información Pública, de fecha 13 de julio del 2004 y sus reglamentaciones.</p>
<p>E. Coordinar con la sociedad civil e instituciones públicas y privadas la recepción de solicitudes de inclusión y/o exclusión de hogares.</p>	<p>M. Diseminar indicadores e informaciones que se derivan del análisis sobre las condiciones socio-económica de los hogares pobres.</p>
<p>F. Crear y resguardar la base de datos de los hogares elegibles, generada a partir del levantamiento de información en zonas prioritarias y marginadas por situación de pobreza.</p>	<p>N. Difundir y orientar a la ciudadanía a través de los medios masivos de comunicación la importancia de ofrecer al Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) información veraz.</p>
<p>G. Garantizar un flujo de información actualizada sobre las condiciones socio-económicas de los hogares, para el conocimiento y el uso de los programas sociales, que utilicen su base de datos.</p>	<p>O. Verificar y registrar las novedades surgidas de las informaciones reportadas por los programas sociales.</p>
<p>H. Administrar el padrón de hogares elegibles y realizar reportes periódicos de actualización del Padrón de los Hogares, que es usado por los diferentes programas sociales, conforme a sus requerimientos.</p>	<p>P. Realizar operativos de validación y registrar las correcciones y novedades.</p>

Objetivos institucionales generales



NUESTRO OBJETIVO GENERAL

- Identificar, caracterizar, registrar y priorizar las familias en condición de pobreza que habitan en zonas geográficas identificadas en el Mapa de la Pobreza y en zonas fuera del mismo, que resulten de interés para los fines de las políticas públicas.

NUESTROS OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Clasificar y actualizar la base de datos contentiva de las informaciones de los hogares en condiciones de pobreza.
- Apoyar la coordinación interinstitucional para aumentar la eficacia en la implementación del gasto social, eliminar duplicidades y facilitar el control.
- Facilitar la evaluación y monitoreo de los programas, de forma que permitan alcanzar las metas de la focalización en las regiones, provincias, municipios y barrios, y combatir la pobreza de manera significativa en la República Dominicana.

Filosofía institucional

NUESTRA VISIÓN		NUESTRA MISIÓN	
Ser la fuente de información socio-económica y demográfica mejor valorada para la formulación, ejecución y evaluación de políticas sociales focalizadas en la República Dominicana.		Satisfacer la demanda de información socio-económica y demográfica, sobre la población objetivo de las políticas sociales en la República Dominicana.	
NUESTROS VALORES			
SOLIDARIDAD	RESPONSABILIDAD	INTEGRIDAD	CONFIABILIDAD
Trabajamos intensamente, con empatía, pasión y respeto, para mejorar la calidad de vida de los más necesitados.	Nos comprometemos y cumplimos nuestros objetivos y lo que prometemos; actuamos de forma proactiva, con entusiasmo, creatividad y calidad.	Actuamos según nuestros principios éticos, de forma honesta, auténtica y transparente.	Actualidad, Objetividad, Continuidad, Confidencialidad y Seguridad atribuible al SIUBEN y los productos y servicios que brinda.

