



Av. 27 de Febrero No. 419,
El Millón II, Santo Domingo, D.N.
República Dominicana
T. 809-682-3298 • F. 809-687-4043
1-809-200-3297 (sin cargos)

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

RNC: 401036746

www.map.gob.do

"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DE LA SEGURIDAD ALIMENTARIA"
"Avanzamos para ti"

24 de julio de 2020
Santo Domingo, R. D.

0005044

Señor
Jose Antolin Polanco
Director General
Consejo Nacional de Población y Familia (CONAPOFA)
Su Despacho

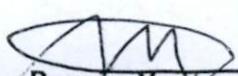
Distinguido Sr. Polanco:

Como es de su conocimiento, el Decreto 211-10, establece que el desarrollo de las Cartas Compromiso en la República Dominicana es responsabilidad del Ministerio de Administración Pública.

En este sentido, tenemos a bien remitirle la **Resolución No. 118-2020**, que aprueba por 2 años la primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de la institución que usted representa, la cual ha cumplido satisfactoriamente los requisitos establecidos por este Ministerio de Administración Pública.

Reiteramos nuestro apoyo y agradecimiento por unirse a nosotros en estas iniciativas que buscan mejorar la gestión y ofrecer servicios de calidad para nuestros ciudadanos / clientes.

Atentamente,


Lic. Ramón Ventura Camejo
Ministro de Administración Pública



Anexos:

- 1- Resolución de Aprobación
- 2- Cuadernillo (Inicializado y sellado)
- 3- Brochure (Inicializado y sellado)

RVC/DST
DST-20-0573





PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”
“AVANZAMOS PARA TI”**

EL MINISTRO DE ADMINISTRACION PÚBLICA (MAP)

En cumplimiento de las atribuciones conferidas por la Ley No.41-08 de Función de Pública, del 16 de enero de 2008, dicta la siguiente:

Resolución Número: 118-2020, que aprueba la Primera Versión de la Carta Compromiso del Consejo Nacional de Población y Familia (CONAPOFA).-

CONSIDERANDO: Que de conformidad con la Ley No. 41-08 de Función Pública, el Ministerio de Función Pública es el órgano rector de los sistemas de gestión de los recursos humanos al servicio de la Administración del Estado, como tal le corresponde propiciar y garantizar el más alto nivel de efectividad, calidad y eficiencia de la Función Pública.

CONSIDERANDO: Que la elaboración, aprobación e implementación de las Cartas Compromiso al Ciudadano en las instituciones de la Administración Pública se regirá según lo establecido en el Decreto No. 211-10 del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación).

CONSIDERANDO: Que las Cartas Compromiso al Ciudadano son documentos a través de los cuales las instituciones públicas informan al ciudadano-cliente sobre los servicios que gestionan y de cómo acceder y obtener esos servicios; así como de los compromisos de calidad establecidos para su prestación.

CONSIDERANDO: Que en lo concerniente a la estructura y contenido de la Carta Compromiso al Ciudadano, se tomaran en cuenta los siguientes aspectos: Información de carácter general y legal, Compromisos de Calidad asumidos, Quejas, Sugerencias, Medidas de Subsanación e Información Complementaria.

CONSIDERANDO: Que la revisión de la metodología para la elaboración de las Cartas Compromiso al Ciudadano, la evaluación y demás criterios, son requisitos básicos para su aprobación.

VISTA: La Constitución de la República, del 13 de junio de 2015.

VISTA: La Ley No. 41-08 de Función Pública del 16 de enero de 2008.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

VISTO: El Decreto No. 56-10 del 6 de febrero de 2010, que designa las Secretarías de Estado como Ministerios.

VISTO: El Decreto No. 211-10 del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación) del 15 de abril de 2010

VISTO: El Plan Estratégico 2016-2020 del Ministerio de Administración Pública (MAP).

VISTO: El Cuadernillo Carta Compromiso al Ciudadano.

VISTO: El informe de verificación del proceso de elaboración de la Primera Versión de Resolución Carta Compromiso al Ciudadano del Consejo Nacional de Población y Familia (CONAPOFA), elaborado por la Directora de Simplificación de Trámites del MAP, mediante el cual establece que el mismo cumple con todos los requisitos metodológicos previstos en el "Programa Carta Compromiso al Ciudadano".

VISTA: La comunicación de la Directora de Simplificación de Trámites de fecha 21 de julio de 2020, mediante la cual solicita la elaboración de la Resolución Aprobatoria de la Primera Versión de Resolución Carta Compromiso del Consejo Nacional de Población y Familia (CONAPOFA).-

El Ministro de Administración Pública en ejercicio de sus facultades,

RESUELVE:

PRIMERO: Se aprueba formalmente la Primera Versión de Resolución Carta Compromiso al Ciudadano del **Consejo Nacional de Población y Familia (CONAPOFA)**, por haber cumplido todas las formalidades y requisitos de la metodología sobre la materia, establecida en el "Programa Carta Compromiso al Ciudadano".

SEGUNDO: La Dirección de Simplificación de Trámites dará seguimiento y monitoreo a los compromisos establecidos en la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano aprobada mediante la presente RESOLUCION.

