

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN

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



Presencial:

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



Línea telefónica:

(809)-688-9101, ext.5021



Correo electrónico:

oai@digecog.gob.do



Portal Web:

www.digecog.gob.do

-Redes sociales:



@digecogrd

QUEJAS Y SUGERENCIAS

La Digecog ha dispuesto varias vías para que los usuarios y/o ciudadanos puedan externar 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 quince (15) días laborables a partir de recibida.

• Buzón de quejas y sugerencias:

Localizado de manera física en el 2do nivel y disponible de manera digital, escaneando el código QR para acceder. 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.

• **Correo electrónico:** oai@digecog.gob.do, con un tiempo de respuesta de quince (15) días laborables.

• Sistema Nacional de Atención al Ciudadano 3-1-1:

Ingresando a www.311.gob.do y llenando el formulario correspondiente, esta vía será respondida en un plazo de (15) días laborables.

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

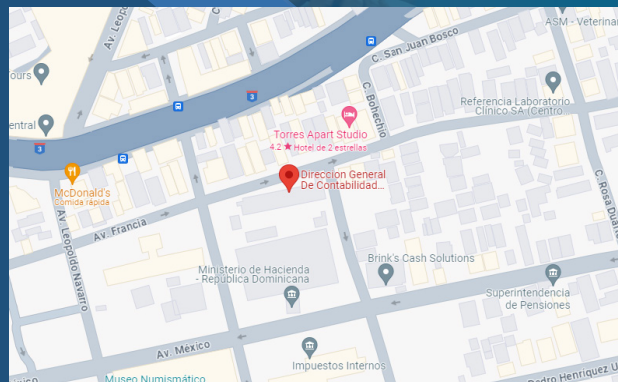
Teléfono: (809)688-9101, ext. 5021

Correo electrónico: oai@digecog.gob.do

Portal 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, 3006, 3012 y 3105

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.



Carta Compromiso al Ciudadano

Febrero 2024 – Febrero 2026

ODC-DIGECOG-PD-003

3RA. VERSIÓN

DATOS IDENTIFICATIVOS

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.

MISIÓN

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

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 la excelencia, destinado al fortalecimiento y consolidación de las finanzas públicas dominicanas.

NORMATIVAS

Ley No. 126-01 que crea la Dirección General de Contabilidad Gubernamental y el Decreto No.526-09 Aplicación de la Ley de Digecog.

VALORES

- Compromiso
- Oportunidad
- Transparencia
- Excelencia
- Integridad

INCLUSIÓN

La Digecog está comprometida a respetar los usuarios y de los servicios que se ofrecen 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	Trato con empatía, cortesía y personalizado hacia todos los usuarios que reciben los servicios que se ofrecen.
Profesionalidad	Conocimiento, preparación y dominio de los temas para responder a las inquietudes de los usuarios.
Fiabilidad	Que toda información entregada a los usuarios sea clara, precisa y, por tanto, confiable.
Tiempo de Respuesta	Capacidad para dar respuesta a las solicitudes recibidas dentro del plazo estipulado.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicio	Atributos de Calidad	Estándar	Indicadores
Asistencia Técnica en el Sistema de Contabilidad Gubernamental.	Amabilidad	95% de satisfacción de los usuarios.	% de satisfacción obtenida en la encuesta semestral sobre los servicios externos.
	Profesionalidad	90% de satisfacción de los usuarios.	
	Fiabilidad	95% de satisfacción de los usuarios.	
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.
	Profesionalidad	90% de satisfacción de los usuarios.	
	Fiabilidad	90% de satisfacción de los usuarios.	
Capacitación a las Instituciones Públicas en Materia de Contabilidad Gubernamental.	Amabilidad	90% de satisfacción de los usuarios.	% de satisfacción obtenida en la encuesta semestral sobre los servicios externos.
	Profesionalidad	90% de satisfacción de los usuarios.	
	Tiempo de Respuesta	90% 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



3ra. Medalla de **ORO** consecutiva,
Premio Nacional a la Calidad 2021,
2022 y 2023

CERTIFICACIÓN

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

