

## FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) está comprometido con la transparencia y promueve activamente la comunicación y la participación ciudadana de las personas con discapacidad; para esto presentamos las siguientes formas de comunicación y participación:

- Presencial: En las áreas de atención al usuario en el Consejo Nacional de Discapacidad en la C/ Proyecto 27 de febrero #12 Ensanche Miraflores, Santo Domingo, Distrito Nacional en horario de 8: 00 AM a 4: 00 PM.
- Telefónica: 809-687-5480 ext. 221-222
- Correo: [info@conadis.gob.do](mailto:info@conadis.gob.do)
- Página web: <https://conadis.gob.do>
- Red Social: CONADIS tiene cuentas en Instagram, Facebook, LinkedIn, X, y YouTube como: CONADISR
- Oficina de Libre Acceso a la Información Pública: Ofrecemos informaciones que sean de interés público. El contacto es 809-687-5480 ext. 232 o vía directa en la OAI.

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los canales establecidos para que las/los ciudadanas y ciudadanos puedan emitir sus quejas y sugerencias son los siguientes:

- Buzón de quejas y sugerencias ubicado en la recepción de la oficina de atención al usuario.
- Correo: [quejasysugerencias@conadis.gob.do](mailto:quejasysugerencias@conadis.gob.do)
- Línea 311. Disponible vía internet y telefónica. Para acceder al 311 se puede hacer mediante cualquier dispositivo telefónico, por medio del portal web [www.311.gob.do](http://www.311.gob.do)

El tiempo establecido de respuesta para las quejas y sugerencias realizadas a través de las vías establecidas es de 15 días laborables.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

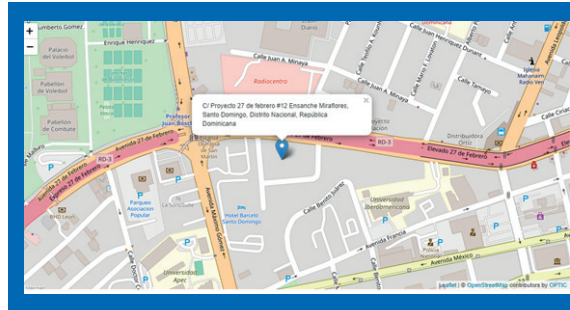
Como medida de subsanación en caso de incumplimiento en los compromisos de calidad asumidos en nuestra carta compromiso, la Máxima Autoridad Ejecutiva remitirá un comunicado formal al ciudadano que haya expresado su inconformidad con el servicio prestado. Este comunicado irá adjunto a un correo electrónico, que incluirá las disculpas por los inconvenientes causados, así como las medidas que se adoptarán, con el propósito de eliminar la causa raíz de dicha no conformidad. Este mensaje será enviado en un plazo no mayor a 10 días laborables.

## DATOS DE CONTACTO

Dirección: C/ Proyecto 27 de febrero #12 Ensanche Miraflores, Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana.

Horario de Atención:  
Lunes a Viernes  
8: 00 AM a 4: 00 PM

Teléfono: 809-687-5480



## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

Departamento de Planificación y Desarrollo

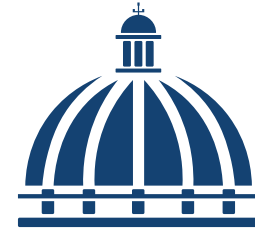
Teléfono: 809-687-5480 Ext 270

Correo electrónico:

[planificacion.desarrollo@conadis.gob.do](mailto:planificacion.desarrollo@conadis.gob.do)



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 al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.



PRESIDENCIA DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

CONADIS



CARTA COMPROMISO  
AL CIUDADANO



ENERO 2025-ENERO 2027  
Primera versión

## DATOS IDENTIFICATIVOS

El Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), una "institución autónoma y descentralizada con personalidad jurídica, autonomía administrativa, financiera y técnica, rectora responsable de establecer y coordinar las políticas en materia de discapacidad". El CONADIS está adscrito a la Presidencia de la República, bajo la vigilancia del Ministerio de la Presidencia.

**Misión:** Garantizar la igualdad de derechos y la eliminación de toda forma de discriminación hacia las personas con discapacidad, a través del ejercicio de la rectoría.

**Visión:** Ser referente en la definición y conducción de políticas públicas para el aseguramiento de los derechos de las personas con discapacidad, valorada positivamente y reconocida por la sociedad.

### Valores:

- Compromiso
- Integridad
- Empatía
- Equidad

### Normativas:

- Ley Orgánica No. 5-13 sobre Igualdad de Derechos de las Personas con Discapacidad y su reglamento.
- Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.
- Convención interamericana para la eliminación de todas las las formas de discriminación contra las personas con discapacidad.

## INCLUSIÓN

El Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) trabaja para defender, promover y asegurar el ejercicio, goce pleno y la observancia del respeto a los derechos de las personas con discapacidad, es por esto que hemos adoptado la accesibilidad en espacios físicos con rampas y baños. Además, para garantizar la accesibilidad en la comunicación contamos con intérpretes de lengua de señas para los usuarios que visitan las instalaciones. Asimismo, se han desarrollado programas de sensibilización y capacitación para fomentar una cultura organizacional inclusiva, asegurando que tanto el personal como nuestros usuarios puedan interactuar y desenvolverse en igualdad de condiciones.

## ATRIBUTOS DE CALIDAD

- **Accesibilidad:** Facilidad del ciudadano de tener asequible toda información de nuestro servicio.
- **Amabilidad:** Tratar a los ciudadanos que soliciten el servicio con cortesía y respeto para mantener su satisfacción.
- **Profesionalidad:** Brindar a los ciudadanos un servicio eficiente y eficaz aplicando los conocimientos y altos estándares de comportamiento.
- **Fiabilidad:** es la garantía de que el usuario recibirá el servicio contratado en el momento, lugar y con las características acordadas, sin interrupciones ni fallos.
- **Tiempo de respuesta:** se refiere al lapso que transcurre desde el momento en que el usuario solicita un servicio hasta que recibe una respuesta o solución.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIO	ATRIBUTOS	ESTÁNDARES	INDICADORES
Valoración y Certificación de Discapacidad	Accesibilidad	85%	% de satisfacción en encuesta trimestral
	Amabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
	Profesionalidad	90 %	% de satisfacción en encuesta trimestral
	Fiabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
	Tiempo de respuesta	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral

## DEBERES DEL CIUDADANO

Son deberes de las personas con discapacidad:

- Cumplir las leyes y normas institucionales vigentes.
- Tramitar las solicitudes de servicios por las vías establecidas.
- Respetar el orden y los plazos establecidos para las solicitudes de servicios.
- Reportar cualquier insatisfacción con el servicio recibido.
- Tratar con respeto al personal que presta el servicio.
- A ser oído siempre antes de que se adopten medidas que les puedan afectar desfavorablemente.
- Derecho a presentar quejas, reclamaciones y recursos.