Política Sistema de Gestión Integral

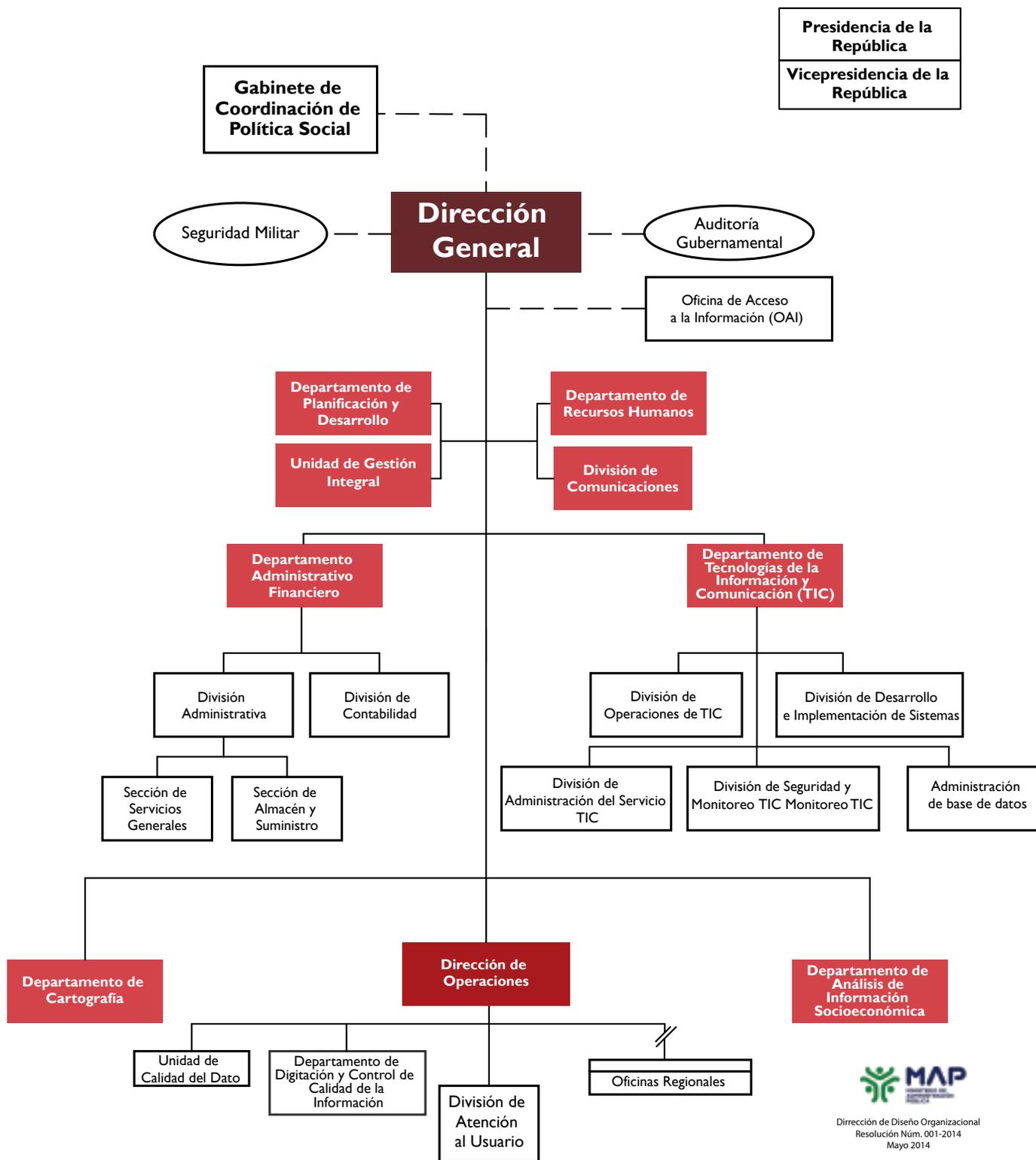


Proveer a los programas sociales, el padrón de elegibles, para que pueda ser utilizado de manera eficaz en las intervenciones sociales, así como datos socios económicos y demográficos a las partes interesadas, generando mayor confianza y mejorando continuamente la eficacia del sistema de gestión, preservando la calidad, confidencialidad, integridad y la disponibilidad de las informaciones, tomando en cuenta:

- El cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- La preservación de la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información de SIUBEN.
- El cumplimiento de los requerimientos, necesidades y expectativas del cliente y usuarios.
- La gestión de los riesgos de seguridad de la información a los que se encuentran expuestos los activos de información.
- La generación de una cultura sobre la seguridad de la información a las partes interesadas de SIUBEN.
- La alineación del modelo de gobierno de seguridad de la información con el modelo de gobierno corporativo de la empresa.

Estructura organizacional

SISTEMA ÚNICO DE BENEFICIARIOS (SIUBEN)



Dirección de Diseño Organizacional
 Resolución Núm. 001-2014
 Mayo 2014

1.2 Normativa reguladora de cada uno de los servicios

En la República Dominicana, el sistema de focalización individual de los hogares pobres utilizado a manera de instrumento de la política social, para la aplicación de la Estrategia de Erradicación de la Pobreza, tiene su origen en la creación del Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN), el cual tiene como sombrilla legal el Decreto No.1073-04 que declara de alto nivel nacional el establecimiento del Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN), y el Decreto No. 426-07 que lo crea como una entidad del Gabinete de Coordinación de la Política Social.