PARRAFO: El periodo de validez de la presente resolución es de dos (2) años; no obstante el Ministerio de Administración Pública (MAP) se reserva el derecho de retirar la aprobación de la misma en caso de incumplimiento de los compromisos asumidos durante dicho período.

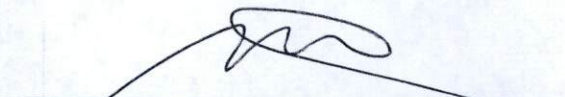


PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TERCERO: Envíese la presente RESOLUCION APROBATORIA a las partes interesadas, para los fines correspondientes.

DADA Y FIRMADA en dos (2) originales, de un mismo tenor y efecto, en la Ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, Capital de la República, Dominicana a los Veintitrés (23) días del mes de Julio de Dos Mil Veinte (2020).



Lic. Manuel Ramón Ventura Camejo
Ministro de Administración Pública



Carta Compromiso al Ciudadano



 MINISTERIO DE
SALUD PUBLICA


CONAPOFA

 Ministerio de Administración Pública
 CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

Consejo Nacional de Población y Familia

Julio, 2020 – Julio, 2022



CONAPOFA

CONSEJO NACIONAL DE POBLACION Y FAMILIA



ELABORADA POR:

Licda. Jéssica Nina Ovalles,
Encargada de Planificación y Desarrollo.

Licda. María Estela Peña,
Encargada de Recursos Humanos.

ASESORÍA:

Ministerio de Administración Pública (MAP).

COLABORADORES:

Dirección Técnica.

REVISADA Y APROBADA:

Lic. José Antolín Polanco Rosa,
Director General.

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN:

Licda. Jéssica Nina Ovalles.

VERSIÓN:

Primera Versión, 2020.

FECHA PUBLICACIÓN:

Julio, 2020.



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO





CONTENIDO

PRÓLOGO

I. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL.

I.1. Datos identificativos y fines de la institución.....	6
I.2. Normativa reguladora de cada uno de los servicios que se prestan.....	8
I.3. Mapa de Producción.....	10
I.4. Relación de servicios que se ofrecen.....	10
I.5. Derechos y deberes de los ciudadanos en relación con los servicios.....	11
I.6. Formas de comunicación/participación ciudadana.....	12

2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS.

2.1. Atributos de calidad para los servicios que se prestan.....	14
2.2. Compromisos de calidad.....	14
2.3. Compromisos de mejora.....	15
2.4. Formas de acceso a los servicios atendiendo la diversidad e igualdad de género.....	15
2.5. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.....	16

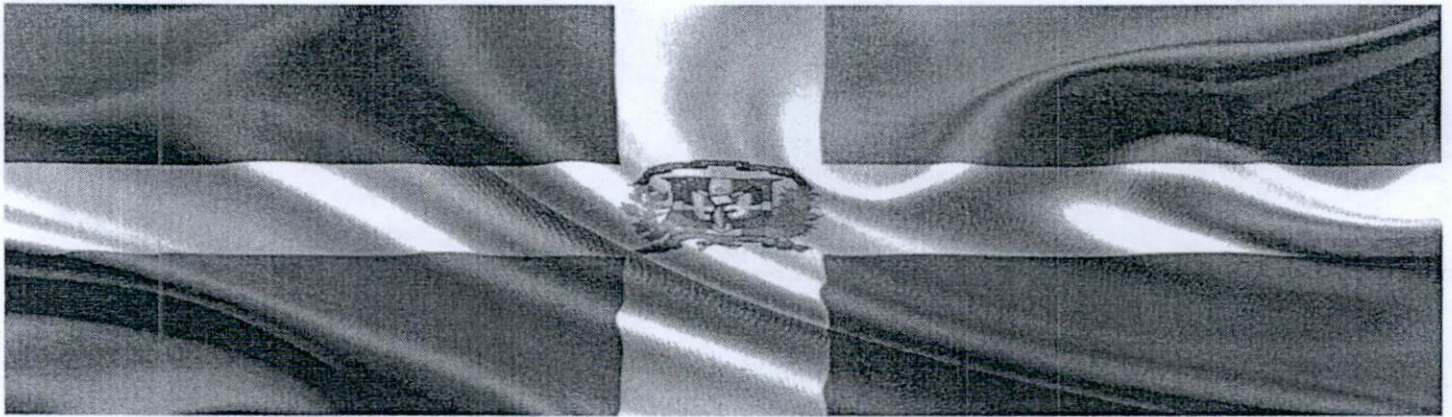
3. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.

3.1. Formas de presentación de quejas y sugerencias.....	17
3.2. Especificación de las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente....	18

4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA.

4.1. Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios.....	19
4.2. Datos de contacto.....	20
4.3. Identificación y forma de contacto con el área de la institución responsable de la Carta Compromiso...	20
4.4. Medios de acceso y transporte hacia la institución.....	20





PRÓLOGO



Al Consejo Nacional de Población y Familia (CONAPOFA), le satisface presentar la Carta Compromiso al Ciudadano, documento que resume el esfuerzo de esta institución por lograr que los ciudadanos (as) conozcan de forma transparente y sencilla los servicios que ofrecemos con eficiencia y calidad.

