

Mayo 2019- Mayo 2021

Carta Compromiso al Ciudadano DIGEIG




CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

EQUIPO DE TRABAJO

COORDINACIÓN:

Ing. Joel Leonardo Peña García, Enc. Planificación y Desarrollo

COMITÉ ELABORADOR:

Ing. Emelinda Guerrero, Analista de Desarrollo Organizacional

Lic. Milta De León, Analista de Desarrollo Organizacional

Ing. Rosillini Domínguez, Analista de Gestión de Calidad

Lic. Nalda Lizardo, Enc. Dpto. Transparencia Gubernamental

Lic. Rafael Basora, Enc. Dpto. Ética e Integridad Gubernamental

Lic. Carlos Guillian, Enc. Investigación y seguimiento

COLABORADORES:

Dra. Helen Hasbún, Enc. Dpto. Comunicaciones

Ing. Dahiri Espinosa, Enc. Div. TIC

Lic. Carlos Rosario, Enc. Oficina Regional Santiago

Lic. Nael Bourtokan, Enc. Seguimiento de Denuncias

Lic. Sherbin Rivas, Enc. Comisiones de Ética Pública

Ing. Jeshua Céspedes, Analista de Transparencia

Lic. Albida Segura, Coordinadora de Integridad Gubernamental

Lic. Escarlin Rojas, Community Manager

Lic. Jorge Espinosa, Analista de Comunicaciones

Lic. Pircilio Guerrero, Diseñador Gráfico

Sr. Isael Valdez, Webmaster

ASESORÍA:

Ministerio de Administración Pública

Prólogo.....	3
1. Información de carácter general y legal	4
1.1 Datos identificativos y fines de la institución.....	5
1.2. Normativa reguladora de cada uno de los servicios que se prestan	8
1.3. Mapa de Producción.....	10
1.4. Relación de servicios que se ofrecen.....	14
1.5 Derechos y deberes de los ciudadanos con relación a los servicios	16
1.6 Formas de comunicación/participación ciudadana	17
2. Compromisos de calidad ofrecidos.....	19
2.1 Atributos de calidad para los servicios que se prestan	20
2.2 Compromisos de calidad	21
2.3 Compromisos de Mejora	22
2.4 Formas de acceso a los servicios atendiendo la diversidad e igualdad de género.....	23
2.5 Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales	24
3. Quejas, sugerencias y medidas de subsanación	24
3.1 Formas de presentación de quejas y sugerencias	26
3.2 Medidas de subsanación por incumplimiento de los compromisos asumidos	27
4. Información Complementaria.....	28
4.1 Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios	29
4.2 Datos de Contacto	30
4.3 Identificación y forma de contacto área responsable de la carta compromiso	31
4.4 Medios de acceso y transporte hacia la institución	32

Prólogo

La Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), órgano rector en materia de ética, transparencia, gobierno abierto, lucha contra la corrupción, conflicto de interés y libre acceso a la información en el ámbito administrativo gubernamental, se honra al ofrecer al país la “Carta Compromiso al Ciudadano”, en la que nos comprometemos a ser parte de una cultura de calidad, aportando positivamente en la construcción de una administración pública eficiente y eficaz, a través de la prestación de nuestros servicios cuyos fines están enfocados en aportar los conocimientos para el desarrollo de una gestión pública transparente, íntegra y fundamentada en valores éticos.

Para los fines de la ética, integridad y la transparencia, alcanzar la plena satisfacción del ciudadano y las instituciones es nuestra razón de ser, con la decisión firme de fomentar una gestión confiable y responsable, que mejore significativamente la relación gobierno-ciudadano en la República Dominicana.

Nuestro compromiso es una muestra de la credibilidad que persigue el sector público, realizando cada vez más un esfuerzo continuo de servir mejor a la ciudadanía, aplicando las mejores prácticas y sirviendo de modelo para todo el Estado.

Este documento comprende aspectos generales de nuestros servicios de asesorías, capacitaciones y acompañamientos en los temas de nuestra rectoría.

Lic. Lidio Cadet Jiménez
Director General – DIGEIG



1

Información de carácter general y legal

1.1

Datos identificativos y fines de la institución

La Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), una dependencia del Ministerio de la Presidencia, fue puesta en funcionamiento a través de la promulgación del Decreto No. 486-12 de fecha 21 de agosto de 2012, con el compromiso firme de realizar acciones que conduzcan al fomento de la ética, la transparencia y el combate a la corrupción.

La DIGEIG, ha encaminado sus esfuerzos en cumplir los lineamientos establecidos a través de sus funciones, para hacer frente a los requerimientos de la sociedad dominicana y cumplir el interés del gobierno en lograr y presentar los resultados esperados por los ciudadanos, en respuesta de sus reclamos.



