

## FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### Presencial

Visitando nuestra sede central, ubicada en la Avenida Ortega y Gasset Esq. Pepillo Salcedo (dentro de la Plaza de la Salud, 2da Planta del edificio de la Comisión Nacional de Emergencias), sector Ensanche La Fe, Distrito Nacional.

### Oficina de Libre Acceso a la Información

En cumplimiento a la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública. El teléfono de contacto es 809-472-8614 ext. 1146.

### Vía telefónica

Los ciudadanos pueden acceder al servicio a través del número de la sede central 809-472-8614, donde recibirán atención inmediata.

### Correo electrónico

[info@defensacivil.gob.do](mailto:info@defensacivil.gob.do)

### Portal institucional y redes sociales

A través de las redes sociales en Facebook, Twitter e Instagram @DefensaCivilRD y el portal institucional [www.defensacivil.gob.do](http://www.defensacivil.gob.do)

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento del servicio comprometido en esta Carta, el ciudadano recibirá una comunicación firmada por el Director Ejecutivo, presentando disculpas por no haber recibido el servicio de manera oportuna y se comprometerá a agilizar el proceso de la solicitud que no fue atendida oportunamente. La misma será remitida en un plazo máximo de quince (15) días laborables.

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

Buzón de Quejas y Sugerencias para estos fines, ubicado en el área de recepción de la sede central.

[info@defensacivil.gob.do](mailto:info@defensacivil.gob.do)

Línea de Atención Ciudadana (311)  
Libre Acceso a la Información (OAI) recibe y canaliza las quejas o sugerencias que tienen los ciudadanos que ingresan por esta vía.

El tiempo establecido para responder las quejas y sugerencias en cualquier punto de contacto es de diez (10) días hábiles, a partir de la fecha de recepción de las mismas.

## DATOS DE CONTACTO

Avenida Ortega y Gasset Esq. Pepillo Salcedo, Plaza de la Salud al lado de OPS, 2da Planta. Ensanche La Fe, Distrito Nacional, República Dominicana.



Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 4:00 pm.

## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

Departamento de Planificación y Desarrollo  
[planificacion@defensacivil.gob.do](mailto:planificacion@defensacivil.gob.do)  
Teléfono: 809-472-8614 ext. 1126



El programa Carta de Compromiso 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

## DEFENSA CIVIL DOMINICANA



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

## DATOS IDENTIFICATIVOS

La Defensa Civil tiene por objetivo principal asegurar que los operativos del país sean adecuados para los perjuicios que se originen por los desastres causados por inundación, terremoto, tormenta, huracán, fuego, escasez o distribución deficiente de suministro de materiales, u otros motivos similares, y en general para proveer el orden, salud y bienestar económico, seguridad pública, preservación de la vida y de la propiedad.

### Misión

Dirigir las acciones de coordinación, preparación y operación de todas las funciones de emergencias ante la ocurrencia de un evento natural o antrópico, en una forma eficiente y eficaz, garantizando un control adecuado de las operaciones, para resguardar la vida y la propiedad de los habitantes de la República Dominicana.

### Visión

Perdurar a través del tiempo como una Institución de servicio y socorro, con una correcta distribución de ayudas humanitarias y priorizar las necesidades ante cualquier evento nacional, garantizando la responsabilidad, esfuerzo y compromiso de las instituciones involucradas para una respuesta eficaz y eficiente.

### Valores

Voluntad, Compromiso, Integridad, Altruismo, Solidaridad, Transparencia.

### Marco Legal

- Constitución de la República Dominicana.
- Ley 257-66 que crea la Oficina de la Defensa Civil.
- Ley 147-02 sobre Gestión de Riesgos y su Decreto de Aplicación 874-09.
- Ley No. 61-13 que crea el Régimen del Voluntariado en República Dominicana.

## INCLUSIÓN

Estamos ubicados en un punto céntrico de la capital, con un excelente acceso al transporte público. Además contamos con oficinas provinciales, lo que facilita al ciudadano entrar en contacto con nuestros servicios.

Tenemos estacionamientos reservados para personas con discapacidad, así como un área especial en recepción para dar prioridad a sus solicitudes.

En sentido general, brindamos a todos los ciudadanos un ambiente acogedor, un clima agradable y un trato personalizado.

## ATRIBUTOS DE CALIDAD

**Fiabilidad de la información:** Nivel de confianza de los clientes en la calidad del servicio que se ofrece.

**Atención personalizada:** Cualidades positivas de nuestro servicio.

**Dominio, conocimiento y preparación del personal:** Los procesos de enseñanza y aprendizaje (capacitación) se caracterizan por ser dinámicos y cambiantes dependiendo del tipo de auditorio y formación ofrecida.

**Tiempo de respuesta:** Es la acción de calidad ofrecida al cliente.

**Accesibilidad:** Posibilidad que tiene el usuario para utilizar los servicios.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTÁNDAR	INDICADORES
Capacitación a instituciones públicas y privadas	Fiabilidad de la información	85%	Porcentaje de satisfacción obtenida en la encuesta trimestral sobre los servicios
	Dominio, conocimiento y preparación del personal	88%	
	Atención personalizada	85%	
	Accesibilidad	88%	
	Tiempo de respuesta	90%	

## DEBERES DEL CIUDADANO

Cumplir con todos los requisitos para el servicio en cuestión.

Presentar la documentación requerida oportunamente.

Respetar los horarios establecidos para la prestación del servicio.

Mantener un trato respetuoso con el personal que brinda el servicio.

No se permite fumar dentro de las instalaciones de la Defensa Civil.

¡Escanea Aquí! ↓