CONAPOFA es una institución descentralizada del Estado, adscrito al Ministerio de Salud Pública, creada con el fin de estudiar, investigar, analizar todo lo relacionado con el crecimiento, movilidad y proyección poblacional del país, ya que toda política poblacional debe estar precedida de un estudio científico objetivo, antes de ser aplicado en cualquier nación, en vista de que el factor población abarca a todos los niveles sociales por igual.

Con el fin de estructurar las políticas públicas, el CONAPOFA mantiene una visión de ser un organismo de referencia para la ejecución y diseño de las políticas de población y desarrollo del país, con reconocimiento social.

La Carta Compromiso al Ciudadano es una herramienta detallada e informativa para dar a conocer los servicios que ofrece la institución, los requisitos para adquirirlos, el tiempo comprometido de entrega y calidad del servicio, así como los derechos y deberes del ciudadano (a).

Esta Carta para nosotros tiene como objetivo contrarrestar los problemas sociales, rescatando los valores familiares, combatiendo la violencia intrafamiliar para el mejoramiento de las condiciones de vida de la familia y la sociedad dominicana.

Lic. José Antolín Polanco Rosa
Director General



I. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL.

I.1. Datos identificativos y fines de la institución.

El Consejo Nacional de Población y Familia (CONAPOFA) es un órgano creado mediante Decreto No. 2091 en el año 1968, adscrito al Ministerio de Salud Pública, con la finalidad de estudiar, investigar, analizar todo lo relacionado con el crecimiento, movilidad y proyección poblacional del país, por medio del Reglamento de Aplicación No. 4476/69.

Las naciones subdesarrolladas tienen un crecimiento poblacional desmesurado, así como también un creciente índice de insalubridad, una alta tasa de analfabetismo, bajas expectativas de vida, déficit habitacional, desnutrición, y ausencia de los recursos indispensables para acelerar el cambio socioeconómico.

Toda política poblacional debe estar precedida de un estudio científico objetivo antes de ser aplicado en cualquier nación, en vista de que el factor poblacional abarca a todos los niveles sociales por igual, es aconsejable constituir un organismo adecuado a los propósitos que se pretenden obtener.

En consecuencia, se crea el Consejo Nacional de Población y Familia, con las siguientes funciones y atribuciones:

- ❑ Desarrollar investigaciones socio demográficas que constituyan a la planificación del desarrollo social y a la toma de decisiones sobre los aspectos ligados a la población y el desarrollo.
- ❑ Definir y diseñar política nacional de población y desarrollo en la República Dominicana, con la

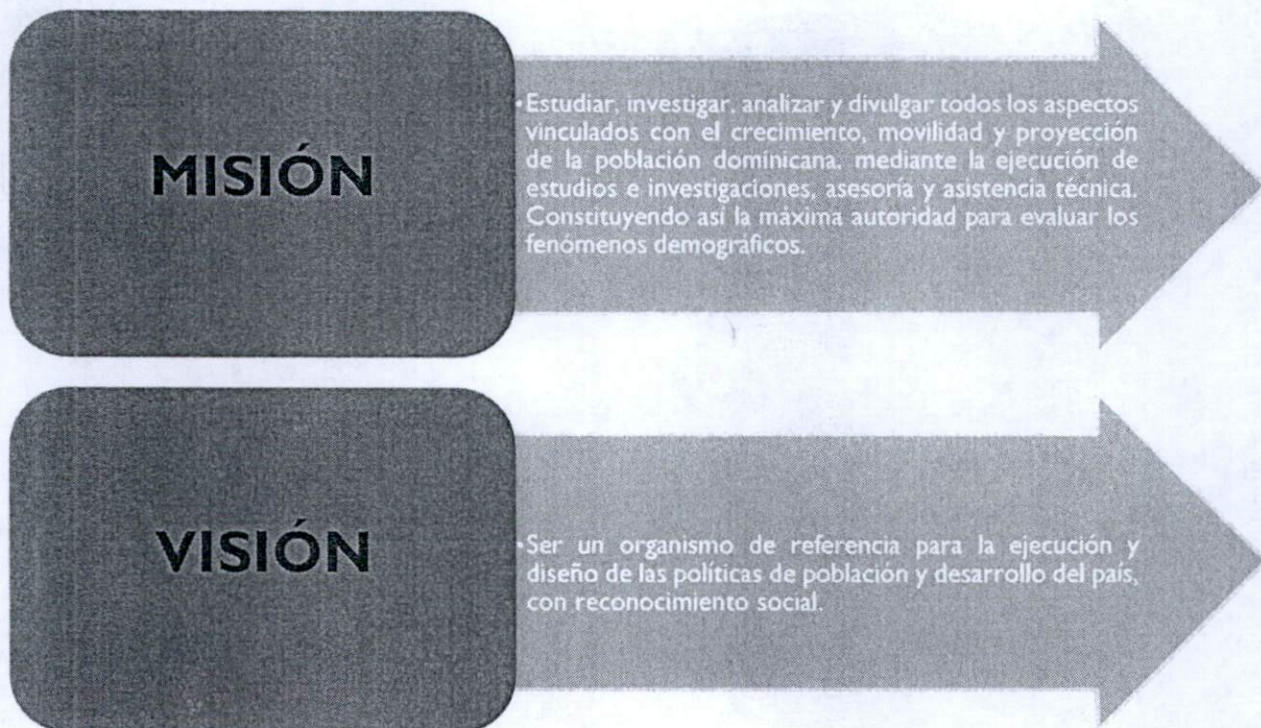
participación de la más amplia escala de instituciones gubernamentales, no gubernamentales y representante de la sociedad civil.

