

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los ciudadanos y ciudadanas pueden dirigirse a nuestras oficinas ubicadas en la Sede Central, en el edf. Metropolitano, Provincias y Municipios en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. hasta las 4:00 p.m.

Para asistencia a emergencias pueden contactarnos a través de nuestra Línea Mujer *212 o a los teléfonos 809-689-7212 y 809-200-7212 desde el interior sin cargos.

Los ciudadanos y ciudadanas cuentan con la facilidad de acceder a los medios web y sociales:

Página Web: www.mujer.gob.do

Correo electrónico: info@mujer.gob.do

Correo electrónico de la OAI: oai@mujer.gob.do

Instagram: @Mujerrd

Twitter y Facebook: @Mujerrd

YouTube: Mujerrd

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las usuarias y los usuarios del Ministerio de la Mujer pueden expresar sus quejas y sugerencias a través de los siguientes canales:

Buzones físicos, estos buzones están instalados en un lugar visible en las siguientes oficinas: sede central, San Cristóbal, Haina, Santo Domingo Este, Santo Domingo Norte (Villa Mella) y Santiago (Oficina Principal).

Portal Institucional, ingresando a www.mujer.gob.do y llenando el formulario de contacto.

Correo electrónico, a través del correo calidad@mujer.gob.do

Número telefónico del Departamento de Gestión de la Calidad, marcando el 809-685-3755, extensión 2404.

Sistema 311, ingresando a www.311.gob.do y llenando el formulario que corresponda (queja, sugerencia o reclamo).

Las quejas y sugerencias serán respondidas de 0-15 días laborables después de su presentación.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Para los casos de incumplimiento de los compromisos declarados y asumidos por el Ministerio de la Mujer, la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) emitirá una carta informando a las usuarias y los usuarios el motivo del incumplimiento y las medidas adoptadas para la corrección. Este proceso se ejecutará en un plazo comprendido entre los 15 días laborables después de recibir el reclamo informando la solución al caso, a fin de corregir el incumplimiento.

DATOS DE CONTACTO

Dirección: Ave. México Esq. 30 de Marzo, Edif. Gubernamentales Prof. Juan Bosch, Bloque D, 2do piso, Santo Domingo, República Dominicana. Tel. 809-685-3755. Correo electrónico: info@mujer.gob.do



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

Departamento de Desarrollo Institucional y Gestión de la Calidad, ubicado en la sede central del Ministerio de la Mujer: Ave. México Esq. 30 de Marzo, Edif. Gubernamentales, Bloque D, 2do piso, Santo Domingo, República Dominicana.

Teléfono: 809-685-3755 (ext. 2404).

Correo electrónico: calidad@mujer.gob.do

Horario de atención: 8:00 a. m. a 4:00 p. m.



El Programa Carta Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan a las ciudadanas y ciudadanos, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadanía y el Estado.



MINISTERIO DE LA MUJER



**CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO Y LA CIUDADANA**

NOVIEMBRE 2022 - NOVIEMBRE 2024

DATOS IDENTIFICATIVOS

Ministerio de la Mujer

Organismo rector de la política de género en la República Dominicana, es la institución responsable de establecer las normas y coordinar la ejecución de políticas, planes y programas a nivel sectorial, interministerial y con la sociedad civil, dirigidos a lograr la igualdad y equidad de género y el pleno ejercicio de la ciudadanía por parte de las mujeres.

Misión

Asegurar el diseño y ejecución de las políticas públicas para la igualdad y la equidad de género y liderar la articulación intergubernamental e intersectorial, para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las mujeres.

