

FORMAS DE COMUNICACIÓN/PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La institución ha establecido los mecanismos de comunicación y participación ciudadana siguientes:

- Presencial:

El ciudadano o usuario puede acceder personalmente a los servicios institucionales en nuestras instalaciones ubicadas en la calle Pedro A. Lluberes esq. avenida Francia, 2do. y 5to. piso, Gazcue, Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, República Dominicana.

- Telefónica:

Teléfono: 809-688-9101

- Electrónica:

- Portal Web: www.digecog.gob.do
- Dirección Electrónica: oi@digecog.gob.do

- Redes sociales:



@digecogr

- Encuesta de satisfacción:

Se aplica a los usuarios cada seis (6) meses, con la finalidad de medir el grado de calidad alcanzado en los servicios entregados por la institución. Los resultados serán publicados semestralmente en el portal institucional.

- Oficina de Acceso a la Información:

La institución brinda asistencia personalizada a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI), que tiene por objeto canalizar las solicitudes de información recibidas en la Digecog. Las mismas serán atendidas en un plazo no mayor de quince (15) días laborables, de acuerdo con lo establecido en la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.

FORMAS DE PRESENTAR LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios/ciudadanos pueden externalizar sus quejas, denuncias, reclamaciones y sugerencias respecto a los servicios recibidos, a través de los medios de contacto colocados a su disposición. La institución tiene el compromiso de respuesta de 15 días laborables a partir de recibida.

- Buzón de quejas y sugerencias colocado en el 2do nivel.
- Línea 311 ingresando a www.311.gob.do y llenando el formulario correspondiente.
- Correo electrónico: oi@digecog.gob.do.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En el caso de incumplimiento de los servicios comprometidos y declarados en el presente documento, la máxima autoridad de la Digecog remitirá una comunicación informando al usuario el motivo del incumplimiento y las medidas a adoptar para corregir la ineficiencia detectada. Dicho documento será remitido en un plazo máximo de quince (15) días laborables.

DATOS DE CONTACTO

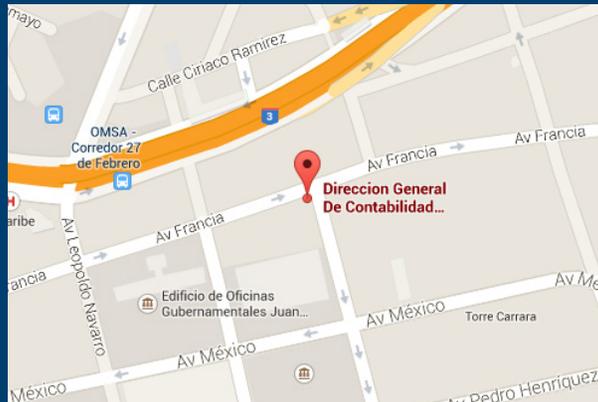
Teléfono: 809-688-9101

Correo electrónico: oi@digecog.gob.do

Página web: www.digecog.gob.do

Horario de atención al usuario: 8:00 a.m. a 4:00 p.m., de lunes a viernes.

Dirección: Calle Pedro A. Lluberes, esq. avenida Francia, 2do. nivel, Gazcue, Santo Domingo de Guzmán, DN, República Dominicana.



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

El área responsable de recibir, procesar y tramitar todo lo concerniente a la Carta Compromiso al Ciudadano es el Departamento de Planificación y Desarrollo.

Teléfono: 809-688-9101 ext. 3001, 3010, 3006 y 3007

Correo electrónico: calidad@digecog.gob.do



El programa de Carta Compromiso al Ciudadano es la 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.



Dirección General de Contabilidad
Gubernamental

Carta Compromiso al Ciudadano



Febrero 2022 - Febrero 2024



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

ODC-DIGECOG-PD-003

QUIÉNES SOMOS:

La Dirección General de Contabilidad Gubernamental (Digecog), creada mediante la Ley núm. 126-01 y su Reglamento núm. 526-09, dependencia del Ministerio de Hacienda de la República Dominicana, es el órgano rector del Sistema de Contabilidad del Estado responsable de emitir las normas, políticas y procedimientos técnicos que permiten procesar, evaluar y exponer los hechos económicos y financieros que afecten o puedan afectar el patrimonio de las instituciones del Sector Público.

VISIÓN

Ser reconocida como el órgano rector del Sistema de Contabilidad Gubernamental por la implementación de las mejores prácticas contables, sustentadas en un modelo de excelencia, destinado al fortalecimiento y consolidación de las finanzas públicas dominicanas.

MISIÓN

Regir el Sistema de Contabilidad del Sector Público dominicano, sustentado en normativas para el registro y la medición de los hechos económicos y financieros, que produzcan informaciones fiables oportunas, destinadas a la toma de decisiones y rendición de cuentas.



VALORES

Compromiso
Oportunidad
Transparencia
Excelencia
Integridad

INCLUSIÓN

La Digecog está comprometida a respetar nuestros usuarios y a no discriminar por razones de etnia, edad, religión, condición social, política, sexo, limitaciones físicas ni económicas.

Nuestras instalaciones físicas disponen de estacionamientos debidamente señalizados para usuarios con discapacidad, embarazadas y envejecientes. Además, cuenta con rampas, ascensor y, de igual modo, nuestra página web cuenta con menú de accesibilidad.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

Atributos de Calidad	Descripción
Amabilidad	La Dirección General de Contabilidad Gubernamental (Digecog) se compromete a tratar con complacencia, agrado, delicadeza y profesionalidad a los usuarios y público en general.
Fiabilidad	La Dirección General de Contabilidad Gubernamental se compromete a brindar respuestas claras, precisas y, por tanto, confiables.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicio	Atributos de Calidad	Estándar	Indicadores
Orientación a instituciones educativas y gremiales en materia del Sistema de Contabilidad Gubernamental	Amabilidad	95% de satisfacción de los usuarios	% de satisfacción obtenida en la encuesta anual realizada sobre los servicios externos
Asistencia técnica en el Sistema de Contabilidad Gubernamental	Fiabilidad	95% de satisfacción de los usuarios	% de satisfacción obtenida en la encuesta semestral sobre los servicios externos
	Amabilidad	95% de satisfacción de los usuarios	

DEBERES DEL CIUDADANO



- Cumplir con todos los requisitos para solicitar el servicio en cuestión.
- Actuar con el principio de buena fe en el uso de la información obtenida
- Presentar la documentación requerida oportunamente.
- Respetar los horarios establecidos para la prestación del servicio.
- Denunciar cualquier irregularidad en los servicios prestados.
- Tratar con respeto al personal de la Institución.
- Ser veraces en las informaciones que suministran a la institución.

Encuentra más información sobre los servicios escaneando este código QR.



ESCANÉAME



Medalla de **ORO**
Premio Nacional a la
Calidad 2021

CERTIFICACIÓN

La Dirección General de Contabilidad Gubernamental tiene todos sus procesos certificados en la Norma ISO 9001:2015.



AENOR

GESTIÓN
DE LA CALIDAD

ISO 9001