- ❑ Diseminar, viabilizar, concienciar y educar a la población sobre los problemas nacionales de población.
- ❑ Contribuir con la integración de los servicios de salud sexual y reproductiva en el marco institucional del Ministerio de Salud Pública.
- ❑ Desarrollar acciones que contribuyan al fortalecimiento de las familias en la República Dominicana.



Handwritten signature in black ink, consisting of stylized initials and a surname.

MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL



OBJETIVO Y POLÍTICA DE CALIDAD INSTITUCIONAL



Estudiar, investigar analizar y divulgar todo lo relacionado con el crecimiento, movilidad y proyección poblacional del país.



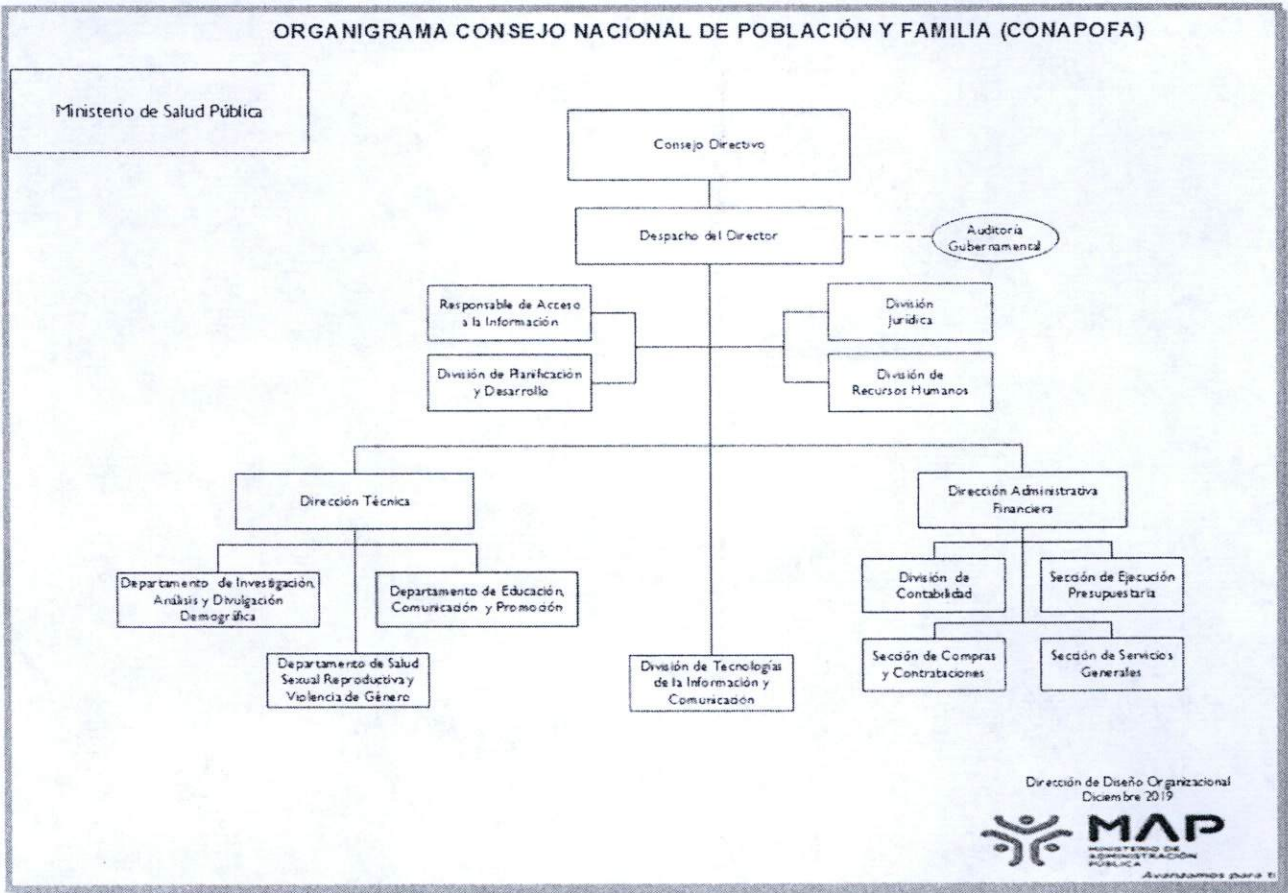
Impulsar las políticas de población del país, a través de la realización de estudios de investigación socios demográficos y gestión de capacitación en temas de familia con un sistema de calidad, orientado a satisfacer los requerimientos y expectativas de nuestros clientes / ciudadanos para la mejora continua de los procesos de la organización, cumpliendo con los requisitos reglamentarios aplicables.