Dichos instrumentos legales señalan de manera específica las líneas de acciones generales referentes a las funciones del SIUBEN, las mismas se presentan en la tabla siguiente:

DECRETO N°.	LÍNEA DE ACCIÓN	REFERENCIA
1073-04 31/08/2004	El SIUBEN se utilizará para identificar y priorizar a las familias que serán elegibles para recibir todos los beneficios de los programas sociales y subsidios que se efectúen con recursos públicos	Artículo 1
	Difundir a todas las instancias interesadas, los procedimientos técnicos que fueron acordados para calificar y seleccionar a las familias que se consideran beneficiarias potenciales de los programas sociales	Artículo 7
426-07 18/08/2007	Su función es identificar, caracterizar, registrar y priorizar las familias en condición de pobreza, que habitan en zonas geográficas identificadas en el Mapa de la Pobreza y en zonas fuera del mismo, que resulten de interés para los fines de las políticas públicas	Artículo 1
	Renovar y actualizar el Padrón de Hogares Elegibles cada cuatro años	Artículo 2
	Las familias censadas formarán parte de la base de datos general de hogares, a partir de lo cual se conformará el Padrón de Hogares Elegibles, el cual surge de los análisis y las estimaciones del Índice de Calidad de Vida (ICV) y de la clasificación de las familias, según su nivel de bienestar	Artículo 2 Párrafo I
	Para garantizar la actualización permanente se realizará, cada vez que se estime conveniente un levantamiento de información que permita verificar, rectificar y actualizar los datos de las familias	Artículo 2 Párrafo II
	Adoptar los mecanismos necesarios para realizar la actualización periódica de la información, con el objetivo de registrar novedades, validar las condiciones socio-económicas de los hogares y hacer correcciones a las distorsiones generadas durante el levantamiento de la información de campo	Artículo 3
	EL Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) es la entidad responsable de conformar, administrar y actualizar el Registro Único de Beneficiarios de los programas sociales, con base en el Padrón de Hogares Elegibles	Artículo 5

En un marco de vinculación y corresponsabilidad, el Sistema Único de Beneficiarios reconoce las siguientes leyes, reglamentos y decretos:

LEYES	REGLAMENTOS	DECRETOS
Constitución de la República Dominicana, de fecha 16 de enero del 2010		Decreto No. 1082-4. Establece que el Gabinete de coordinación de la Política Social es la instancia responsable de coordinar las acciones, actividades y recursos del Estado destinados a atender las demandas sociales
Ley de Planificación e Inversión Pública, No. 498-06 del 28 de diciembre, 2006	Reglamento No. 1, Ley 498-06	Decreto No. 1554-05. Establece el Programa de Protección Social, con el propósito de proteger de riesgos a la población de pobreza extrema y a la población en situación de vulnerabilidad social
Ley sobre Compras y Contrataciones, No. 340-06 del 30 de agosto 2007	Reglamento de aplicación No. 490-07, de la Ley 340-06	Decreto No. 536-05. Que crea el programa Solidaridad dentro de la Red de Protección Social, y dicta otras disposiciones
Ley 449-06 que modifica la Ley 340-06 sobre Compras Públicas de Bienes, Obras, Servicios y concesiones, del 6 de diciembre 2006		Decreto No. 119-08. Que ordena la reestructuración y fortalecimiento del sistema de protección social y las entidades que lo integran
Ley 200-04 sobre el Libre acceso a la Información Pública, del 13 de julio 2004		Decreto No. 486-12. Crea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental
Ley 41-08 sobre Función Pública, del 11 de diciembre 2007		Decreto No. 570-05. Establece la obligatoriedad de los programas de protección social que deberán estar focalizados geográfica o individualmente, en base a la información del Mapa de la Pobreza o del Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN)
Ley 1-12 que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, de fecha 1 de enero 2012	Reglamento de aplicación de la Ley No. 1-12	Decreto No. 134-14. Dicta el Reglamento de la Ley 1-12
Ley 423-06 de Presupuesto para el Sector Público, 16 de noviembre del 2006		

