

FORMAS DE COMUNICACIÓN/PARTICIPACIÓN CIUDADANA

PRESENCIAL	CORREO ELECTRÓNICO Y PÁGINA WEB	BUZÓN DE SUGERENCIA	VÍA TELEFÓNICA
El ciudadano puede visitarnos personalmente en donde opera la Oficina de Atención al Usuario y en las regionales	El ciudadano puede contactarnos a través de info@siuben.gob.do y en nuestra página www.siuben.gob.do	Buzones de sugerencias para el ciudadano formule sugerencias o quejas sobre los servicios de la institución.	El SIUBEN dispone de una línea telefónica para atender sus necesidades e inquietudes. 809-689-5230 Exts. 221, 222, 1011-1012 y 1001.

QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

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 quieren 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.

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.



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.**

Oficinas Regionales

Distrito Nacional Ave. John F. Kennedy #38, Ens. La Fe. D. N, Tel. 809-689-5230, Ext: 611.	Central C/Chefito Batista #37, El Campito, 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, Centro de la Ciudad, San Fco. De Macorís Tel 809-689-5230 Ext 671 / 672 / 809-588-4042
Valdesia C/Jesús De Galindez #11, Centro del Pueblo, San Cristóbal Tel 809-689-5230 Ext 631 / 809-528-1867	Norcentral C/Franco Bidó # 127 casi Esq. Ave. Francia, Nibaje, Santiago Tel 809-689-5230 Ext 681 / 809-583-1084
Enriquillo Ave. Enriquillo #16B, La Playa, Barahona Tel 809-689-5230 Ext 641/ 809-524-6068	Este C/ Altigracia Esq. Gral. Duvergé, Villa Velásquez, Plaza Caridad, San Pedro de Macorís Tel 809-689-5230 Ext 621 / 809-526-6723
El Valle C/ Trinitaria #24, Centro del Pueblo, 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, 2da. P. Mao Tel 809-689-5230 Ext 691 / 809-572-8031



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.



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

Junio 2016 - Junio 2018

SISTEMA UNICO DE BENEFICIARIO

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.

NORMATIVA REGULADORA

El Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN), 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.

FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

NUESTRA VISIÓN

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.

NUESTRA MISIÓN

Satisfacer la demanda de información socioeconómica y demográfica, sobre la población objetivo de las políticas sociales en la República Dominicana.

NUESTROS VALORES

SOLIDARIDAD RESPONSABILIDAD INTEGRIDAD CONFIABILIDAD

Garantizamos la calidad y la seguridad de la información con nuestras certificaciones
- ISO 27001 - ISO 9001 -

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

Atributos de calidad para los servicios que se prestan.

ATRIBUTOS: Tiempo de respuesta

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

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.