

## Identificación, objetivos y fines

La Dirección General de Desarrollo de la Comunidad (DGDC) es una organización gubernamental creada en 1962, anunciada como parte de las estrategias del Estado para combatir la pobreza extrema que tradicionalmente ha afectado a una porción significativa de la población dominicana. Fue creada mediante la Ley No. 676 y está adscrita al Ministerio de la Presidencia.

Esta Carta se elabora y publica con el objetivo de comunicar los servicios que brindamos, plasmar los derechos de los usuarios, los compromisos y atributos de calidad asociados a los mismos, así como con el propósito de satisfacer sus necesidades de nuestros usuarios.

## Pensamiento estratégico

### Misión

Lograr el desarrollo integral de las comunidades, priorizando las de pobreza extrema, con la participación activa de sus actores sociales.

### Visión

Ser reconocida por la dedicación y efectividad en el desarrollo comunitario, logrando la más alta admiración y estima de la sociedad dominicana y la comunidad internacional.

### Valores

- **Igualdad:** Actuar con democracia, proporcionalidad, equidad, mérito y acceso a las mismas oportunidades, de trabajo, de salud, de educación, sin discriminar a las personas con discapacidad.
- **Responsabilidad:** Cumplir con los valores del ser humano, que se caracteriza por la capacidad del individuo de actuar de la manera correcta (o de acuerdo a lo esperado) y comprometerse con el propósito.
- **Integridad:** Actuar con honestidad, y con los apegos a los valores éticos adherirse a tomar decisiones sistemáticamente positivas, incluso cuando nadie esté mirando.
- **Transparencia:** Obrar con claridad, evidencia, sin duda, ni ambigüedades dar información clara, comprensible, sin adornos innecesarios que puedan generar dudas.
- **Honestidad:** Hablar y actuar con sinceridad, que determina una conducta recta, y confiable, en donde priman la confianza y la sinceridad tanto en lo que se hace, como en lo que se piensa, se aprende, y se ejecuta el compromiso con el que se desarrollan los deberes.

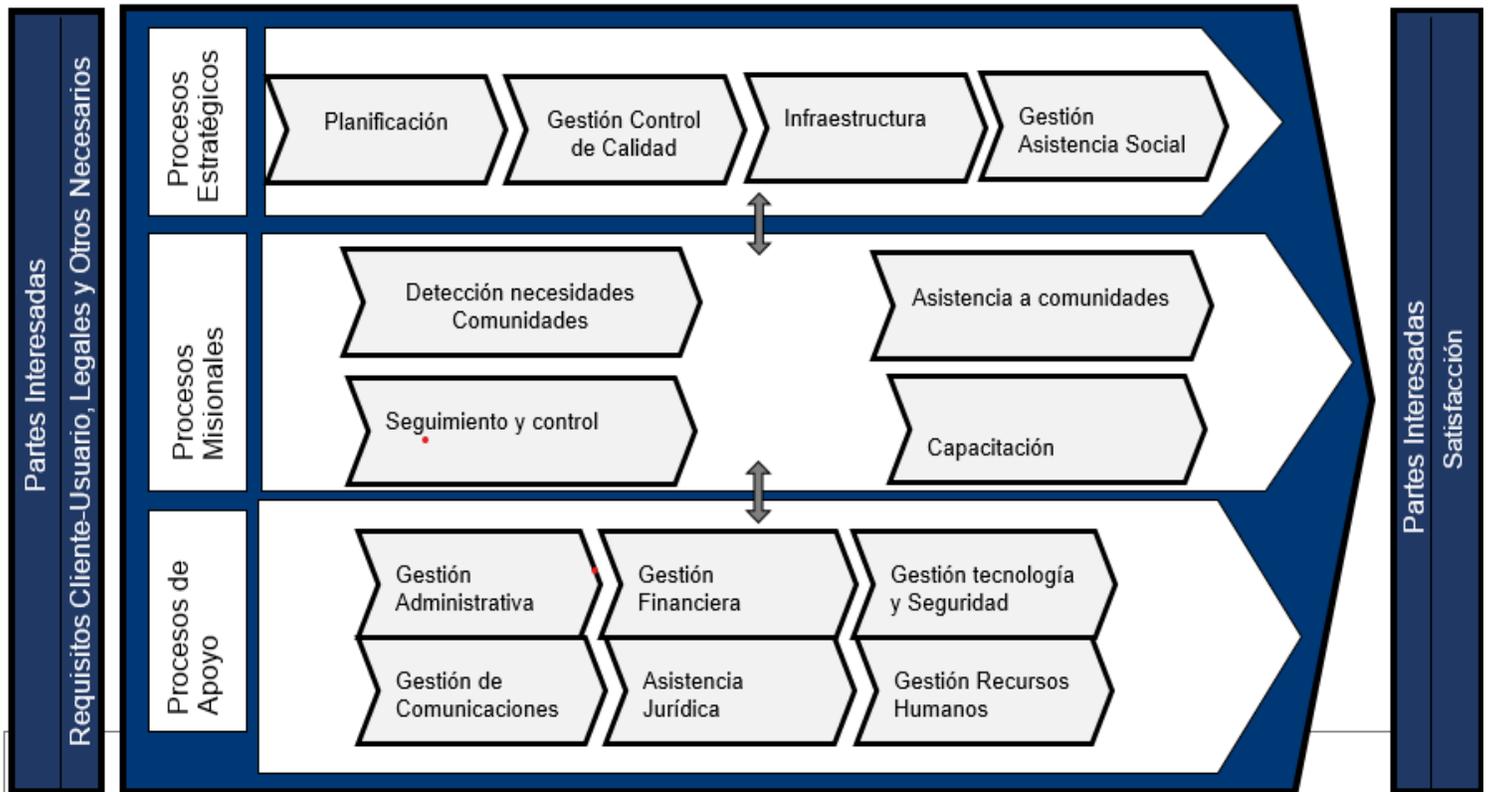
## Política de calidad

En el cumplimiento de nuestra misión, promovemos y velamos por una cultura de bienestar y democracia en la sociedad dominicana a través de la gestión de nuestros servicios de asesorías, acompañamiento y formación en tema de ética, transparencia y gobierno abierto, dirigido a la administración pública y la ciudadanía en general.