1.3 Mapa de Producción

OBJETIVOS	MACROPROCESO	PROCESO	PRODUCTOS/ SERVICIO	DESTINATARIOS
Generar información socioeconómica y demográfica de los hogares localizados en las zonas más carenciadas del país.	Entrega de Elegibles, Explotación y Divulgación de la Información	Entrega de Elegibles	Responder a las solicitudes de información de universos de elegibles para los programas sociales.	Instituciones públicas ONG's Organismos Internacionales Programas sociales
		Atención de requerimientos	Responder a las solicitudes de información socioeconómica y demográfica a las instituciones y usuarios relacionados al sistema de protección social.	Instituciones requirentes Ciudadanos
		Publicación de resultados barridos	Publicación de resultados de los barridos nacionales.	Ciudadanos Instituciones públicas ONG's Organismos Internacionales Programas sociales
Poner al servicio de los ciudadanos e instituciones la información producida	Levantamiento de Información	Actualización de hogares registrados	Actualización de hogares registrados en la base de datos de SIUBEN.	Programas sociales Ciudadanos
		Inclusión de hogares por demanda	Inclusión por demanda de hogares en la base de datos del SIUBEN.	Programas sociales Ciudadanos
	Atención al Usuario	Suministro de información al ciudadano cliente sobre su estatus en la base de datos del SIUBEN	Información al ciudadano-cliente sobre su estatus en la base de datos del SIUBEN.	Ciudadanos

1.4 Relación de servicios que ofrecemos.

El SIUBEN dispone de una cartera de servicios para atender los requerimientos de los programas sociales públicos y privados, y de la ciudadanía en general con transparencia, calidad y alta vocación de servir.

SERVICIO	DESCRIPCION	REQUISITOS
Responder a las solicitudes de información de universos de elegibles para los programas sociales.	Suministrar un universo de elegibles a las instituciones de la protección social para la focalización individual de las políticas sociales que implementa el gobierno de la República Dominicana a través de los programas sociales (PROSOLI Y SENASA) apoyado en la base de datos de hogares y personas residentes en las zonas prioritarias 1 y 2 identificadas en el mapa de pobreza y bolsones de pobreza, de donde se extrae el Padrón de Elegibles.	Solicitud formal a la Dirección General del SIUBEN con detalles del requerimiento. Acuerdos institucionales y calendario de actualizaciones.
Información al ciudadano-cliente sobre su estatus en la base de datos del SIUBEN	Informar al ciudadano sobre el nivel en que se encuentra lo relativo al proceso de la evaluación de su hogar de manera veraz y oportuna.	Contacto presencial, telefónico o virtual.
Inclusión por demanda de hogares en la base de datos del SIUBEN	Visitar los hogares no registrados en la base de datos del SIUBEN, atendiendo a solicitudes de ciudadanos, programas sociales y organizaciones de la sociedad civil para su inclusión en la base de datos.	CIUDADANO: Copia de cedula de identidad del jefe del hogar y números de cedula de todos los miembros del hogar ENTIDAD: carta solicitud indicando los hogares a evaluar indicando los números de cedulas de sus miembros
Actualización de hogares registrados en la base de datos de SIUBEN	Reevaluar los hogares atendiendo a solicitudes de ciudadanos, programas sociales y organizaciones de la sociedad civil para actualizar la situación socioeconómica del hogar.	CIUDADANO: Copia de la cedula de identidad del jefe del hogar ENTIDAD: carta solicitud indicando los hogares a evaluar y los números de cedulas de sus miembros
Responder a las solicitudes de información socioeconómica y demográfica a las instituciones y usuarios relacionados al sistema de protección social	Suministrar información socioeconómica y demográfica a las diversas instituciones y usuarios vinculados al sistema de protección social de la Republica Dominicana en formatos de informes técnicos.	Solicitud formal a la Dirección General del SIUBEN con detalles del requerimiento y on line.
Publicación de resultados de los barridos nacionales	Dar a conocer a los ciudadanos, instituciones públicas, ONG, Organismo internacionales y programas sociales resultados estadísticos de carácter socioeconómico y demográfico de los barridos nacionales a través de documentos impresos y disponibles en la Web.	Procesar y certificar las informaciones para su análisis.

1.5 Derechos y deberes del ciudadano.



DERECHO A:	DEBER DE:
Recibir un trato amable y afable por parte de los servidores del SIUBEN	Respetar el orden establecido en las áreas de Atención al Usuario
Recibir información clara, precisa y gratuita sobre los servicios solicitados	Dirigirse con amabilidad y cortesía a los servidores del SIUBEN
Recibir orientación correcta sobre los trámites y requisitos para canalizar una solicitud de servicio, y dentro del horario laboral establecido	Respetar los tiempos establecidos para la respuesta a su solicitud
La información suministrada sea tratada con confiabilidad y confidencialidad	Tramitar sus solicitudes en los formatos establecidos
Recibir acuse de cualquier documentación depositada	Tramitar cualquier insatisfacción y/o sugerencia del servicio prestado
Conocer el estatus de las solicitudes realizadas a nuestra institución	Suministrar información completa y veraz cuando se le solicite
Manifestar cualquier queja o insatisfacción del servicio recibido por los canales establecidos, siempre que corresponda a las funciones propias de nuestra entidad	Respetar los protocolos de seguridad de nuestras instalaciones