1.2 Normativa reguladora de cada uno de los servicios que se prestan.

- Decreto Núm. 2091, del 14 de febrero de 1968, Gaceta Oficial Núm. 9083, que crea al Consejo Nacional de Población y Familia (CONAPOFA).
- Reglamento No. 4476, de fecha 15 de diciembre de 1969, que establece las atribuciones del Consejo Nacional de Población y Familia, con el objeto de regular la estructura orgánica sobre la cual se regirá el funcionamiento institucional, funcional, financiero y operativo del Consejo.
- Ley No.1-12, de la Estrategia Nacional de Desarrollo, contiene la necesidad de imprimir un cambio en el modelo de desarrollo, mediante la definición clara de hacia dónde se quiere conducir el país en el largo plazo y cómo se hará.



ORGANIGRAMA CONSEJO NACIONAL DE POBLACIÓN Y FAMILIA (CONAPOFA)



[Handwritten signature]



1.3. Mapa de Producción.

OBJETIVO	MACROPROCESO	PROCESO	PRODUCTO / SERVICIO	DESTINATARIO
Investigar, planificar, coordinar y promocionar de los aspectos vinculados a la población y el desarrollo, para contribuir con el mejoramiento de las condiciones de vida de la mujer, la familia y la sociedad dominicana.	Gestión de mejoramiento de las condiciones de vida de la sociedad	Gestión de acompañamiento técnico	Acompañamiento técnico en recolección y procesamiento de datos municipales.	Personas físicas /jurídicas
			Acompañamiento técnico en elaboración de estudios sociodemográficos.	
		Gestión de capacitación	Capacitaciones sobre prevención y orientación en salud sexual y reproductiva.	Centros educativos públicos y privados, centros comunitarios, clubes, iglesias, fundaciones y juntas de vecinos.
			Capacitación sobre orientación en vida familiar.	
			Capacitación sobre nutrición y salud.	

1.4 Relación de servicios que se ofrecen.

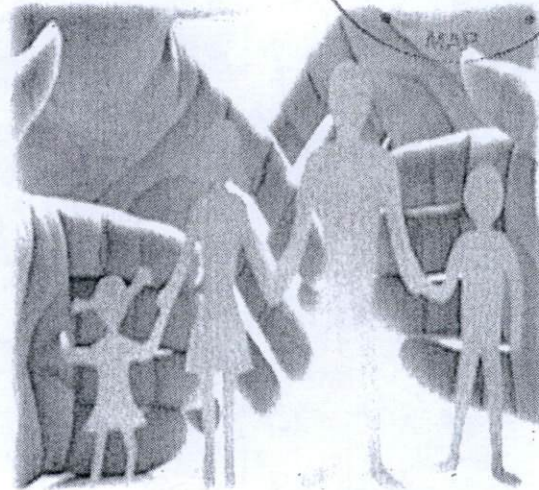
SERVICIOS	DESCRIPCION	REQUISITOS
Acompañamiento técnico en recolección y procesamiento de datos municipales.	Capacitar equipos técnicos en la recolección y procesamiento de datos, estableciendo indicadores socioeconómicos municipales para ser utilizado en una adecuada planificación, tendente a la ejecución de políticas de población.	Carta de solicitud Presencial, Vía Correo Electrónico Institucional, Oficina de Acceso a la Información Pública (transparencia@conapofa.gov.do) y Servicio Línea *GOB / *462
Acompañamiento técnico en elaboración de estudios sociodemográficos.	Capacitar equipos técnicos en la elaboración de las proyecciones de población para la formulación y difusión de las investigaciones sociodemográfica, que sirvan en la planificación social.	
Capacitaciones sobre prevención y orientación en salud sexual y reproductiva.	Orientar a los ciudadanos sobre la salud sexual y reproductiva, desde una perspectiva de género con enfoque de derechos humanos, disminuyendo la incidencia de embarazos en adolescentes, previniendo las enfermedades de transmisión sexual (ETS) infecciones de transmisión sexual (ITS), el VIH y otras problemáticas de salud.	
Capacitación sobre orientación en vida familiar.	Contrarrestar los problemas sociales, rescatando los valores familiares combatiendo la violencia intrafamiliar para el mejoramiento de las condiciones de vida de la familia y la sociedad Dominicana.	
Capacitación sobre nutrición y salud.	Promover la salud, reduciendo el riesgo de desarrollar y controlar enfermedades específicas causadas por ingerir excesivamente o insuficiente ciertos alimentos.	

Handwritten signature and initials.