Orientados en aportar a la institucionalidad y la lucha contra la corrupción, estamos comprometidos a ofrecer nuestros servicios en tiempo oportuno, con el nivel de profesionalidad, accesibilidad, confidencialidad y veracidad que ameritan nuestros usuarios y en cumplimiento con las normativas que regulan nuestro quehacer institucional.

## Procesos vinculados a la Carta Compromiso

La Dirección General de Desarrollo de la Comunidad ha elaborado y aprobado la primera versión de su Mapa de Procesos, herramienta institucional que muestra los procesos institucionales de apoyo, misionales y los estratégicos.



## Unidad responsable de la Carta Compromiso

La DGDC, a través del Departamento de Planificación y Desarrollo, garantiza el seguimiento y cumplimiento de los atributos de calidad de cada servicio comprometido en esta Carta y ofrecer la información necesaria de la misma. Ésta está ubicada en la oficina principal con el teléfono 809-533-3131 ext. 281 y el correo del área: [contactos@dgdc.gob.do](mailto:contactos@dgdc.gob.do)

## Área responsable del servicio objeto de la carta

- Departamento de Desarrollo y Asistencia Social.

## Atributos de calidad



**Amabilidad:** Ofrecemos nuestros servicios de una manera empática, afectuosa y afable.



**Fiabilidad:** Ofrecemos a nuestros ciudadanos un servicio de calidad con el mínimo de errores

## Relación de servicios, compromisos de calidad, indicadores y nivel de calidad esperado

Servicios	Compromisos de Calidad		Indicadores
	Atributos	Estándares	
Fumigación	Amabilidad	85%	Trimestral
	Fiabilidad	85%	
Operativos médicos	Amabilidad	85%	Trimestral
	Fiabilidad	85%	

## Deberes de los usuarios/ciudadanos:

1. Colaborar con la Institución para el buen
2. desarrollo de los procedimientos correspondientes
3. a las solicitudes.
4. Ejercer responsablemente sus derechos,
5. evitando la reiteración de solicitudes
6. improcedentes.
7. Actuar de acuerdo al principio de “buena fe”, y
8. abstenerse de aportar declaraciones documentos
9. falsos, o de emplear maniobras dilatorias en la
10. solicitud de los servicios.
11. Esperar la respuesta a su solicitud dentro del
12. plazo establecido.
13. Cumplir con los pasos y procedimientos
14. establecidos por ley y la Institución para cada
15. servicio.
16. Tener los documentos requeridos en el tiempo oportuno.

## Normas reguladoras

- Ley No. 676, que crea la Dirección General de Desarrollo de la Comunidad. (G. O. No. 8938, del 17 de abril de 1965).
- Decreto 689 que aprueba el reglamento interno de la Dirección General de Desarrollo de la Comunidad

## Formas de comunicación y participación ciudadana

☎ 809-685-7135

☎ 829-755-5402 (OAI)

✉ [contacto@dgdc.gob.do](mailto:contacto@dgdc.gob.do)    ✉ [www.dgdc.gob.do](http://www.dgdc.gob.do)

📷 [digeigrdo](https://www.instagram.com/digeigrdo)    🐦 [@digdcrdo](https://twitter.com/digdcrdo)    📘 [@dgdcrdoeigrd](https://www.facebook.com/dgdcrdoeigrd)

## Formas de participación

- Encuesta de satisfacción
- Comunicación escrita remitida a la oficina principal

## Medidas de subsanación

En el caso de incumplimiento de los servicios comprometidos y declarados en este documento, la máxima autoridad de la DGDC remitirá una comunicación al Ciudadano /Cliente presentando sus disculpas por no haber recibido el servicio de manera oportuna y comprometida a los servicios que no fueron atendidos oportunamente. La misma se remitirá en un plazo máximo de quince (15) días laborables

## Sugerencias, quejas y reclamaciones

Los usuarios/ciudadanos que utilizan los servicios de la DGDC podrán presentar sus quejas y sugerencias a través de los siguientes canales:

- Buzón Físico – Ubicado en la oficina principal
- Servicio al Cliente
- Correos
- Línea 311 y el portal [www.311.gob.do](http://www.311.gob.do)

Las quejas y sugerencias serán respondidas en un plazo de 15 días laborables máximo a partir de la fecha de supresentación.

## Fecha de entrada en vigor y plazo de vigencia

Fue aprobada en noviembre de 2023 la primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano por la Lic. Elexido Paula Liranzo, director general de la Dirección General de Desarrollo de la Comunidad (DGDC), con una vigencia de dos años, hasta su revisión y actualización en noviembre de 2025.

## Direcciones y horarios de atención al público

**Dirección:** Av. George Washington Esq. Héroes de Luperón, La Feria, Santo Domingo, R.D.

**Horario regular de servicio:** lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 3:00 p. m.