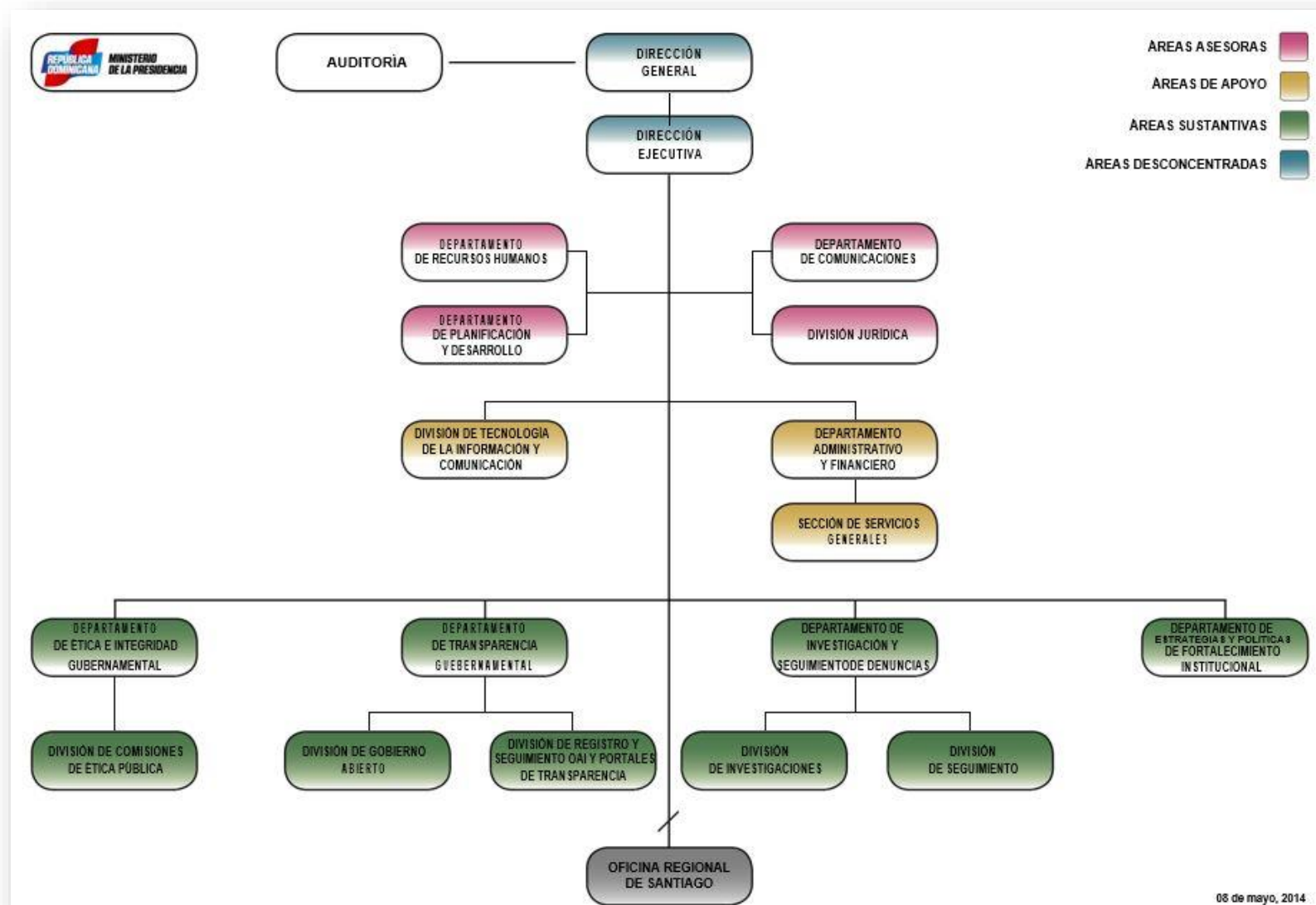


Ser referente ético por excelencia, capaz de ejercer de forma eficaz la rectoría de la integridad y transparencia; garantizando la prevención de la corrupción administrativa en el Estado Dominicano.

Generar un cambio de cultura en la gestión gubernamental basada en el fomento de la ética, integridad y la transparencia para contribuir al bien común de la República Dominicana.

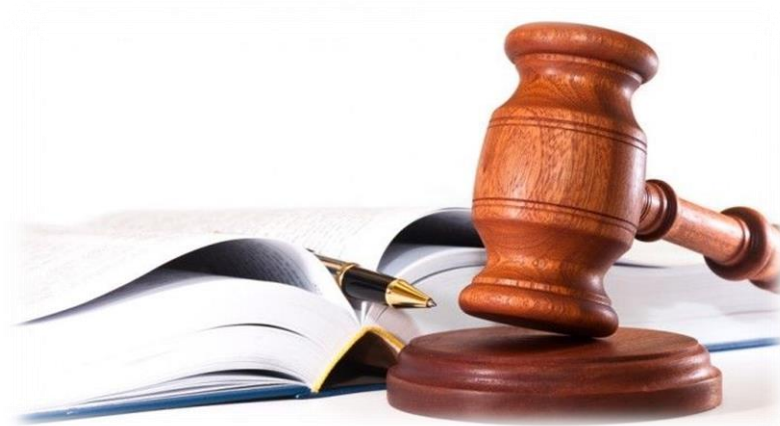
Confidencialidad
Responsabilidad
Integridad
Transparencia
Eficacia Rectitud

Organigrama



1.2.**Normativa reguladora de cada uno de los servicios que se prestan**

- Ley No. 200-04, del 28 julio de 2004, sobre Libre Acceso a la Información Pública y su reglamento Núm. 130-05.
- Ley No. 340-06, del 18 de agosto de 2006, sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.
- Ley No. 448-06, del 08 de diciembre de 2006, sobre Soborno en el Comercio y la Inversión.
- Ley No. 5-07, del 21 de diciembre de 2006, que crea el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado.
- Ley No. 10-07, del 08 de enero de 2007, que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República.
- Ley No. 176-07, del 17 de julio de 2007, sobre el Distrito Nacional y los Municipios.
- Ley No. 41-08, del 16 de enero de 2008, sobre Función Pública y crea la Secretaría de Estado de Administración.
- Ley No. 1-12, del 12 de enero de 2012, sobre la Estrategia Nacional de Desarrollo.
- Ley No. 107-13, del 06 de agosto de 2013 sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo.
- Ley No. 172-13, del 13 de diciembre de 2013, sobre Protección de Datos Personales.
- Ley No. 311-14, sobre la Declaración Jurada de Patrimonio y su Reglamento Núm. 92-16.