1.5. Derechos y deberes de los ciudadanos en relación con los servicios.

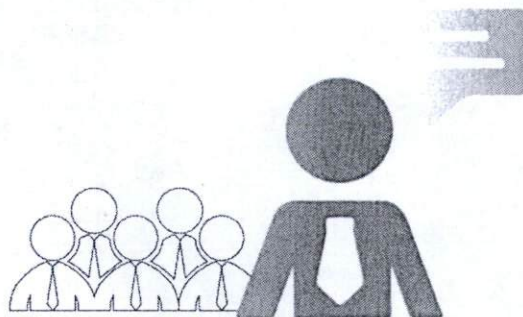
Todo ciudadano(a) tiene derecho a:

- ☒ Ser tratado con respeto y consideración por parte de los servidores del CONAPOFA.
- ☒ Obtener acuse de recibo de los documentos que deposite, con firma del receptor, fecha y sello de la institución.
- ☒ Solicitar y recibir información completa, veraz, adecuada y oportuna, por cualquier medio, canal o vía, basado en el art. I de la Ley No.200-04.
- ☒ Buscar, solicitar, recibir y difundir información perteneciente al CONAPOFA, tal y como lo establece la Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.
- ☒ Recibir la información, sencilla y asequible, sobre los trámites y procedimientos necesarios para agotar la solicitud de las informaciones que requiera.
- ☒ Solicitar información o formular quejas, consultas, reclamos, sobre la prestación de servicios en el ejercicio de las funciones, atribuciones y competencias de la persona de que se trate en la entidad.
- ☒ Recibir de manera gratuita todos los servicios prestados por el Consejo.
- ☒ Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, mujeres gestantes y adultos mayores.
- ☒ Ser tratados con respeto, cortesía, consideración y deferencia por parte de los servidores de este Consejo.



Deberes de los ciudadanos relación a los servicios:

- ☒ Tramitar sus solicitudes en el formato establecido.
- ☒ Cumplir con cada uno de los requisitos y documentaciones requeridas para la prestación del servicio.
- ☒ Respetar el orden y plazos establecidos para las solicitudes y trámites de los mismos.
- ☒ Reportar cualquier insatisfacción con el servicio recibido.
- ☒ Tratar con respeto al personal que presta el servicio.

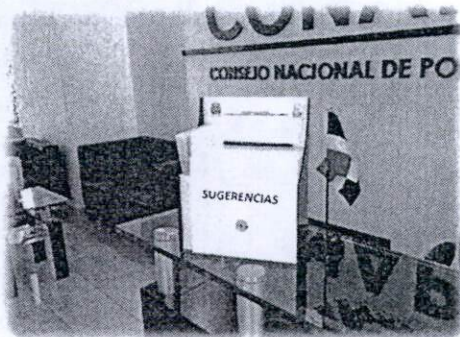


[Handwritten signature]

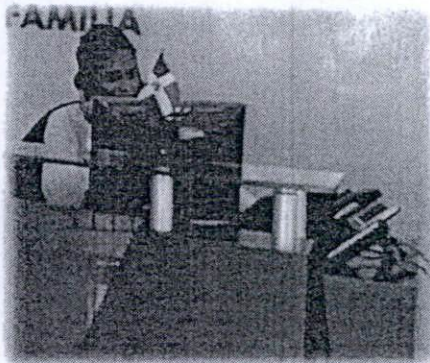


1.6. Formas de comunicación / participación ciudadana.

De forma Presencial / Buzón de Quejas y Sugerencias. El Consejo Nacional de Población y Familia tiene las puertas abiertas, visitando nuestras instalaciones ubicada en la Av. Máximo Gómez, esq. San Martín, Edif. Metropolitano No. 65, 4to. Piso, Villa Juana, Distrito Nacional, Santo Domingo, República Dominicana; en horario de lunes a viernes de 8:00 de la mañana a 03:00 de la tarde; para que cualquier ciudadano(a) pueda acercarse y expresar sus quejas o inquietudes a través del buzón de sugerencias ubicado en la recepción de la institución.



Vía Telefónica. El ciudadano (a) puede consultar vía telefónica a través del número: (809)-566-5866 en horario de lunes a viernes de 8:00 de la mañana a 03:00 de la tarde.

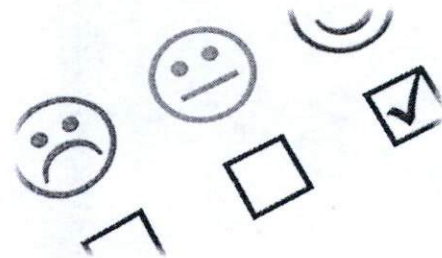


Mediante Correo Electrónico / Página Web.

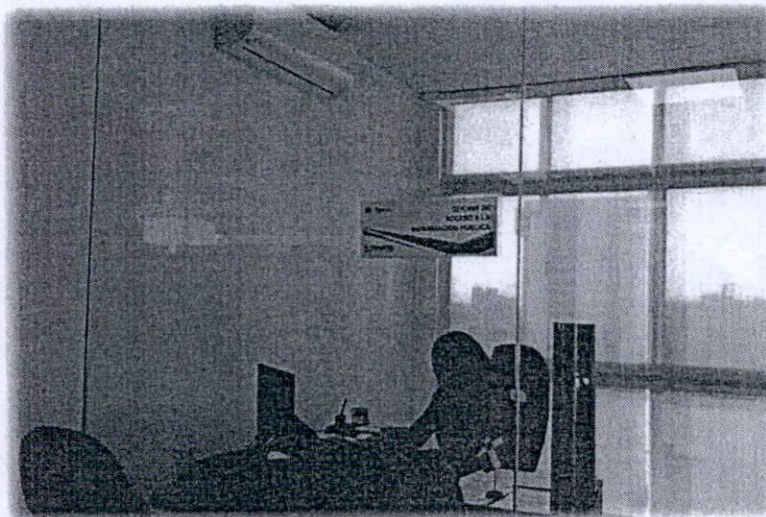
Para consultas de forma digital, el ciudadano puede hacerlo a través de nuestra página web <http://conapofo.gov.do/>, a fin de dar respuesta a la estrategia de mejoramiento de las condiciones de vida de la mujer, la familia y la sociedad dominicana, para mejorar los canales de interacción y contacto entre la ciudadanía y el Estado.



