

PARTICIPACIÓN CIUDADANA



VÍA TELEFÓNICA

Se puede comunicar con la oficina principal al número (809) 534-2105, ext. 3, o a la línea libre de cargos *462 para solicitar cualquier información en general, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.



DE MANERA PRESENCIAL

Atención personalizada en la sede principal y las 32 oficinas provinciales.



A TRAVÉS DE CORREOS ELECTRÓNICOS Y/O BUZONES DE SUGERENCIA

Los ciudadanos/clientes pueden expresar sus inquietudes utilizando los buzones de sugerencia físicos, los cuales están distribuidos en oficinas provinciales a nivel nacional; utilizando los Puntos Solidarios, las encuestas de satisfacción, o el correo electrónico buzon@solidaridad.gob.do.



LÍNEA 311

Este sistema está disponible de manera gratuita vía teléfono o Internet, y permite al ciudadano-cliente registrar sus denuncias, quejas o reclamaciones de manera fácil y rápida. También pueden acceder al portal www.311.gob.do.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las quejas, sugerencias y reclamos de las personas o familias afectadas pueden ser presentadas a través de:

»Buzones de sugerencias distribuidos en todas las oficinas Prosoli, en los Centros de Capacitación y Producción Progresando con Solidaridad (CCPP) y en la Biblioteca Infantil y Juvenil República Dominicana (BIJRD). Tiempo de respuesta: máximo 15 días calendario.

»Reclamos individuales, utilizando los formularios facilitados por el personal de campo. Estos reclamos se generan en cualquier momento y generalmente están relacionados con la operación del Programa. Tiempo de respuesta: máximo 7 días laborables.

»La línea 311 de denuncias, quejas y reclamaciones. Tiempo de respuesta: máximo 7 días laborables.

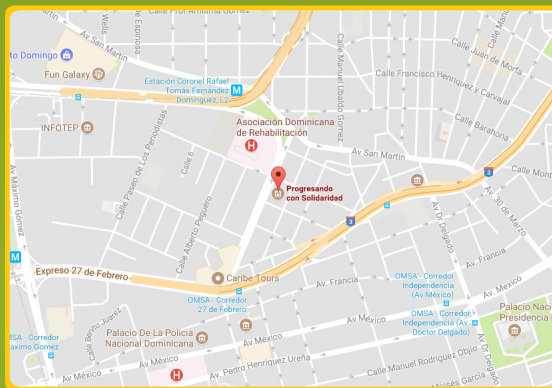
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Para los casos de incumplimiento de los compromisos declarados y asumidos por Prosoli, la máxima autoridad emitirá una carta informando al o los usuario(s) el motivo del incumplimiento y las medidas adoptadas para la corrección, en un plazo comprendido entre los 15 días después de haber recibido el reclamo.

DIRECCIÓN Y DATOS DE CONTACTO

Estamos ubicados en la Avenida Leopoldo Navarro, Edificio San Rafael 6to piso, ensanche Don Bosco. Tel. (809) 534-2105 (ext. 395 y 467). Horario de atención: 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Unidad responsable de la carta
Dirección de Planificación y Seguimiento



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

El Programa Carta Compromiso al Ciudadano es una 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.



VICEPRESIDENCIA
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

PROGRAMA PROGRESANDO CON SOLIDARIDAD

¿QUIÉNES SOMOS?

Progresando con Solidaridad (PROSOLI) es un programa de Protección Social que combina Transferencias Monetarias Condicionadas (TMC), creación de capacidades, acompañamiento socio-familiar y la vinculación a los servicios sociales que ofrece el Estado y la sociedad civil.

MISIÓN

Acompañar a las familias en situación de pobreza en su proceso de desarrollo integral, propiciando la creación de capacidades y el ejercicio de derechos, a fin de aumentar su capital humano, capital social y desarrollo económico.

VISIÓN

Ser el programa modelo de la Red de Protección Social del Gobierno dominicano, reconocido por la sociedad por su eficiencia y eficacia en la atención responsable a las familias en situación de pobreza y vulnerabilidad, a través de intervenciones socioeducativas que contribuyan a romper círculos de miseria y dependencia, y propicien el desarrollo humano, integral y sostenible.

VALORES

- Somos Solidarios
- Somos Responsables
- Somos Íntegros

NORMATIVA REGULADORA

Decretos

- Decreto No. 488-12

Leyes

- Ley General 41-08
- Ley 107-13

CERTIFICACIONES

En su búsqueda por la excelencia, Prosoli ha ganado 3 medallas de oro en el Premio Nacional a la Calidad, y actualmente se encuentra certificado con las normas CAF e ISO 9001:2015.



Compromisos de Calidad

SERVICIO	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTÁNDAR	INDICADORES	FRECUENCIA DE MEDICIÓN DE INDICADORES
Consulta de información	BUEN TRATO	90 % de satisfacción	% de satisfacción con el trato recibido en la encuesta de monitoreo del Programa.	Semestral
Cursos técnico- profesionales en los Centros de Capacitación y Producción Progresando con Solidaridad (CCPP)	PROFESIONALIDAD	90 % de satisfacción	% de satisfacción con la capacidad del facilitador.	Semestral

«Es nuestro deber proveer servicios con dignidad, respeto y cuidado a todos los ciudadanos y ciudadanas»

Margarita Cedeño

Vicepresidenta de la República Dominicana