- Decreto No. 486-12, del 12 de agosto de 2012, que crea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).
- Decreto No. 143-17 del 26 de abril de 2017, sobre la Conformación de las Comisiones de Ética Pública y reglamento operativo de las Comisiones De Ética Pública (CEP).
- Decreto No. 144-17 del 26 de abril 2017, sobre el Día Nacional de la Ética Ciudadana.
- Resolución No. 2/2012, del 07 de diciembre de 2012, sobre Registro y Ordenamiento de las Oficinas de Acceso a la Información Pública por parte de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.
- Resolución No. 3/2012, del 07 de diciembre de 2012, sobre la Implementación de la Matriz de Responsabilidad Informacional de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.
- Resolución No. 1/2013, del 30 de enero de 2013, sobre Políticas de Estandarización de Portales de Transparencia.
- Resolución No. 01/2018 sobre Políticas de Estandarización de Portales de Transparencia, de fecha 29 de junio de 2018.
- Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción (CNUCC).
- Convención Interamericana Contra la Corrupción (CICC).
- Convención de las Naciones Unidas contra la delincuencia organizada transnacional.
- Declaración de Guatemala para una región libre de corrupción
- Iniciativa de Gobierno Abierto





1.3. Mapa de Producción



Objetivo	Macroproceso	Proceso	Producto/Servicio	Destinatario
Generar una cultura de ética e integridad, mediante la implementación de políticas públicas e instrumentos institucionales, que fortalezcan la probidad en los servidores públicos y un clima ético en las organizaciones gubernamentales. Lograr una administración pública transparente y confiable, promoviendo el libre acceso a la información en las instituciones del Estado dominicano, mediante la creación de políticas públicas que promuevan la transparencia activa, la rendición de cuentas, el fortalecimiento de la participación ciudadana y el Gobierno Abierto. Investigar y dar respuesta de manera continua a las denuncias presentadas a través de las vías de recepción y velar por la aplicación de las recomendaciones en los informes de investigación de denuncias y auditorias de la Cámara de	Rectoría en transparencia y ética gubernamental	Acompañamiento	Acompañamiento para la conformación de Comisiones de Ética Pública (CEP)	Gobierno central Instituciones descentralizadas Instituciones autónomas Órganos constitucionales
			Acompañamiento para la gestión y prevención de conflictos de intereses	Gobierno central Instituciones descentralizadas Instituciones autónomas Órganos constitucionales CEP
			Asistencia para el desarrollo de un sistema de gestión y mitigación de riesgos de corrupción	CEP Gobierno central Instituciones descentralizadas Instituciones autónomas Órganos constitucionales
			Acompañamiento para la estandarización de subportales de transparencia	Gobierno central Instituciones descentralizadas Instituciones autónomas Gobierno local



Objetivo	Macroproceso	Proceso	Producto/Servicio	Destinatario
Cuentas de la República Dominicana.	Rectoría en transparencia y ética gubernamental	Acompañamiento		Órganos constitucionales
			Acompañamiento en la instalación de Oficinas de Acceso a la Información (OAI)	Gobierno central Instituciones descentralizadas Instituciones autónomas Órganos constitucionales Gobierno local
			Recepción de propuestas para la formulación de planes de acción de Gobierno Abierto (GA)	Gobierno central Instituciones descentralizadas Instituciones autónomas Gobierno local Órganos constitucionales Sociedad Civil Ciudadanía
			Mediación en los conflictos sobre solicitudes de acceso a la información pública denegada o entregada de forma incompleta	Servidores públicos Ciudadanía Sociedad Civil



Objetivo	Macroproceso	Proceso	Producto/Servicio	Destinatario
	Rectoría en transparencia y ética gubernamental	Acompañamiento	Recepción y tramitación de propuestas para la estrategia IPAC	Gobierno Central Instituciones descentralizadas Instituciones autónomas Gobierno local Órganos constitucionales Sociedad Civil Ciudadanía
			Investigación de denuncias relativas a corrupción administrativa, conflictos de intereses, faltas a la ética y transparencia gubernamental	Servidores públicos de Instituciones centralizadas Ciudadanía
		Asesoría	Asesorías a las Comisiones de Ética Pública (CEP)	CEP
			Asesorías sobre temas de ética e integridad	Servidores públicos
			Asesorías en temas transparencia gubernamental	Gobierno central Instituciones descentralizadas Instituciones autónomas Gobierno local Órganos constitucionales Sociedad Civil



Objetivo	Macroproceso	Proceso	Producto/Servicio	Destinatario
				Ciudadanía
	Rectoría en transparencia y ética gubernamental	Capacitación	Capacitaciones sobre ética pública e integridad	Gobierno central Instituciones descentralizadas Instituciones autónomas Gobierno local Órganos constitucional
	Fomento de la transparencia y ética gubernamental		Capacitaciones en temas de transparencia gubernamental	Gobierno central Instituciones descentralizadas Instituciones autónomas Gobierno local Órganos constitucionales Sociedad Civil Ciudadanía
		Promoción	Desarrollo de actividades educativas para fomento de los valores éticos	Sociedad Civil Universidades públicas y privadas Sector educativo formal Instituciones Públicas

1.4.

Relación de servicios que se ofrecen

Nombre del servicio	Descripción del servicio	Requisitos
Acompañamiento para la Conformación de Comisiones de Ética Pública (CEP)	Coordinar, motivar y articular la creación de Comisiones de Ética en instituciones públicas.	Comunicación oficial sobre solicitud de una institución
Acompañamiento para la gestión y prevención de conflictos de intereses	Identificación, prevención, recepción de denuncias y presentación de medidas de gestión sobre conflictos de Intereses en la administración pública.	Solicitar la asesoría por las diferentes vías establecidas. Coordinación de reunión entre el representante de la DIGEIG y el solicitante
Asistencia para el desarrollo de un sistema de gestión y mitigación de riesgos de corrupción	Asesorar a las CEP en la identificación de situaciones y riesgos institucionales que pudieran propiciar o facilitar la ocurrencia de actos de corrupción en la institución. Dar seguimiento a la elaboración e implementación de medidas de mejora y mitigación para prevenir la ocurrencia de los potenciales actos de corrupción identificados.	Solicitud de asistencia vía comunicación oficial o correo electrónico. Coordinación de reunión entre el representante de la DIGEIG y el solicitante Matriz para la elaboración de mapa de riesgo de corrupción
Acompañamiento para la estandarización de subportales de transparencia	Asistir a las instituciones en el proceso de estandarización de los subportales de transparencia acorde con las normativas vigentes.	Tener el subportal de transparencia creado.
Acompañamiento en la Instalación de Oficinas de Acceso a la Información (OAI)	Coordinación y ejecución de acciones (visitas, asesoría, evaluaciones y seguimiento de recomendaciones) para la apertura de OAI.	Aplicar a la institución la evaluación de los requerimientos para apertura de la Oficina Acceso a la Información". Cumplimiento por parte de la institución del 85% de las recomendaciones surgidas de la evaluación.
Recepción de propuestas para la formulación de planes de acción de Gobierno Abierto (GA)	Recolectar las propuestas de solicitudes tendentes a la co-creación del plan de acción de Gobierno Abierto.	Presentación de las propuestas a través de los medios que sean establecidos.
Mediación en los conflictos sobre solicitudes de acceso a la información pública denegada o entregada de forma incompleta	Conciliar la inconformidad de un ciudadano ante la entrega incompleta o incumplimiento de entrega de las informaciones solicitadas a las instituciones públicas.	Para aplicar la mediación se requiere: Que la respuesta a la solicitud de información que se haya realizado no corresponda con lo solicitado.