1.6 Formas de comunicación/participación ciudadana



PRESENCIAL



VÍA TELEFÓNICA



**CORREO
ELECTRÓNICO**



**BUZÓN DE
SUGERENCIAS**

PRESENCIAL

El ciudadano puede visitarnos personalmente en donde opera la Oficina de Atención al Usuario y en las regionales dichas funciones son realizadas por un colaborador designado donde se brinda orientación precisa a cualquier ciudadano que lo requiera. La oficina principal está ubicada en la avenida John F. Kennedy #38, Ensanche La Fe, D.N, o visitando nuestras 10 oficinas regionales, dispersas en todo el territorio nacional.

CORREO ELECTRÓNICO Y PÁGINA WEB

El ciudadano puede contactarnos a través de la dirección electrónica info@siuben.gob.do a fin de obtener información de nuestra institución. Igualmente por medio de nuestra página www.siuben.gob.do, el ciudadano cuenta con un espacio para poder contactarnos.

BUZÓN DE SUGERENCIA

El SIUBEN cuenta con buzones de sugerencias a través de los cuales el ciudadano puede formular sugerencias o quejas acerca de los servicios de la institución.

VÍA TELEFÓNICA

El SIUBEN dispone de una línea telefónica destinada a la recepción de llamadas a fin de atender sus necesidades e inquietudes de manera rápida y oportuna. 809-689-5230 Exts. 221, 222, 1011-1012 y 1001.

2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

2.1 Atributos de calidad para los servicios que se prestan.

ATRIBUTOS: Tiempo de respuesta

DESCRIPCION: Garantiza el tiempo mínimo de respuesta a las solicitudes recibidas.

2.2 Compromiso de calidad.

Estándares e indicadores de calidad establecidos:

SERVICIOS COMPROMETIDOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	TIEMPO COMPROMETIDO Y STANDAR	INDICADORES
1. Responder a las solicitudes y actualización de información de universos de elegibles para los programas sociales.	Tiempo de respuesta	100% de las solicitudes y actualizaciones serán respondidas en un plazo de 15 días laborables	Porcentaje de solicitudes respondidas en el plazo
2. Información al ciudadano-cliente sobre su estatus en la base de datos del SIUBEN	Tiempo de respuesta	95% de los usuarios que acuden a las oficinas del SIUBEN se sienten satisfechos con el tiempo de respuesta para ser atendidos*	Nivel de satisfacción en cuanto al tiempo de espera para ser atendido.
Responder a las solicitudes de información socioeconómica y demográfica a las instituciones y usuarios relacionados al sistema de protección social	Tiempo de respuesta	30 días laborables para análisis socioeconómico.	Porcentaje de requerimientos atendidos en el plazo

* Siempre y cuando la información esté en la base de datos de SIUBEN, si no está requiere levantamiento (ver servicio 4).

Estamos sujetos a impactos naturales que pueden afectar los tiempos de respuesta comprometidos, en estos casos, no aplica la medida de subsanación.

CANALES DE INTERCAMBIO ELECTRÓNICO DE DATOS

OBJETIVO DE LA MEJORA

Aumentar los canales de entrega de información a instituciones requirentes de datos.

ACTIVIDADES DE AVANCE

Implementar la nube pública como canal de intercambio de información.
Aumentar las instituciones conectadas a interoperabilidad (SENASA y Coordinación Técnica del Gabinete).

ÁREA RESPONSABLE

Tecnología de la Información.

PLAZO DE EJECUCIÓN

9 meses a partir de la publicación de la carta compromiso.

2.4 Formas de acceso a los servicios atendiendo a la diversidad humana e igualdad de género

El Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) cuenta con una oficina central ubicada de manera estratégica para el acceso de toda la población circundante al Gran Santo Domingo y el Distrito Nacional, además con 10 oficinas regionales diseminadas en todo el territorio nacional para facilitar que toda la población del país pueda interactuar de manera directa con la institución.