Encuestas de Satisfacción. A los fines de conocer la satisfacción de los ciudadanos (a) externos respecto de los servicios recibidos y la demanda de información, el CONAPOFA aplica la encuesta nacional de satisfacción de la calidad de los servicios en la administración pública, con resultados de las misma se elaboran planes de mejora.



2. **Oficina de Acceso a la Información (OAI).** En CONAPOFA, el ciudadano(a) puede solicitar información vía Responsable de Acceso a la Información (RAI), a través del teléfono (809) 566-5866, Ext. 2029 y correo electrónico transparencia@conapofa.gov.do, con el objetivo de dar cumplimiento a la Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y su Reglamento de Aplicación, a fin de dar respuesta oportuna a las solicitudes realizadas por los ciudadanos(as), en un plazo de 15 días laborables y de ser necesario contamos con 10 días de prórroga según el Art. 8 de la Ley No. 200-04.



3. **Redes Sociales.** La institución dispone de cuentas en Facebook (Consejo Nacional de Población y Familia), Twitter (@conapofa), Youtube (@conapofa), Instagram (conapofard) a través de las cuales se le informa al ciudadano todo lo que acontece en la institución.



2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS.

2.1. Atributos de calidad para los servicios que se prestan.

Tiempo de Respuesta:	Cumplimiento de los plazos establecidos en la prestación de los servicios, de tal manera que la solicitud sea respondida en el tiempo óptimo para el aprovechamiento del mismo.
Profesionalidad:	Adecuado ejercicio de la profesión probada de cada técnico que presta el servicio, mediante la capacidad que tiene para comprender el requerimiento y dar la respuesta oportuna en el tiempo establecido.
Fiabilidad:	Garantía de que la información ofrecida sea válida de unas fuentes reconocidas confiables y seguras, como organismos oficiales u organismos internacionales.

2.2. Compromisos de calidad.

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
Capacitaciones sobre prevención y orientación en salud sexual y reproductiva.	Tiempo de Respuesta Profesionalidad Fiabilidad	20 días calendario.	Cantidad de solicitudes emitidas en el plazo establecido.
Capacitación sobre orientación en vida familiar.		90%.	Porcentaje de satisfacción de los usuarios en encuestas realizadas trimestralmente.
Capacitación sobre nutrición y salud.			



[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

2.3. Compromisos de mejora.

MEJORA COMPROMETIDA	OBJETIVO DE LA MEJORA	ACTIVIDADES DE AVANCE	AREA RESPONSABLE	PLAZO DE EJECUCIÓN
Mejorar el tiempo de respuesta de las solicitudes de servicios de capacitación a los Ciudadanos.	Responder el 100% de las solicitudes en cinco (5) días laborables.	Adecuar procedimientos internos en el trámite de solicitudes de servicios de capacitación en la Dirección Técnica. Otorgando 5 días como plazo límite para dar respuestas a los Ciudadanos.	Dirección Técnica	Octubre, 2020
	Reducir el tiempo de entrega de 30 a 25 días laborables de los servicios capacitación que ofrecemos a ser realizado en el interior del país.	Eficientizar los subprocesos de coordinación y solicitud de pago de viáticos para disminuir el tiempo que tarda en ofrecerse el servicio.		

2.4. Formas de acceso a los servicios atendiendo la diversidad e igualdad de género.

En CONAPOFA trabajamos para que cada hombre y mujer goce de los mismos derechos y deberes sin ninguna discriminación, logrando así la satisfacción de cada uno de nuestros usuarios, siendo parte de los valores institucionales por la igualdad de género. La institución está enfocada en facilitar el acceso a los servicios brindados, disponiendo de medios que estén al alcance de todos los (as) ciudadanos (as) interesados (as).

Así como también las instalaciones físicas cuenta con la disponibilidad de ascensores, escaleras, parqueos y cómodos asientos en área de espera para clientes.



[Handwritten signature]



2.5. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.

Para la gestión de calidad, estamos trabajando con la realización del autodiagnóstico del Marco Común de Evaluación (CAF), guía que nos conduce a la interpretación e identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

En lo que concierne al medio ambiente, este Consejo se encuentra inmerso en la implementación de la cultura de las 3R, (REDUCE, RECICLA, REUTILIZA). A través de este programa CONAPOFA busca adoptar un compromiso con el cuidado del medio ambiente y el uso apropiado de los recursos, tales como: vasos, servilletas, botellas plásticas y papel, impactando el presupuesto institucional asignado, orientando las compras a insumos que sean amigables con el medio ambiente.