Nombre del servicio	Descripción del servicio	Requisitos
		Exista un vencimiento de los plazos indicados en la Ley No. 200-04. Que el acceso a la información haya sido negado.
Recepción y tramitación de propuestas para la estrategia IPAC	Recibir y tramitar propuestas ciudadanas a través de los medios establecidos para la implementación de la estrategia IPAC.	Presentación de las propuestas a través de los medios que sean establecidos.
Investigación de denuncias relativas a corrupción administrativa, conflictos de intereses, faltas a la ética y transparencia gubernamental	Investigar y dar respuesta a las denuncias sobre temática institucional sometidas por los ciudadanos, servidores públicos e instituciones públicas sobre posibles irregularidades	Datos personales del solicitante Formulario de recepción de denuncia (disponible en la OAI - DIGEIG y virtual en sistema 311)
Asesorías a las Comisiones de Ética Pública (CEP)	Brindar asesoría técnica a las CEP en el marco de sus funciones.	Matriz plan de trabajo CEP Documento modelo relacionado
Asesorías sobre temas de ética e integridad	Recepción, análisis y respuesta a solicitudes de asesoría a servidores públicos ante problemas o dudas de carácter ético o moral.	Solicitar la asesoría por las diferentes vías establecidas
Asesorías en temas transparencia gubernamental	Atención a todas las consultas sobre temas de transparencia gubernamental acorde con el marco legal institucional.	Solicitar la asesoría por las diferentes vías establecidas.
Capacitación sobre ética pública e integridad	Coordinar e impartir actividades formativas sobre ética y prácticas anticorrupción para desarrollar capacidades en la administración pública para prevenir actos contrarios a la ética.	Completar formulario de Curso Básico para las Comisiones de Ética Pública (aplica para este caso). Coordinación de fechas y número de participantes.
Capacitaciones en temas transparencia gubernamental	Transferencia de conocimientos sobre temas de transparencia a través de talleres, jornadas de sensibilización y encuentros.	Remisión en línea de la "Solicitud de Capacitación" (aplica para casos que sean determinados). Coordinación de fechas y número de participantes
Desarrollo de actividades educativas para fomento de los valores éticos	Desarrollo de proyectos, programas y demás actividades que favorezcan la construcción de una ciudadanía formada en valores e integrar esta temática en el sistema educativo formal, no formal y superior educativo.	Programas de formación y/o promoción Acuerdos de cooperación interinstitucional (en los casos que aplique)

Derechos

- Recibir el estatus de solicitudes realizadas.
- Recibir asesoría e información sobre los diferentes servicios que presta la institución.
- Contar con la garantía de fiabilidad, disponibilidad y privacidad de los sistemas asociados al servicio.
- Contar con la preservación de la privacidad y la seguridad sobre los casos de denuncias tratados.

**Deberes**

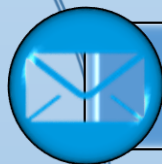
- Tramitar sus solicitudes en los formatos y a través de los medios establecidos.
- Cumplir con los requisitos del servicio.
- Cooperar con el orden y la limpieza en las instalaciones durante los servicios presenciales.
- Utilizar apropiadamente los sistemas propiedad de la institución.
- Tramitar cualquier insatisfacción y/o sugerencia del servicio recibido.
- Suministrar las informaciones necesarias del servicio en el tiempo acordado tratados.

1.6 Formas de comunicación/participación ciudadana



Vía Telefónica

809 685-7135
809 332-1041



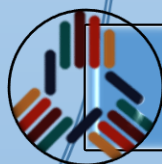
Correo electrónico

comunicaciones@digeig.gob.do



Página Web DIGEIG

<https://www.digeig.gob.do>



Oficina de Acceso a la Información

Vía Telefónica: (809) 685-7135, ext. 6002
Correo: OAI@digeig.gob.do



Redes sociales

Facebook (@DIGEIGRD), Twitter (@DIGEIGRD), YouTube (DIGEIGRD), Scribd (DIGEIGRD), Soundcloud (DIGEIGRD), Flickr (DIGEIGRD).



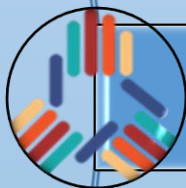
Encuestas

Con la finalidad de medir y mejorar el nivel de satisfacción de nuestros clientes aplicamos encuestas cuatrimestrales.



Buzones de quejas, reclamaciones y sugerencias

Contamos con un buzón en la recepción de la sede de la institución, en donde los ciudadanos pueden disponer sus comentarios de mejora acerca de nuestros servicios.



Portal Único de Acceso a la Información Pública

Medio disponible para la solicitud de informaciones relacionadas a la institución y sus gestiones. Dispone además de un chat interactivo. <https://www.saip.gob.do/>



Portal de Datos Abiertos <http://www.datos.gob.do/>



Canal de interacción del portal de Gobierno Abierto <http://www.gobiernoabierto.do/>
Grupos abiertos en Google: Gobierno Abierto

2

Compromisos de calidad ofrecidos

- Contamos con un equipo de personas responsables y comprometidas con la ciudadanía al entregarle las informaciones requeridas en los tiempos establecidos.

Tiempo de Respuesta

- Mantener la discreción en aquellos servicios que lo ameriten, acorde a su naturaleza.

Confidencialidad

- Contamos con un equipo de profesionales con las competencias y destrezas adecuadas para garantizar un servicio eficaz acorde a las necesidades de los ciudadanos que requieren nuestros servicios.