En interés de facilitar el acceso a las instalaciones en donde opera, realizó una mejora en las entradas de sus oficinas, acondicionándolas para que una persona minusválida pueda acceder directamente a realizar sus solicitudes de servicios sin dificultad. Así mismo, se dispone de un área para la Atención al Usuario confortable e higiénica, con aire acondicionado, asientos, dispensador de agua y buena iluminación.

En todas las oficinas del SIUBEN, el personal de Atención al Usuario tiene la orientación emanada de la alta dirección en el sentido de cumplir y atender prioritariamente las embarazadas, los envejecientes y personas discapacitadas.

2.5 Sistemas normalizados de gestión de calidad y seguridad de la información y prevención de riesgos laborales

Desde el año 2014 en la institución se aplica la metodología japonesa 5S's cuyo objetivo es mantener las áreas de trabajo de manera organizada, limpia y estandarizada.

El SIUBEN logró en el 2016 la Certificación de su Sistema de Gestión Integral basado en las Normas ISO 9001:2008 y 27001:2013, alcanzando la solidez de la calidad de los servicios y garantizando la confiabilidad e integridad de la información registrada en su base de datos, eslabón fundamental de la entidad.

Además, los colaboradores del SIUBEN han sido formados por el Centro de Operaciones de Emergencias (COE) en prevención de riesgos; estableciendo internamente los comités de incendio, primeros auxilios y evacuación.



3 QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

3.1 Formas de presentación de quejas y sugerencias



CORREO ELECTRÓNICO

En interés de que el ciudadano pueda manifestar sus quejas y sugerencias de manera fluida y sin inconvenientes, el SIUBEN dispone del correo electrónico info@siuben.gob.do. Las mismas son respondidas por la misma vía para dar acuse de recibo y en un tiempo de dos días hábiles después de ser recibidas se ofrece una respuesta formal al ciudadano.



PRESENCIAL

Los usuarios que visitan los Centros de Atención al Usuario de SIUBEN y quieran exponer una queja de manera física, lo pueden hacer a través del formulario Encuesta Satisfacción de Servicio en cuyo caso la respuesta se dará de acuerdo al procedimiento de Gestión de No conformidad, Acción correctivas preventivas y Acciones de mejora responsabilidad de la Dirección de Operaciones. Se contactara al usuario en un plazo no mayor a 15 días laborables.

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

En ocasión de ocurrir un incumplimiento con los servicios comprometidos por el SIUBEN en esta carta, propio de la organización, el usuario tendrá derecho a presentar una reclamación ante la Unidad responsable por las vías disponibles.

El usuario recibirá una carta a los 10 días laborables siguientes de haber externado su queja, en la cual se presentará una disculpa sobre los motivos del incumplimiento y las medidas a tomar en consecuencia. La misiva será firmada por la máxima autoridad de la institución.



4 INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

4.1 Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios

El Sistema Único de Beneficiarios cuenta con una Comisión de Ética Pública (CEP) como base fundamental para la implementación de modelos de integridad entre sus colaboradores. Asimismo, fortalece la transparencia haciendo énfasis en la estrategia de Gobierno Abierto, la Iniciativa Participativa Anticorrupción (IPAC) y el cumplimiento de los pactos vinculados a los temas afines contraídos con distintas instancias de la sociedad.

Somos una institución con fuerte compromiso con la responsabilidad social, a través del voluntariado integrado por colaboradores de todas las instituciones que conforman el Gabinete de Coordinación de la Política Social que coordina la Vicepresidencia de la República, llevando a cabo visitas a asilos de ancianos, recaudación de fondos para apoyar a personas de escasos recursos y visitas a hospitales de niños, llevando juguetes y alegría.

Mantenemos un alto espíritu para desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes estatales y privadas, nacionales e internacionales, cuyos objetivos sean elevar la calidad de vida de los ciudadanos, disminuir desigualdades sociales, contribuir a empoderar sobre derechos civiles o aumentar el acervo cultural y educativo.

Gestionamos relaciones eficaces con los grupos de interés compuestos por más de 45 instituciones con roles diferentes en el sector público y privado, con los cuales consensuamos a través de mesas técnicas de trabajos y encuentros comunitarios.

4.2 Datos de contacto.

OFICINA PRINCIPAL

AV. JOHN F. KENNEDY #38, ESQ. HORACIO BLANCO, ENSANCHE LA FE, SANTO DOMINGO, R.D.

