

Formas de comunicación y participación ciudadana

Vía telefónica

Oficina principal al teléfono 809-534-2105 exts. 2418/2419 y a la línea libre de cargos *462, de lunes a viernes, en horario de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

De manera presencial

Atención personalizada en las 32 oficinas provinciales, en horario de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Redes sociales

 @SuperateRDO

Quejas y sugerencias

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

Canal	Medio de contacto	Tiempo de respuesta
Buzones de quejas y sugerencias	Fichas de quejas y sugerencias: disponibles en las áreas de atención en todas las oficinas a nivel nacional	15 días laborables
Correo electrónico	contacto@superate.gob.do	15 días laborables
Línea 311	Disponible de manera gratuita vía telefónica o accediendo al portal www.311.gob.com	15 días laborables

Medidas de subsanación

Para los casos de incumplimiento de los compromisos declarados y asumidos por Supérate, si es detectado un incumplimiento o recibida una reclamación por parte de un usuario o usuaria, la máxima autoridad de Supérate emitirá una carta informando al usuario/a o a los/las usuarios/as el motivo del incumplimiento y las medidas adoptadas para la corrección. Este proceso se ejecutará en un plazo comprendido entre los 15 días hábiles después de detectar o recibir el reclamo.

Datos de contacto

Las y los participantes del programa Supérate y ciudadanos/as en general pueden contactarse con la institución por los siguientes medios:

Sede central: avda. Leopoldo Navarro, n.º 61 edificio San Rafael, 6.º piso, ensanche San Juan Bosco, Santo Domingo, R. D.

Teléfono: 809-534-2105

Horario de atención: 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Portal web: www.superate.gob.do

Sede principal de Supérate



Unidad responsable de la Carta Compromiso

- Dirección de Planificación y Seguimiento, ubicada en la sede central de Supérate: avda. Leopoldo Navarro n.º 61, edificio San Rafael, 6.º nivel, ens. San Juan Bosco, Santo Domingo, R. D.
- **Tel.:** 809-534-2105 ext. 2467
- **Horario de atención:** 8:00 a. m. a 5:00 p. m.



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

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 brinda a la ciudadanía, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano/a y el Estado.



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



SEGUNDA VERSIÓN
VIGENCIA: MARZO 2022-MARZO 2024

Datos identificativos

Supérate es un programa de protección social que combina transferencias monetarias condicionadas (TMC), creación de capacidades, acompañamiento sociofamiliar y la vinculación de sus participantes a los servicios sociales que ofrece el Estado.

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:** trabajamos intensamente, con empatía, pasión y respeto, para mejorar la calidad de vida de los más necesitados.
- **Somos responsables:** nos comprometemos y cumplimos nuestros objetivos y lo que prometemos; actuamos de forma proactiva, con entusiasmo, creatividad y calidad.
- **Somos íntegros:** actuamos según nuestros principios éticos, de forma honesta, auténtica y transparente.

Normativa reguladora de los servicios prestados

Decreto 377-21, del 14 de junio de 2021

Ley 107-13, del 6 de agosto de 2013

Ley 41-08, del 16 de enero de 2008

Inclusión

La inclusión es prioridad en todas las acciones de Supérate, a ello se debe la adecuación de las infraestructuras físicas de sus instalaciones para permitir el acceso sin limitaciones a toda la ciudadanía.

Asimismo, promueve el respeto a la Ley 5-13 sobre la Discapacidad en R. D., mediante el acompañamiento socioeducativo que brinda a los hogares participantes. Además, cuenta con metas de oportunidades laborales en su Plan Operativo Anual (POA) que beneficia a la ciudadanía con alguna condición especial.

Atributos de calidad


Los atributos de calidad para los servicios que se prestan en Supérate son los siguientes:

Amabilidad: Supérate cuenta con un personal empático y cortés, que brinda un trato personalizado a los/las usuarios/as.

Fiabilidad: Supérate cuenta con un personal competente, con las habilidades y destrezas para trabajar con precisión y con ausencia de errores.

Profesionalidad: Supérate ofrece, a través de su personal, un servicio óptimo, contribuyendo así al desarrollo nacional.

Compromisos de calidad

SERVICIO	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTÁNDAR	INDICADORES	
Cursos técnicos-profesionales en los Centros de Capacitación y Producción Supérate (CCPS)	Amabilidad	90% de satisfacción	% de satisfacción semestral con amabilidad de la información suministrada	
	Fiabilidad	90% de satisfacción	% de satisfacción semestral del logro de los objetivos de aprendizaje	
	Profesionalidad	90% de satisfacción	% de satisfacción semestral de la capacidad del facilitador	

Deberes de la ciudadanía

- Presentar los documentos requeridos para la realización de los trámites solicitados
- Prohibido fumar, consumir bebidas o comidas dentro de las instalaciones de la institución
- Prohibido asistir a las instalaciones de la institución bajo la influencia del alcohol, drogas u otros derivados
- Utilizar vestimenta adecuada
- No portar armas de fuego, armas blancas u otras herramientas de agresión
- Velar por el buen estado de los activos y materiales de los espacios de la institución y responder por los daños que pueda ocasionar a los bienes
- Mantener un trato respetuoso hacia cualquier persona (participante, facilitador/a, colaborador/a o visitante) que se encuentre en el recinto