

# Formas de comunicación y participación ciudadana

## • Vía telefónica:

A través del número (809) 687-7121, en horario de lunes a viernes de 8:00 A.M. a 4:30 P.M.

## • Vía electrónica:

Correo electrónico: [info@digepres.gob.do](mailto:info@digepres.gob.do)

Página web: [www.digepres.gob.do](http://www.digepres.gob.do)

## • Presencial:

Puede acceder personalmente a la institución, ubicada en la Avenida México esq. Avenida Leopoldo Navarro, edificio de oficinas gubernamentales Juan Pablo Duarte, 4to y 5to piso, Distrito Nacional. **Horario:** lunes a viernes, de 8:00 A.M. hasta las 4:00 P.M.

**Horario de recepción de correspondencia:** 8:00 A.M. hasta las 7:00 P.M.

## • Redes sociales:

Facebook [digepresrd](#)

Instagram [@digepresrd](#)

Twitter [@digepresrd](#)

YouTube [digepresrd](#)

## • Oficina Libre Acceso a la Información (OAI)

La Oficina de Acceso a la Información (OAI), está encargada de facilitar las informaciones requeridas a través del contacto 809-687-7121 Ext.1038, vía [www.saip.gob.do](http://www.saip.gob.do) o mediante [info@digepres.gob.do](mailto:info@digepres.gob.do).

## • Medidas de subsanación

Cuando la DIGEPRES no pueda cumplir con los compromisos declarados en este documento se emitirá una comunicación firmada por la máxima autoridad de la institución, expresándole las disculpas correspondientes por el incumplimiento, en un plazo de (15) días laborables luego de solicitada.

## • Quejas y sugerencias

Todo ciudadano puede presentar sus quejas y sugerencias sobre los servicios prestados y serán respondidos a los 15 días laborales a partir de la solicitud por las siguientes vías:

**Sistema 311 de Atención Ciudadana.**

**Buzón de quejas y sugerencias físico.**

**Buzón de quejas y sugerencias web.**



## • Datos de contacto:

Estamos ubicados en la avenida México, esquina Leopoldo Navarro, edificio de oficinas gubernamentales Juan Pablo Duarte, 5to piso, Santo Domingo, D.N.



## • Unidad responsable de la Carta Compromiso

División de Calidad en la Gestión.

### Teléfono:

809-687-7121 Ext. 2111 y 2119

### Correo electrónico:

[calidadenlaestion@digepres.gob.do](mailto:calidadenlaestion@digepres.gob.do)



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.

# CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

MARZO 2024 – MARZO 2026  
2DA. VERSIÓN





## Dirección General de Presupuesto DIGEPRES

### ● Visión

Institución referente en la gestión del Sistema Presupuestario de manera transparente, participativa y orientada a resultados, en base a altos estándares, enfocados en la mejora continua, calidad de servicios y uso adecuado de los recursos.

### ● Misión

Regular y gestionar eficientemente la administración de los procesos del Sistema Presupuestario contribuyendo a la calidad del gasto, la sostenibilidad fiscal y la estabilidad macroeconómica de República Dominicana.

### ● Rasgos Distintivos

- |                           |              |
|---------------------------|--------------|
| > Integridad              | > Excelencia |
| > Innovación              | > Compromiso |
| > Transparencia           |              |
| > Trabajo en equipo       |              |
| > Orientación al servicio |              |

### ● Deberes del Ciudadano

- Conocer la naturaleza de la institución a los fines de realizar solicitudes.
- Cumplir con los requerimientos establecidos por la institución para la solicitud de servicios.
- Comunicar las irregularidades en los servicios prestados.
- Ofrecer un comportamiento respetuoso al personal que le brinda el servicio.

### ● Atributos de calidad



**Profesionalidad:** La Dirección General de Presupuesto, desempeña un trabajo con pericia, aplicación seriedad y eficacia.



**Amabilidad:** Los ciudadanos/clientes son atendidos con altos estándares de tolerancia y buen trato.



**Accesibilidad:** Nuestros servicios son de fácil acceso, contamos con varios canales de comunicación e información.



**Tiempo de Respuesta:** Estamos comprometidos con dar respuesta a las solicitudes en el tiempo establecido.



**Elementos Tangibles:** Disponemos de una adecuada infraestructura física, adecuados equipos y entorno agradable para el desarrollo de nuestros servicios.

### ● Compromisos de calidad

SERVICIO	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTÁNDAR	INDICADORES
Asistencia Técnica en Temas Presupuestarios	Profesionalidad	90%	
Capacitaciones en Temas Presupuestarios	Profesionalidad	90%	
Certificaciones de salarios	Profesionalidad Amabilidad Accesibilidad Elementos Tangibles	85%	Nivel de satisfacción de las instituciones en la encuesta trimestral
	Tiempo de respuesta	10 días laborables para respuesta a la solicitud	Porcentaje de solicitudes respondidas dentro del plazo comprometido
Modificaciones Presupuestarias (Tipo disposición DIGEPRES)	Accesibilidad	85%	Nivel de satisfacción de las instituciones en la encuesta trimestral

### ● Inclusión

La Carta Compromiso al Ciudadano se encuentra en formato audiolibro para personas con discapacidad visual y el portal web tiene un menú de accesibilidad que permite detener animaciones, cambiar contraste y saturación y modificar letras en formato dislexia amigable. En nuestras oficinas contamos con un ambiente climatizado y ascensores de acceso.