TELÉFONO	EMAIL:	PÁGINA WEB
809-689-5230	INFO@SIUBEN.GOB.DO	WWW.SIUBEN.GOB.DO

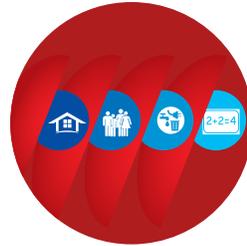
OFICINAS REGIONALES

DISTRITO NACIONAL	NORDESTE
Ave. John F. Kennedy #38, Ens. La Fe. D. N,	C/Bonó #36, Centro de la Ciudad, San Fco. De Macorís
Tel. 809-689-5230, Ext: 611.	Tel 809-689-5230 Ext 671 / 672 / 809-588-4042
Provincia/Municipio: Distrito Nacional y Monte Plata	Provincia/Municipio: Duarte, Hermanas Mirabal, Maria Trinidad Sánchez, Samaná.
SANTO DOMINGO	NORCENTRAL
C/Carretera Mella #32, Plaza Los Famosos 2do. Nivel, Invi Los Mina,	C/Franco Bidó # 127 casi Esq. Ave. Francia, Nibaje, Santiago
Tel. 809-689-5230, Ext 602, 604	Tel 809-689-5230 Ext 681 / 809-583-1084
Provincia/Municipio: Santo Domingo Este, Guerra, Santo Domingo Oeste, Santo Domingo Norte, Los Alcarrizos, Pedro Brand, y Boca Chica	Provincia/Municipio: Santiago, Espaillat, y Puerto Plata
VALDESIA	ESTE
C/Jesús De Galindez #11, Centro del Pueblo, San Cristóbal	Ave. Gral. Duvergé Esq. Altigracia, Villa Vásquez, Plaza Caridad, San Pedro de Macorís
Tel 809-689-5230 Ext 631 / 809-528-1867	Tel 809-689-5230 Ext 621 / 809-526-6723
Provincia/Municipio: San Cristóbal, Peravia, San Jose de Ocoa	Provincia/Municipio: Hato Mayor, El Seybo, La Romana, La Altigracia y San Pedro de Macorís
ENRIQUILLO	NOROESTE
Ave. Enriquillo #16B, La Playa, Barahona	C/Trinitaria Esq. Máximo Cabral, No 16 Edif. Gladys Madera, 2da. P. Mao
Tel 809-689-5230 Ext 641/ 809-524-6068	Tel 809-689-5230 Ext 691 / 809-572-8031
Provincia/Municipio: Barahona, Perdenales, Independencia, Bahoruco	Provincia/Municipio: Dajabón, Montecristi, Santiago Rodriguez y Valverde
EL VALLE	CENTRAL
C/ Trinitaria #24, Centro del Pueblo, San Juan De La Maguana	C/Chefito Batista #37, El Campito, La Vega.
Tel 809-689-5230 Ext 651/ 809-557-4630	Tel 809-689-5230 Ext 661 / 809-242-4860

LOGROS



Autoservicio de Datos:
Permite a la ciudadanía acceder a través del portal web a informaciones socioeconómicas de los hogares registrados en la base de datos de la institución



Serie de Publicaciones
"Calidad de Vida: Estudio Socioeconómico de Hogares"

Cartografía Digital:
Contamos con una plataforma de cartografía digital, la que permite una ubicación más precisa de las diversas demarcaciones geográficas que es objeto de levantamiento



Hemos obtenidos 4 medallas en el Premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias. (CAF)



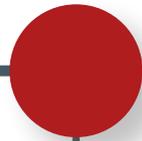
LOGROS



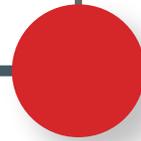
● Base de datos Certificada con 2.5 millones de registros de hogares



● Índice de Vulnerabilidad antes Choques Climáticos (IVACC). Primera institución que establece un índice de Vulnerabilidad Medioambiental por Hogar a nivel mundial



SeNaSa, Identificación, Categorización y entrega de 1,395,119 registros para ser incluidos al Seguro Nacional de Salud



4.3 Identificación y forma de contacto con la unidad responsable de la carta compromiso

La coordinadora del equipo responsable de recibir, procesar y tramitar todo lo concerniente a la carta compromiso son los departamentos de Gestión Integral y Planificación y desarrollo, ubicado en Santo Domingo, Distrito Nacional, Av. John F. Kennedy esq. Horacio Blanco #38, Ensanche La Fe.

4.4 Medio de acceso y transporte hacia la institución.

