

FORMAS DE COMUNICACION Y PARTICIPACION CIUDADANA



CORREO ELECTRÓNICO Y PÁGINA WEB

El/la ciudadano/a puede contactarnos a través de info@siuben.gob.do y en nuestra página www.siuben.gob.do



VIA TELEFÓNICA

El SIUBEN dispone de una línea telefónica para atender sus necesidades e inquietudes. Tel. 809-689-5230 exts. 1011/1012/1001. Lunes a viernes 8:00 a. m. a 4:00 p. m.



REDES SOCIALES

@SiubenRD

QUEJAS Y SUGERENCIAS

En caso de que alguna persona tenga inconformidad con el servicio recibido, puede proceder a emitir una queja a través de los medios establecidos por el SIUBEN:

- Buzón físico de quejas y sugerencias ubicado en la oficina principal
- Canales de comunicación como el correo electrónico info@siuben.gob.do
- Línea 311 de quejas y reclamaciones

La queja será atendida en un plazo no mayor a 15 días hábiles

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

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 SIUBEN 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 que continúe sucediendo.

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

DATOS DE CONTACTO



Av. John F. Kennedy Esq. Horacio Blanco #38, Ensanche La Fe, Santo Domingo, Distrito Nacional.

OFICINAS REGIONALES

Distrito Nacional
Ave. John F. Kennedy #38
esq. Horacio Blanco Font-Bona, Ens.
La Fe. D. N, Tel. 809-689-5230,
ext. 1011

Central
Calle Chefite Batista #37, casi esquina
García Godoy, La Vega.
Tel. 809-689-5230
ext. 661 / 809-242-4860

Santo Domingo
C/Carretera Mella #32, Plaza
Los Famosos 2do nivel, Invi,
Los Mina, Tel. 809-689-5230,
ext. 602, 604.

Nordeste
C/Bonó #36, casi esquina Ingeniero
Guzmán Abreu, San Francisco de
Macorís, Provincia Duarte.
Tel. 809-689-5230 ext. 671 / 672/
809-588-4042

Valdesia
Calle Santomé frente al hospital Juan
Pina, edificio gubernamental
conocido como el Huacalito, 3er nivel.
Tel. 809-689-5230 ext. 631
809-528- 18677

Norcentral
Calle Franco Bidó, #127, casi esquina
Francia, sector Nivaje, Santiago.
Tel. 809-689-5230
ext. 681/ 809-583-1084

Enriquillo
Av. Enriquillo #16-A, sector la playa,
malecón, frente al hotel costa
Larimar. Tel. 809-689-5230
ext. 641/ 809-524-6068

Este
Calle Altagracia #43 esquina General
Duverge, 2do nivel, Barrio Villa
Velásquez, San Pedro de Macorís.
Tel. 809-689-5230
ext 621 / 809-526-6723

El Valle
Calle Trinitaria #25, Plaza San Juan,
local 60-61, 2do nivel, San Juan de la
maguana Tel. 809-689-5230
ext. 651/ 809-557-4630

Noroeste
C/Trinitaria esq. Máximo Cabral, No 16
edif. Gladys Madera, 2do nivel.
Mao Tel. 809-689-5230
ext. 691 / 809-572-8031

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

El área responsable para todas las informaciones relativas a la Carta Compromiso de la institución es la División de Calidad en la Gestión. Teléfono: 809-689-5230, ext. 1064.

El programa Carta Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) 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.

JUNIO 2023 - JUNIO 2025



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

Sistema Único de Beneficiarios



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

SISTEMA ÚNICO DE BENEFICIARIOS

El Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN), es una institución pública adscrita al Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) responsable de crear y administrar el Registro Único de Beneficiarios (RUB) 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 desde su creación ha jugado un rol de vital importancia en la focalización de las personas beneficiarias de los programas de protección social, identificando y categorizando las personas carenciadas para asegurar su acceso a programas sociales y subsidios monetarios conforme a su Índice de Calidad de Vida (ICV).

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.

NORMATIVA REGULADORA

Está fundamentado en el Decreto No.1073-04 que declara de alto interés nacional el Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) y lo establece como el instrumento de focalización de la política social del Gobierno dominicano.

MISIÓN

Gestionar el Registro Social Universal de Hogares (RSUH) y el Registro Único de Beneficiarios (RUB) a fin de proveer las informaciones necesarias para la identificación de la población elegible a 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 (RSUH) y el Registro Único de Beneficiarios (RUB) 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

INCLUSIÓN

El SIUBEN cuenta con personal capacitado, infraestructura física y tecnológica adecuada para prestar atención presencial y virtual, con calidad y empatía, respetando la diversidad y promoviendo la igualdad de género.

Tenemos disponibles diversas modalidades de acceso no presencial como página web, centro de llamadas y aplicaciones informáticas para solicitudes de inscripción al Registro Social Universal de Hogares (RSUH) y actualización de las informaciones del hogar.

Como institución comprometida con la inclusión, nuestras oficinas proveen facilidades de parqueos, rampas y elevador para personas con discapacidad al público, cerca a diferentes rutas del transporte público.

NUESTROS SERVICIOS Y OPERACIONES SE RESPALDAN BAJO LAS CERTIFICACIONES:



DEBERES DEL CIUDADANO Y LA CIUDADANA



- 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

TIEMPO DE RESPUESTA: Capacidad de prestar el servicio según los tiempos establecidos.

AMABILIDAD: Trato atento, cortés y servicial hacia los demás (usuarios/as).

FIABILIDAD: Acierto y precisión, ausencia de errores en el manejo de la información suministrada.

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 requerimientos atendidos en el plazo establecido (mensual).
	Fiabilidad	90% de satisfacción	Nivel de satisfacción con la fiabilidad y amabilidad de la información suministrada (trimestral).
	Amabilidad	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 (mensual).
3. Responder a las solicitudes de levantamiento y actualización de información cartográfica para los programas sociales	Tiempo de respuesta	15 días laborables	Porcentaje de requerimientos atendidos en el plazo establecido (mensual).
	Fiabilidad	90% de satisfacción	Nivel de satisfacción con la fiabilidad y amabilidad de la información suministrada (trimestral)
	Amabilidad	90% de satisfacción	

* Siempre y cuando la información esté en la base de datos de SIUBEN. 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.

ESCANEA ESTE CÓDIGO QR PARA MÁS INFORMACIÓN