Profesionalidad

2.2

Compromisos de calidad

Servicio	Atributo de Calidad	Estándar	Indicador
Asesorías en temas transparencia gubernamental	Tiempo de respuesta	3 días laborables para responder las solicitudes o establecer el primer contacto.	Porcentaje de solicitudes atendidas en el periodo establecido.
Capacitaciones en temas transparencia gubernamental	Tiempo de respuesta	3 días laborables para responder solicitudes de cupos de participación.	Porcentaje de solicitudes respondidas en el periodo establecido.
Mediación en los conflictos sobre solicitudes de acceso a la información pública denegada o entregada de forma incompleta	Tiempo de respuesta	5 días laborables para establecer primer contacto con el cliente y notificar a la institución relacionada sobre dar cumplimiento con la entrega de la información.	Porcentaje de casos de mediación tramitados en el tiempo establecido.
Asesorías a las Comisiones de Ética Pública	Tiempo de respuesta	3 días laborables para responder las solicitudes o establecer el primer contacto.	Porcentaje de solicitudes atendidas en el periodo establecido.
	Confidencialidad	90% de los usuarios encuestados expresan sentirse satisfechos con la confidencialidad proporcionada en el servicio.	Porcentaje de usuarios encuestados satisfechos en relación a la confidencialidad proporcionada.
Capacitación sobre ética e integridad gubernamental	Tiempo de respuesta	3 días laborables para responder solicitudes de cupos de participación.	Porcentaje de solicitudes respondidas en el periodo establecido.
Desarrollo de actividades educativas para fomento de los valores éticos	Tiempo de respuesta	3 días laborables para responder solicitudes de cupos de participación.	Porcentaje de solicitudes respondidas en el periodo establecido.
	Profesionalidad	85% de los usuarios satisfechos con la profesionalidad con la que se presta el servicio.	Porcentaje de usuarios encuestados satisfechos en relación a la profesionalidad con la que se presta el servicio.

Nota: El estándar de “tiempo de respuesta” comprometido para los diversos servicios, aplica para aquellas solicitudes presentadas por el cliente directamente al departamento de Transparencia Gubernamental y departamento de Ética e Integridad Gubernamental de forma presencial, digital (correo electrónico, formulario del portal institucional, portal SAIP) y/o vía telefónica. Este estándar no aplica a las solicitudes presentadas a través de comunicaciones oficiales, debido a procesos y políticas del manejo de correspondencia.

Estos compromisos de calidad están siendo asumidos por la sede institucional de la DIGEIG.

2.3 Compromisos de Mejora

Mejora Comprometida	Objetivo de la Mejora	Actividades de avance	Responsable	Plazo de Ejecución
Disponer de una plataforma tecnológica para facilitar la gestión de las Comisiones de Ética Pública (CEP).	Facilitar y mejorar el seguimiento y asistencia a las CEP.	Desarrollo de la herramienta Difusión Implementación Monitoreo	Departamento de Ética e Integridad Gubernamental División TIC	Enero, 2020
Implementar herramienta tecnológica para mejorar la administración, asignación y seguimiento oportuno a las solicitudes de asesorías y capacitaciones.	Mejorar la accesibilidad, tiempo de atención y gestión a las solicitudes de asesorías y capacitación.	Desarrollo de la herramienta Difusión Implementación Monitoreo	Departamento de Transparencia Gubernamental Departamento de Ética e Integridad Gubernamental División TIC	Enero, 2020



Contamos con cuatro oficinas, una en el Distrito Nacional y una en cada región del país, a fin de acercar nuestros servicios a los clientes/ciudadanos a nivel nacional. Estas oficinas se encuentran estratégicamente ubicadas para que el ciudadano pueda por diferentes vías de transporte público y privado llegar fácilmente a nuestras instalaciones.

Tomando en consideración aquellos que no puedan trasladarse de manera presencial, contamos con medios de comunicación digital como son: redes sociales, portales institucionales, teléfonos, correos electrónicos, chat en línea y un horario flexible que abarca la mañana y parte de la tarde para asistir al ciudadano. Además de esto, en algunos casos la DIGEIG pone a disposición del personal, el transporte institucional para acercar el servicio a clientes (instituciones) a fin de realizar visitas de asesorías y capacitaciones.

Nuestros clientes son asistidos con cortesía y amabilidad sin distinción de género, religión, raza, nacionalidad, preferencia política, condición social, nivel de educación, entre otros aspectos.



2.5 Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales

La DIGEIG se ha comprometido con la calidad y mejora continua a través la implementación del autodiagnóstico CAF, la autoevaluación de las Normas de Control Interno (NOBACI) , la aplicación de encuestas de satisfacción, auditorías internas de procesos y seguimiento y verificación exhaustiva de la ejecución de la planificación estratégica, operativa y presupuestaria. Para estos fines contamos con el departamento de Planificación y Desarrollo designado como área coordinadora de estas acciones en conjunto con los diversos comités conformados para el manejo de estos temas, entre los cuales están: Comité CAF, Comité NOBACI, Comité VAR, Comité PACC, Comité de Compras, entre otros.

Nuestra institución cuenta con las certificaciones NORTIC A2, NORTIC A3 y NORTIC E1.

En busca de preservar el medio ambiente en nuestro plan estratégico 2019-2021 se ha dedicado toda una línea estratégica para estos fines “Implementación y Desarrollo de un Programa de Gestión Ecológica”, que incluye acciones de reciclaje, ahorro de energía, agua, combustible, material gastable y actividades de reforestación.

La DIGEIG tiene conformado el Comité de Salud Ocupacional y Riesgos Laborales que procura fomentar la seguridad dentro y fuera de sus instalaciones.



3

Quejas, sugerencias y medidas de subsanación

3.1 Formas de presentación de quejas y sugerencias

Las quejas, reclamaciones y sugerencias relacionadas a incumplimientos con los compromisos de calidad asumidos y descritos en este documento, podrán presentarse a través de los siguientes medios:

Buzón Físico: accediendo a nuestra sede para completar y depositar en este medio el formulario de “Gestión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias”.



