

Formas de comunicación y participación ciudadana

DAI **Oficina de Acceso a la Información Pública**
Responsable de Acceso a la Información.
Contacto: 809-688-9911 Ext. 1141

Correo electrónico **Portal web**
info@911.gob.do <https://911.gob.do>

Via telefónica
Los usuarios pueden comunicarse con el Sistema a través del número único 9-1-1, para la atención a emergencias. El acceso es gratuito desde cualquier tipo de teléfono y disponible las 24 horas, los 365 días del año.

Redes Sociales

@Sistema911_RD **Sistema911RD**
@Sistema911_RD **@Sistema911_RD**

Quejas y sugerencias

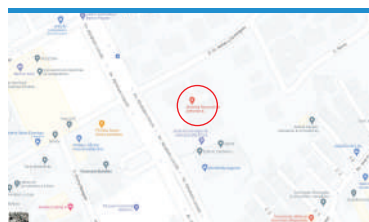
Las quejas y sugerencias al Sistema 9-1-1, pueden realizarse marcando al 9-1-1 en horario de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., las 24 horas, también a través del portal web: <http://www.311.gob.do> y del correo calidad911@911.gob.do. La institución responderá las quejas y sugerencias relacionadas a la Recepción de Llamadas y el trato brindado por los operadores en un período no mayor de 15 días hábiles.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

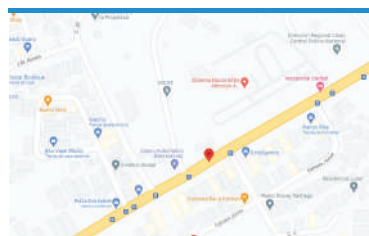
Una vez se identifique el incumplimiento o el ciudadano presente una queja del servicio estipulado en esta Carta Compromiso, la institución le comunica al denunciante que la misma será tramitada e investigada, y de inmediato inicia este proceso, donde se evalúa la magnitud de lo expresado y se procede a responder, mediante una carta de subsanación firmada por la máxima autoridad de la institución, dentro de los siguientes 15 días hábiles.

Datos de contacto

Santo Domingo
Av. Abraham Lincoln Nº 69, esquina José Núñez Domínguez, La Julia, Distrito Nacional, República Dominicana, Código Postal 10109, Tel.: (809) 688-9911.



Santiago
Av. Bartolomé Colón Nº 60, Santiago de los Caballeros, República Dominicana, Código Postal 51000, Tel.: (809) 587-9911.



Unidad responsable de la Carta Compromiso

Dirección de Planificación y Desarrollo, Edificio Administrativo en Santo Domingo, Tel.: 809-688-9911, Ext: 1441, correo electrónico: calidad911@911.gob.do, en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.



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.

911 SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Tercera versión
Enero 2024-2026

Datos identificativos

La Ley 184-17 establece que el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad es un conjunto orgánico y articulado de estructuras, relaciones funcionales, métodos, normas, principios, instrumentos, políticas, procedimientos, servicios y acciones, que establecen corresponsablemente órganos y entidades públicas entre sí, a fin de efectuar acciones coordinadoras en materia de atención a emergencias y seguridad. Concentramos en un número único, la asistencia a los eventos que requieren tratamiento inmediato y representan riesgos para la vida o bienes de las personas.

Misión

Gestionar de manera efectiva la atención a las situaciones de emergencias y seguridad en el territorio nacional, procurando la salvaguarda de vidas y bienes.

Visión

Cubrir todo el territorio nacional para la efectiva atención a emergencias y seguridad en beneficio de las personas, manteniéndonos como el servicio público mejor valorado en el país y como un referente nacional y regional.

Valores



Integridad



Vocación de servicio



Trabajo en equipo



Excelencia



Compromiso

Inclusión

El Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 es gratuito y está disponible las 24 horas, los siete días de la semana, desde cualquier teléfono fijo o móvil.

Atributos de calidad

Atributos	Descripción
Tiempo de respuesta	Rapidez en contestar la llamada, capturar los datos requeridos y despachar la unidad de respuesta según la magnitud de la emergencia reportada.
Trato empático	Brindar asistencia de forma que el usuario perciba que su situación es importante para la institución.
Profesionalidad	Brindar un trato respetuoso a los usuarios que contactan a la institución.

Compromiso de calidad

Servicios	Atributos	Estándares	Indicadores
Asistencia telefónica	Tiempo de respuesta	90 %	Satisfacción con la velocidad para contestar las llamadas en informes trimestrales.
	Tiempo de respuesta	90 %	Llamadas contestadas en 10 segundos o menos en informes trimestrales.*
	Trato empático	90 %	Satisfacción con el trato empático en recepción en informes trimestrales.
	Profesionalidad	90 %	Satisfacción del ciudadano en relación a la profesionalidad en informes trimestrales.

*Esto es un estándar internacional de la National Number Emergency Association (NENA).

Deberes del ciudadanos

- Conducirse con respeto y decoro en su interacción con los representantes del Sistema 9-1-1 y las unidades de respuesta.
- Proveer información completa y precisa sobre la situación de emergencia.
- Hacer uso adecuado de los recursos del Sistema 9-1-1 y velar porque las personas bajo la tutela del usuario se conduzcan de la misma manera.
- Informar sobre cualquier amenaza, real o potencial, a los sistemas, equipos e infraestructuras del Sistema 9-1-1.
- Poner en conocimiento de las autoridades correspondientes sobre las posibles conductas inapropiadas de representantes del Sistema 9-1-1 y de las unidades de respuesta.
- Facilitar el acceso a las unidades de respuesta para que estas puedan ejecutar las acciones pertinentes.
- Denunciar el uso inadecuado de los recursos del Sistema 9-1-1.