Normativa

- Constitución de la República Dominicana, del 13 de junio de 2015.
- Ley No. 86-99 que crea la Secretaría de Estado de la Mujer, del 11 de agosto de 1999.
- Decreto No. 56-10 que crea los ministerios.
- Ley 24-97 sobre violencia contra la mujer e intrafamiliar, del 27 de enero de 1997.
- Ley No. 76-02 que establece el Código Procesal Penal de la República Dominicana, del 19 de julio del 2002.
- Ley No. 88-03 sobre la instauración de las Casas de Acogida o Refugios, del 1 de mayo de 2003.
- Ley No. 136-03 sobre el Código para el Sistema de Protección y los Derechos Fundamentales de Niños, Niñas y Adolescentes, del 7 de agosto de 2003.
- Ley No. 46-07 que declara del 25 de noviembre a 10 de diciembre de cada año, una campaña nacional denominada "16 días de Activismo contra la Violencia hacia las Mujeres", del 26 de febrero de 2007.
- Decreto No. 974-01 de creación, con asiento en cada Secretaría, de La Oficina de Equidad de Género y Desarrollo, del 26 de septiembre de 2001.
- Resolución 005-2022 que aprueba la nueva estructura organizativa para el Ministerio de la Mujer.
- Decreto No. 1-21, para la implementación del Plan Estratégico por una Vida Libre de Violencia y que establece el Gabinete de las Mujeres, Adolescentes y Niñas.

Inclusión

Como Ministerio de la Mujer, trabajamos para lograr la igualdad de género entre hombres, mujeres y el respeto a la diversidad. Ofrecemos nuestros servicios en modalidad presencial, telefónica y virtual, para dar respuesta a las necesidades de la ciudadanía y garantizar el cumplimiento de sus derechos.

Ponemos a la disposición de la sociedad, información desagregada por sexo, así como indicadores de la situación de los derechos de las mujeres en el país.

En las oficinas ubicadas en la Av. Máximo Gómez, Edificio Metropolitano, contamos con rampas y ascensores, como manera de garantizar el acceso de personas con discapacidad.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

Amabilidad y cortesía: trato respetuoso y cortés a cada persona que solicita un servicio para garantizar la satisfacción del este.

Discreción: confidencialidad con que se tratan los temas y las informaciones de las usuarias, teniendo cuidado de no divulgar información sensible.

COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
Asesoría Legal	Amabilidad y cortesía	90%	% de satisfacción de los usuarios durante el trimestre.
	Discreción	90%	% de satisfacción de los usuarios durante el trimestre.
	Profesionalidad	90%	% de satisfacción de los usuarios durante el trimestre.
Asistencia Psicológica	Amabilidad y cortesía	90%	% de satisfacción de los usuarios durante el trimestre.
	Discreción	90%	% de satisfacción de los usuarios durante el trimestre.
	Profesionalidad	90%	% de satisfacción de los usuarios durante el trimestre.
Acciones Formativas y Sensibilización	Amabilidad	90%	% de satisfacción de los usuarios durante el trimestre.
	Fiabilidad	90%	% de satisfacción de los usuarios durante el trimestre.
	Accesibilidad	90%	% de satisfacción de los usuarios durante el trimestre.
	Tiempo de respuesta	5 días laborales	% de las solicitudes respondidas en el tiempo establecido.

Tiempo de Respuesta: rapidez para responder la solicitud de los servicios en el tiempo mínimo.

Fiabilidad: acierto y precisión, ausencia de errores en el manejo de la información suministrada.

Profesionalidad: preparación del personal, dominio de los temas relacionados al servicio.

Accesibilidad: facilidad para obtener el servicio, canales de comunicación, localización, señalizaciones y da

DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y LAS CIUDADANAS:

- Tramitar sus solicitudes en los formatos establecidos.
- Presentar los documentos requeridos para la realización de los trámites solicitados.
- Cooperar con el orden y la limpieza en las localidades de servicios presenciales.
- Prohibido fumar, consumir bebidas o comidas dentro de las instalaciones de la Institución.
- Prohibido asistir a las instalaciones de la Institución bajo la influencia del alcohol, drogas u otros derivados.
- Obedecer las reglas de las oficinas, centros y Casas de Acogida.
- Prohibido portar armas de fuego, armas blancas u otras herramientas de agresión.
- Acatar de manera consciente y diligente las observaciones y recomendaciones suministradas por los servidores públicos.
- Suministrar las informaciones necesarias del servicio en el tiempo acordado.
- Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute de las prestaciones de los servicios.
- Reportar cualquier insatisfacción surgida con la solicitud del servicio.