El tiempo de respuesta a las quejas, reclamaciones y sugerencias presentadas por el buzón físico serán respondidas en un período no mayor de 15 días laborables respecto a la fecha de presentación. Los casos recibidos por el portal 311 se responderán acorde a lo establecido en la guía de este portal, pero de ser un caso relacionado a incumplimiento de los Compromisos de Calidad imperará ofrecer una respuesta en un período no mayor de los 15 días laborables.

Portal 311: ingresando al portal [“http://www.311.gob.do/”](http://www.311.gob.do/), en la pestaña “Servicios” y posteriormente en las opciones “Quejas”, “Sugerencias” o “Reclamaciones”, acorde a su necesidad, completando y enviando los datos solicitados para los fines.



3.2

Medidas de subsanación por incumplimiento de los compromisos asumidos

En casos de incumplimiento con los compromisos de calidad asumidos y descritos en este documento, la institución remitirá, en un periodo de 15 días hábiles con respecto a la fecha de presentación de la queja, una comunicación a la firma de la Máxima Autoridad, expresando sus disculpas y las medidas para evitar incurrir en el mismo.



4

Información Complementaria

4.1 Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios



Acuerdos Interinstitucionales

Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD)
Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)
Ministerio de Administración Pública (MAP)
Seguro Nacional de Salud (SENASA)
Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP)
Fondo Patrimonial Empresas Reformadas (FONPER)

Acuerdos Internacionales

Red de Transparencia y Acceso a la Información Pública (RTA)
Red Iberoamericana de Protección de Datos (RIPD)
Open Government Partnership" (OGP) o "Alianza para el Gobierno Abierto" (AGA)

Actividades Conmemorativas relacionadas a nuestros servicios

28 de enero Día Internacional para la Protección de los Datos Personales
9 de febrero día del Natalicio de Francisco Espaillat
4 de marzo Día Internacional de Datos Abiertos
29 de abril, Día Nacional de la Ética ciudadana
28 de septiembre Día Internacional del Derecho a Saber
9 de diciembre, Día Internacional de la Lucha Contra la Corrupción

4.2 Datos de Contacto



Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental

Oficina Principal

Av. México Esq. Leopoldo Navarro. Edificio de Oficinas Gubernamentales
Juan Pablo Duarte, Piso 12, Santo Domingo, R.D.
Tel.: (809) 685-7135 | Whatsapp: (829) 259-7244
comunicaciones@digeig.gob.do
Horario de atención: lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 3:00 p.m

Oficina Regional Santiago

Calle del Sol # 59, Edif. Gobernación, Santiago de los Caballeros
Tel: (809) 724-4465
Horario de atención: lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 3:00 p.m

Oficina Regional Sur

Calle Emilio Prud-Homme Esq. Vicente Noble, Azua
Tel.: (809) 680-0414
Horario de atención: lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.

Oficina Regional Este

Calle Bienvenido Creales No. 94, Euro Plaza, Local 206, La Romana
Tel.: (809) 550-5919
Horario de atención: lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 3:00 p.m



4.3**Identificación y forma de contacto área responsable de la carta compromiso**

Departamento de Planificación y Desarrollo

Av. México Esq. Av. Leopoldo Navarro. Edificio de Oficinas Gubernamentales

Juan Pablo Duarte, Piso 12, Santo Domingo, R.D.

Tel.: (809) 685-7135, ext. 7000

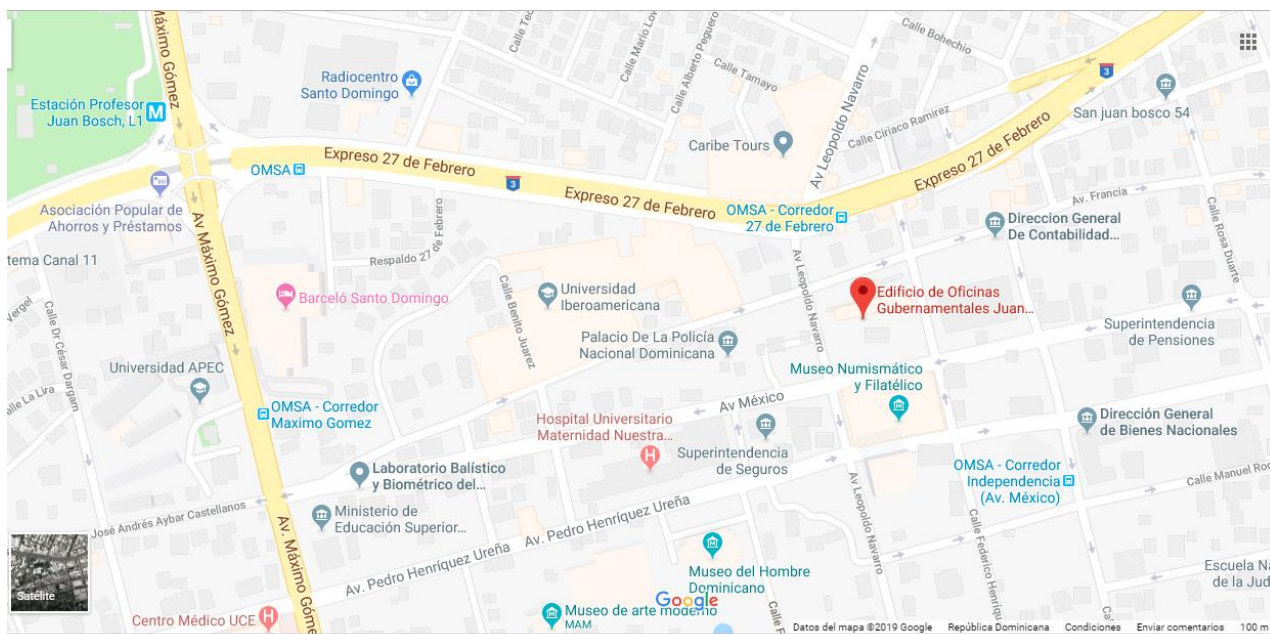
Correo electrónico: dpd@digeig.gob.do

Horario de atención: lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 3:00 p.m

