FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Estos son los canales disponibles para comunicarse con nuestra institución

CORREO ELECTRÓNICO Y PÁGINA WEB
info@siuben.gob.do
www.siuben.gob.do

VÍA TELEFÓNICA
Tel. 809-689-5230 exts. 1011 /1001.
Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

REDES SOCIALES
@SiubenRD

QUEJAS Y SUGERENCIAS

El ciudadano o la ciudadana. Puede realizar sus quejas y sugerencias relacionadas al servicio recibido, a través de los siguientes medios:

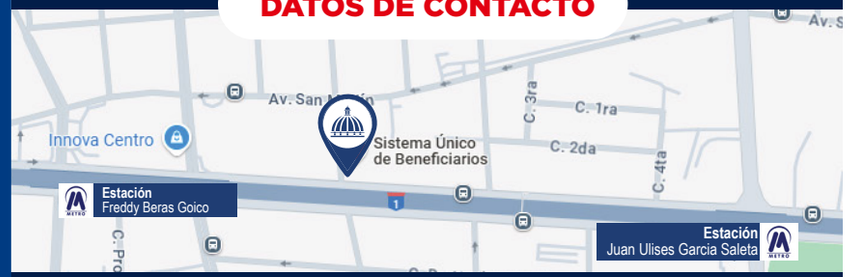
- **Buzón físico de quejas y sugerencias.** Disponible en la recepción de nuestra oficina Principal, lunes a viernes: 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
- **Correo electrónico.** info@siuben.gob.do
- **Portal web.** http://www.311.gob.do

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

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de identificar o recibir una queja por incumplimiento con los servicios comprometidos en esta carta, el SIUBEN emitirá una comunicación firmada por la máxima autoridad, informando las razones de dicho incumplimiento y las medidas adoptadas para evitar que continúe sucediendo. La comunicación se enviará en un plazo de quince (15) días hábiles después de recibir o detectar la inconformidad.

DATOS DE CONTACTO



Av. John F. Kennedy Esq. Horacio Blanco #38, Ensanche La Fé,
Santo Domingo, Distrito Nacional
Lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Tel. 809-689-5230

OFICINAS REGIONALES

Escanea el **código QR** para conocer nuestras oficinas regionales del SIUBEN.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

Departamento de Calidad en la Gestión.
Teléfono: 809-689-5230 ext. 1064
Horario de atención: lunes a viernes: 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Correo electrónico: calidadenlagestion@siuben.gob.do

MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

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 ciudadano y el Estado.

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
Sistema Único de Beneficiarios

SIUBEN

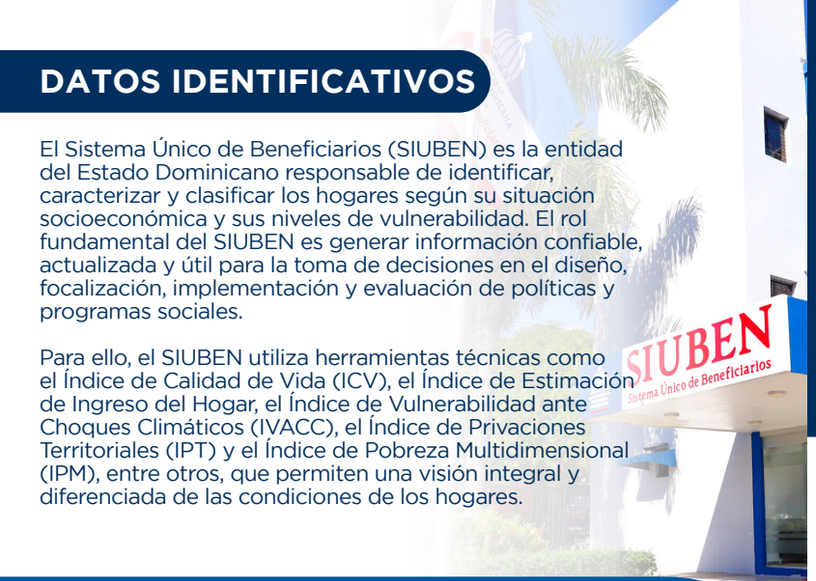
3ERA VERSIÓN JUNIO 2025 - JUNIO 2027

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

DATOS IDENTIFICATIVOS

El Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) es la entidad del Estado Dominicano responsable de identificar, caracterizar y clasificar los hogares según su situación socioeconómica y sus niveles de vulnerabilidad. El rol fundamental del SIUBEN es generar información confiable, actualizada y útil para la toma de decisiones en el diseño, focalización, implementación y evaluación de políticas y programas sociales.

