

Formas de comunicación y participación:

Los ciudadanos y ciudadanas pueden dirigirse a nuestras oficinas ubicadas en la calle **Cayetano Rodríguez No. 154 Gascue, Santo Domingo, República Dominicana**, en horario de **lunes a viernes de 9:00 a.m. hasta las 5:00 p.m.**

Pueden contactarnos para asistencia al teléfono **809-687-2166**.

Los ciudadanos y ciudadanas cuentan con la facilidad de acceder a los medios WEB y sociales:

- Correo electrónico: **info@dgcine.gob.do**
- Correo electrónico de la OAI: **accesoalainfo@dgcine.gob.do**
- Página Web: **www.dgcine.gob.do**
- Instagram, Facebook y Twitter: **@dgcinerd**
- YouTube: **Dirección General de Cine - DGCINE**

Quejas y sugerencias:

Las usuarias y los usuarios de la Dirección General de Cine pueden expresar sus quejas y sugerencias a través de los siguientes canales:

- **Buzones físicos**, estos buzones están instalados en un lugar visible en la institución.
- **Foro institucional**, ingresando a <https://dgcine.gob.do/web/foro/>
- **Correo electrónico**, a través del correo **info@dgcine.gob.do**
- **Sistema 311**, ingresando a **www.311.gob.do** y llenando el formulario que corresponda (queja, sugerencia o reclamo).

Las quejas y sugerencias serán respondidas de 0 -15 días laborables después de su presentación.

Medidas de subsanación

En caso de presentarse un incumplimiento con los compromisos de calidad asumidos y descritos en este documento, la Máxima Autoridad Institucional, remitirá al usuario un correo electrónico o comunicación escrita de disculpa, en un periodo no mayor a 15 días laborables, después de recibir la queja, indicando además las medidas de subsanación a adoptar.

Datos de contacto

La ubicación de las oficinas de la **DGCINE** permite el fácil acceso, pues se encuentra en las cercanías de dos de las avenidas principales de la ciudad de Santo Domingo, como lo son la Ave. Máximo Gómez y la Ave. Independencia, y a pocos metros de la estación Joaquín Balaguer, de la línea 1, del Metro de Santo Domingo.



**Calle Cayetano Rodríguez No. 154, Gascue.
Santo Domingo, República Dominicana**
Tel.: **(809) 687-2166**
Correo electrónico: **info@dgcine.gob.do**

Unidad responsable de la carta compromiso

División de Planificación y Desarrollo, ubicada en las instalaciones de la **DGCINE**.

Teléfono: 809-687-2166 (ext. 204)
Correo electrónico: jlara@dgcine.gob.do
Horario de atención: 9:00 a. m. a 5:00 p. m.



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.



**CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO**

Julio 2023 - julio 2025



Datos identificativos

La **Dirección General de Cine (DGCINE)** es una institución descentralizada del Estado Dominicano, con personalidad jurídica, autonomía administrativa, financiera y técnica, adscrita al Ministerio de Cultura. La DGCINE fue creada a raíz de la promulgación de la **Ley No. 108-10 para la Promoción de la Actividad Cinematográfica en la República Dominicana**, fue instituida con la finalidad de promover e incentivar el desarrollo de una industria nacional de cine, administrar los incentivos fiscales creados por la Ley No. 108-10, posicionando el país como destino de locaciones para producciones extranjeras. Como órgano competente, la **DGCINE** es la Secretaría Técnica y Logística del Consejo Intersectorial para la Promoción de la Actividad Cinematográfica (CIPAC), que tiene, por ley, la obligación de administrar el FONPROCINE y velar por las estipulaciones de la **Ley No. 108.10**.

Misión

Promover e incentivar el desarrollo y sostenibilidad de la industria cinematográfica dominicana, coordinando y regulando la ejecución de políticas públicas, impulsando la internacionalización de la industria local.

Visión

Ser un referente nacional e internacional en gestión eficiente de servicios, institucionalidad y transparencia, contribuyendo al crecimiento y sostenibilidad de la industria cinematográfica de RD.

Valores

- Eficiencia
- Innovación
- Compromiso
- Transparencia

Normativa Legal

Ley No. 108-10 para el Fomento de la Actividad Cinematográfica en la República Dominicana.

Decreto No. 370-11 que establece el Reglamento de Aplicación de la **Ley No. 108-10**.

Inclusión

En la **DGCINE** ofrecemos nuestros servicios en la modalidad presencial y virtual para un cómodo y rápido acceso. Disponemos de rampa y escaleras para el acceso de las ciudadanas y los ciudadanos que nos visitan y de nuestro personal. Nuestra página web cuenta con un menú de navegación amigable para personas con capacidad visual alterada.

Atributos de calidad

Amabilidad: trato respetuoso y cortés a cada ciudadano que solicita un servicio para garantizar la satisfacción del mismo.

Tiempo de respuesta: rapidez para responder la solicitud de los servicios en el tiempo mínimo.

Fiabilidad: acierto y precisión, ausencia de errores en el manejo de la información suministrada.

Profesionalidad: característica de la persona que desempeña un trabajo con habilidad, esmero, seriedad, honradez y eficacia.

Accesibilidad: facilidad para obtener el servicio, canales de comunicación, localización, señalizaciones y datos de contacto.

FACILITA TU PROCESO DE SOLICITUD EN LÍNEA VISITANDO NUESTRA PÁGINA WEB ACCEDIENDO AL SIGUIENTE CÓDIGO QR:

Ventanilla Virtual de Servicios SEDECINE



Compromisos de calidad

Servicios	Atributos de calidad	Estandar	Indicadores
Certificado de inscripción en el Sistema de Información y Registro Cinematográfico (SIRECINE)	Fiabilidad	95%	% de satisfacción de los usuarios durante el trimestre
	Tiempo de respuesta	100% de las solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a los 10 días laborables	% Solicitudes completadas a tiempo
	Amabilidad	95%	% de satisfacción de los usuarios durante el trimestre
	Accesibilidad	90%	% de satisfacción de los usuarios durante el trimestre
Capacitación y Formación	Fiabilidad	90%	% de satisfacción de los usuarios durante el trimestre
	Tiempo de respuesta	100% de las solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a un 1 día laborable	% Solicitudes completadas a tiempo
	Accesibilidad	85%	% de satisfacción de los usuarios durante el trimestre
PUR	Accesibilidad	90%	% de satisfacción de los usuarios durante el trimestre
	Tiempo de respuesta	100% de las solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a los 10 días laborables	% Solicitudes completadas a tiempo
Locaciones	Tiempo de respuesta	100% de las solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a los 3 días laborables	% Solicitudes completadas a tiempo

Deberes del ciudadano

- Tramitar sus solicitudes en los formatos establecidos.
- Respetar los horarios establecidos para los servicios.
- Tratar con respeto al personal de la institución.
- Cooperar con el orden y la limpieza en las localidades de servicios presenciales.
- Denunciar cualquier irregularidad en los servicios prestados.