4.4 Medios de acceso y transporte hacia la institución

Sede Santo Domingo

- Avenida México
 - Avenida 27 de Febrero (opcional Estación del Metro Juan Bosch), Avenida Leopoldo Navarro
 - Avenida Pedro Henríquez Ureña (opcional Estación del Metro Casandra Damirón)
- C/ Federico Henríquez y Carvajal
- Transporte Privado
- Transporte Público: carros, autobuses y Metro de Santo Domingo

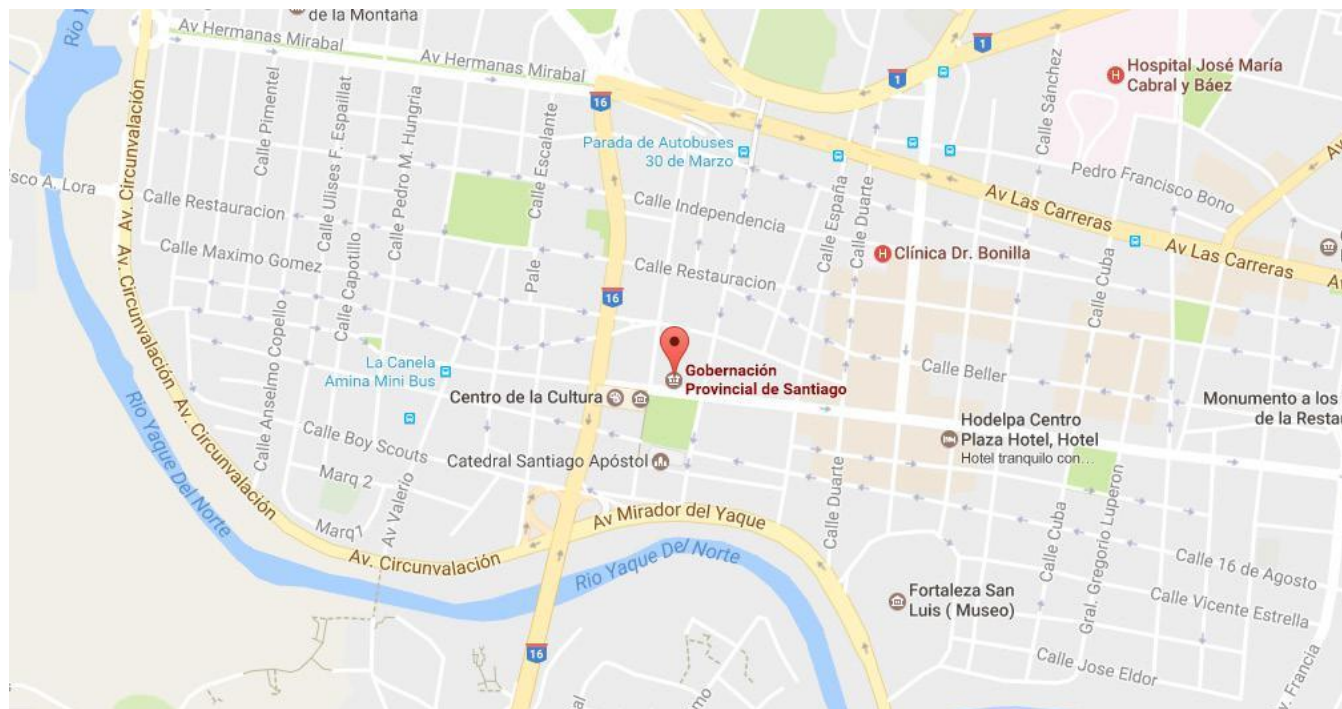


<https://www.google.com.do/maps/place/Edificio+de+Oficinas+Gubernamentales+Juan+Pablo+Duarte/@18.4761067,-69.9079988,16.25z/data=!4m5!3m4!1s0x8eaf8832d8e6c14d:0xdfeca96dfb675988!8m2!3d18.4746636!4d-69.9064582?hl=es&authuser=0>

Regional Santiago

Calle del Sol # 59, Edif. Gobernación, Santiago de los Caballeros

La oficina se encuentra localizada dentro de la Gobernación Provincial, primer nivel. Las vías de fácil acceso: llegar al Parque Duarte, el cual queda frente a la Gobernación, localizada en una zona céntrica cercana a las avenidas Las Carreras, Mirador Norte, calle La Restauración y calle Duarte, con líneas de carros y autobuses públicos y privados.