Para ello, el SIUBEN utiliza herramientas técnicas como el Índice de Calidad de Vida (ICV), el Índice de Estimación de Ingreso del Hogar, el Índice de Vulnerabilidad ante Choques Climáticos (IVACC), el Índice de Privaciones Territoriales (IPT) y el Índice de Pobreza Multidimensional (IPM), entre otros, que permiten una visión integral y diferenciada de las condiciones de los hogares.



NORMATIVAS

- Decreto No. 1073-04: Declara de alto interés nacional el establecimiento del Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN).
- Decreto No. 426-07: Crea el Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) como dependencia del Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales.
- Decreto No. 396-22: Transfiere el Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) al Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD).
- Ley No. 172-13: Ley sobre la Protección Integral de los Datos Personales.

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 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
- Respeto
- Confidencialidad
- Responsabilidad

INCLUSIÓN

El SIUBEN cuenta con personal capacitado, infraestructura física y tecnológica adecuada para levantar y analizar información, prestar atención presencial y virtual con calidad y empatía, respetando la diversidad, promoviendo la inclusión social y la equidad 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 para las personas con discapacidad que nos visitan como son parqueos señalizados, rampas y ascensor.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

Tiempo de respuesta: capacidad de prestar el servicio según los tiempos establecidos.

Fiabilidad: consistencia y precisión en la información brindada.

Empatía: atención individualizada que ofrece el personal de la institución a los usuarios o usuarias.

Accesibilidad: facilidad que tiene la ciudadanía para obtener los servicios.

Profesionalidad: conocimiento que posee el personal de los procesos de la institución para brindar el servicio.

NUESTROS SERVICIOS Y OPERACIONES ESTÁN RESPALDADAS POR LAS CERTIFICACIONES:

ISO 9001 · ISO 27001 · ISO 22301

DERECHOS DEL CIUDADANO Y LA CIUDADANA

- A un trato digno e igualitario.
- Solicitar la inclusión o actualización de información de su hogar.
- Conocer el estatus de la solicitud o requerimiento realizado.
- Presentar quejas, reclamaciones y sugerencias y recibir respuestas oportunas.
- Decidir la conveniencia o no de suministrar sus datos personales al momento de tramitar una solicitud.

DEBERES

- Suministrar la documentación requerida para tramitar las solicitudes de servicios que realice.
- Informar oportunamente los cambios que puedan afectar las condiciones de su hogar.
- Suministrar informaciones verídicas en las solicitudes realizadas.
- Notificar a través de los medios establecidos, cualquier oportunidad de mejora del servicio.
- Tratar con respeto al personal que presta el servicio.

SERVICIOS COMPROMETIDOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	TIEMPO COMPROMETIDO Y ESTÁNDAR	INDICADORES
Responder a los requerimientos de información socioeconómica y demográfica desde el Registro Social Universal de Hogares (RSUH)	Tiempo de respuesta	15 días laborables, a partir de la fecha de recepciónde la solicitud	Cantidad de requerimientos atendidos en el plazo establecido
	Fiabilidad	90% de satisfacción	Porcentaje de satisfacción en encuesta trimestral
	Empatía		
	Accesiblidad	85% de satisfacción	
Tramitar las solicitudes de inclusión de nuevo hogar en el Registro Social Universal de Hogares (RSUH) a través del Centro de Atención Telefónica	Tiempo de respuesta	30 días laborables, a partir de la fecha de recepciónde la solicitud.	Cantidad de solicitudes tramitadas en el plazo establecido
	Empatía	85% de satisfacción	Porcentaje de satisfacción en encuesta trimestral
	Accesibilidad		
Responder a las solicitudes de actualización de información de los hogares (cambio de jefatura del hogar y cambio de composición familiar) que se encuentran en el RSUH	Tiempo de respuesta	30 días laborables, a partir de la fecha de recepciónde la solicitud.	Cantidad de solicitudes respondidas en el plazo establecido
	Empatía	85% de satisfacción	Porcentaje de satisfacción en encuesta trimestral
	Profesionalidad		

Escanea este **código QR** para más información