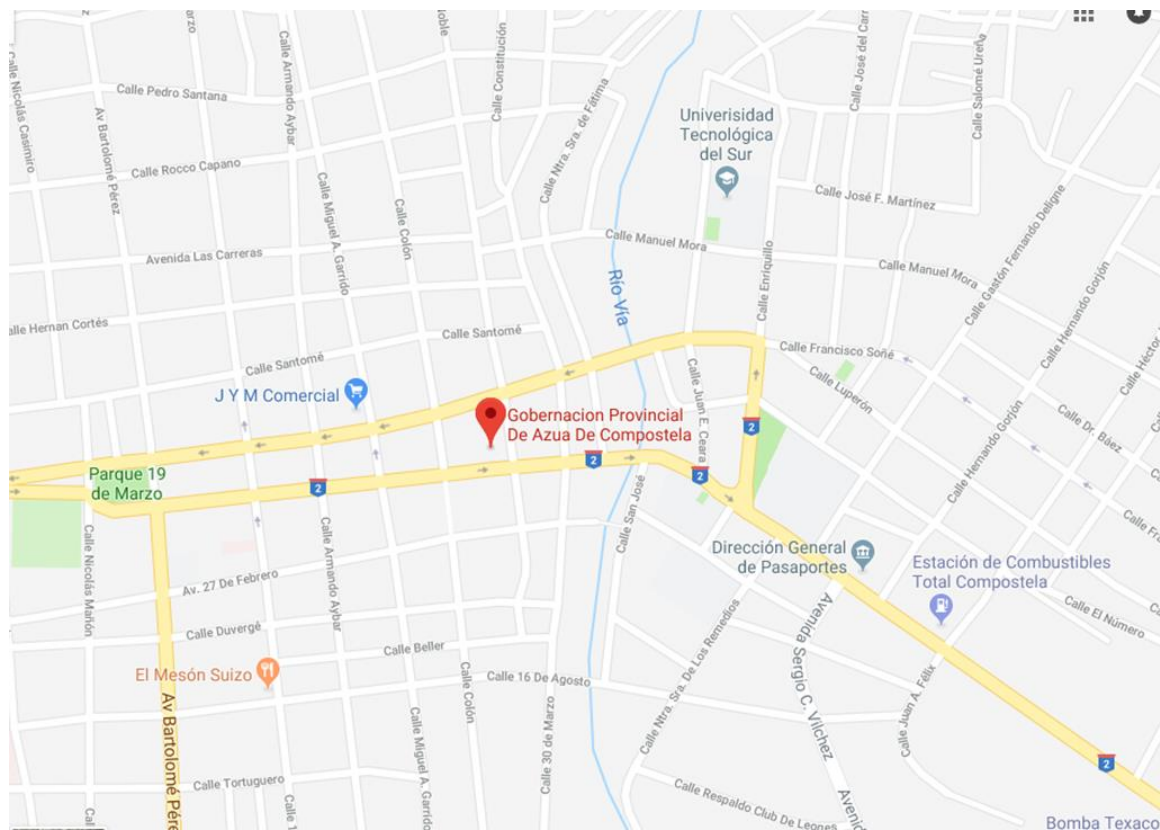


<https://www.google.com.do/maps/place/Gobernaci%C3%B3n+Provincial+de+Santiago/@19.4514022,-70.7086837,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x8eb1cf50c7fa7ac3:0x39747feabbe061b6!8m2!3d19.4514022!4d-70.706495>

Regional Sur

Calle Emilio Prud-Homme Esq. Vicente Nobel, Azua

La oficina se encuentra localizada dentro de la Gobernación Provincial, segundo nivel. Las vías de fácil acceso: llegar al Parque Juan Pablo Duarte, el cual está a una cuadra de la Gobernación localizada en la carretera Sánchez. La gobernación está al frente de la Catedral de Azua, zona céntrica con líneas de carros y autobuses públicos y privados.



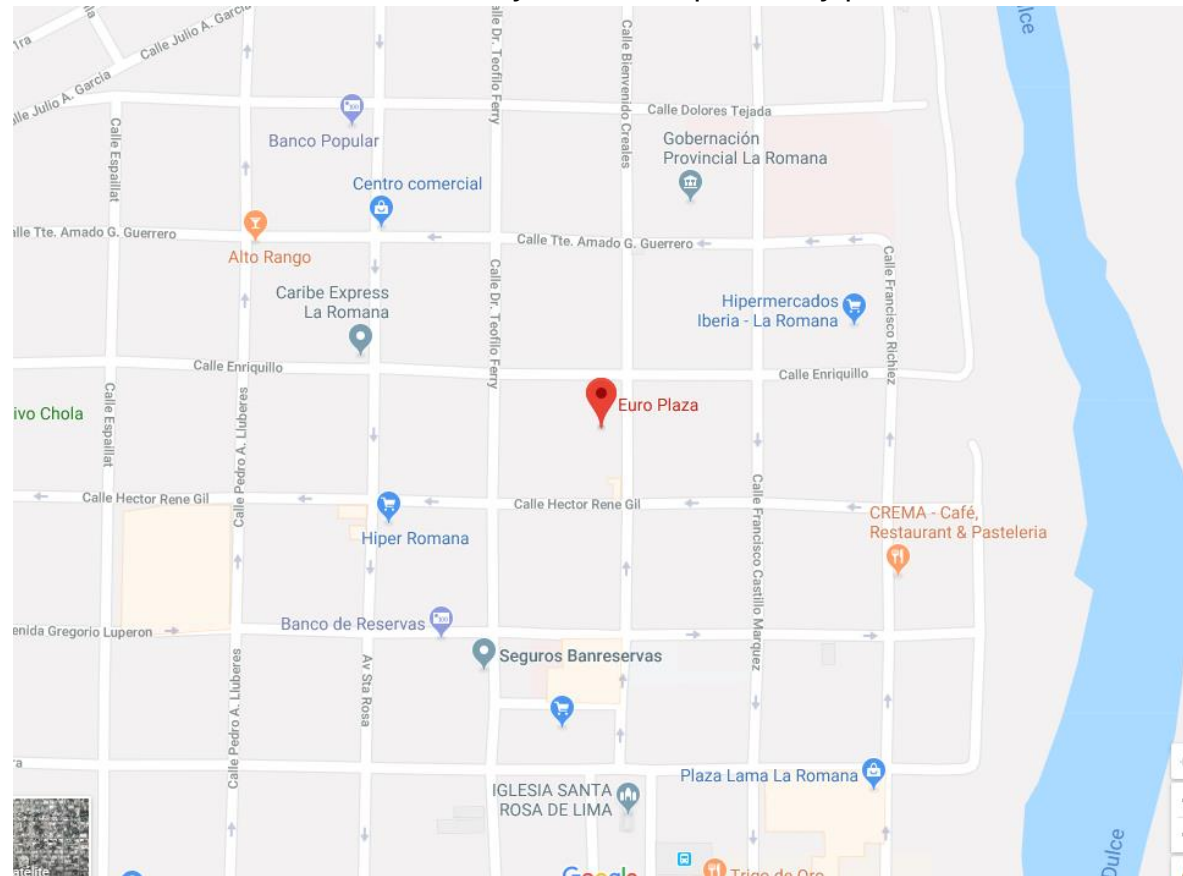
<https://www.google.com.do/maps/place/Gobernacion+Provincial+De+Azua+De+Compostela/@18.4537637,-70.7352513,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x8ebaa3e3928d91e1:0xe7785b8ddcba4ffd!8m2!3d18.4537586!4d-70.7330626>

Regional Este

Calle Bienvenido Créales No. 94, Euro Plaza, Local 2-06, La Romana

La oficina se encuentra localizada dentro del edificio Euro Plaza, segundo nivel. Las vías de fácil acceso: llegar a la calle Bienvenido Créales próximo a la Gobernación Provincial La Romana.

Zona céntrica con líneas de carros y autobuses públicos y privados.



<https://www.google.com/maps/place/Euro+Plaza>

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL



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.