El Consejo Nacional de Población y Familia, cuenta con suficientes salidas que les permiten a los colaboradores la fácil evacuación.

Además, contamos con áreas de trabajo limpias y ordenadas donde los accesorios de pared y techo están bien sujetos y asegurados.



3. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.

3.1. Formas de presentación de quejas y sugerencias.

El Responsable de Acceso a la Información Pública (RAI), tramita la recepción, seguimiento y monitoreo de quejas, denuncias y reclamaciones, las cuales son gestionadas en casos de que los (las) ciudadanos (as) tengan inconformidad con el servicio recibido, puedan proceder a través de los medios establecidos por la institución:

1. **Teléfono:** Cualquier ciudadano(a) puede comunicarse a través de la central telefónica (809) 566-5866 con un (una) servidor(a) de la institución.
2. **Buzón de Quejas y Sugerencias Físico:** El buzón está ubicado en el área de recepción de la institución y solo se requiere completar un formulario con preguntas relacionadas al funcionamiento de los servicios ofrecidos.
3. **Buzón de Quejas y Sugerencias Online:** Por estas vías transparencia@conapofa.gov.do, www.311.gob.do, <http://conapofa.gov.do>, se reciben todas las solicitudes denuncias y/o reclamaciones, las cuales son clasificadas y canalizadas a sus respectivas áreas, o subsanadas por la misma vía.
4. **Sistema de Atención Ciudadana (Línea 3-1-1)** Sistema creado mediante Decreto No. 694-09 para la recepción y canalización de quejas, demandas, reclamaciones y sugerencias, con la supervisión y vigilancia directa de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC). Para acceder al Sistema se puede hacer mediante cualquier aparato telefónico marcando al 3-1-1 o por medio del Portal Institucional accediendo a la Línea 3-1-1.
5. **Correspondencia Física:** Comunicaciones enviadas por correspondencia a la Av. Máximo Gómez esq. San Martín, Edificio Metropolitano #65, 4to piso, Villa Juana, Apartado Postal 1803. Distrito Nacional. Santo Domingo, República Dominicana.

Estos canales tienen como objetivo recoger las sugerencias, quejas y reclamaciones de los ciudadanos (as) sobre los servicios que presta el CONAPOFA, con el propósito de implementar mejoras continuas de eficiencia y calidad.

EL TIEMPO DE RESPUESTA DE TODAS LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS SERÁ DE 15 DÍAS LABORABLES



3.2. Especificación de las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente.

En caso de incumplimiento de los compromisos asumidos y declarados en el presente documento, el usuario podrá presentar su reclamación a través de cualquiera de los canales establecidos en el punto QUEJAS Y SUGERENCIAS. El Director General del Consejo Nacional de Población y Familia (CONAPOFA) emitirá una carta en un plazo no mayor de quince (15) días laborables en la cual ofrecerá las disculpas de lugar y comunicará la solución del caso en cuestión, suministrándole información detallada de las circunstancias que determinaron el incumplimiento, así como las medidas que se adopten para evitarlas en lo sucesivo.



4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA.

4.1. Otros datos de interés.

En el Consejo Nacional de Población y Familia estamos enfocados en brindar servicios eficientes y de calidad con miras a incrementar la satisfacción de nuestros ciudadanos (as), por tal razón es importante dar a conocer las iniciativas para contribuir con el mejoramiento de las condiciones de la mujer, la familia y la sociedad dominicana.



Actividades:

- Reuniones de trabajo para la implementación de la Carta Compromiso al Ciudadano, encuentro realizado por el Ministerio de Administración Pública (MAP). Esta actividad se desarrolló en la Oficina de la Dirección General del Consejo Nacional de Población y Familia (CONAPOFA), el 12 de marzo del 2019 a 14 de junio del 2019.
- Asistencia al taller sobre el Marco Común de Evaluación, (CAF), impartido por el Ministerio de Administración Pública (MAP). Esta actividad fue realizada en las instalaciones del Ministerio de Salud Pública el 15 marzo del 2019.
- Encuentro con la Mesa Sectorial Protección Social, impartido por el Ministerio de Administración Pública (MAP). Esta actividad fue realizada en las instalaciones del Gabinete de Coordinación de Política Social el 7 de mayo del 2019.
- Participación a la convocatoria para Inserción del sub indicador Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, fue realizada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) el 19 de febrero del 2019.
- Charla para la implementación de la Encuesta de Clima Organizacional, realizada el 13 de mayo del 2019 y aplicada el 03 de junio del mismo año.

Convenios:

- Convenio de colaboración para realizar trabajos de cooperación con el objetivo de iniciar un programa conjunto de prevención en el uso de sustancias (MULTIPLICADORES) en todo el territorio nacional, con la finalidad de orientar y proveer a cada persona las herramientas necesarias para mantener a las familias libre de drogas, de fecha veintiocho (28) de agosto del 2018.
- Convenio interinstitucional para establecer las acciones y compromisos, entre el Consejo Nacional de Población y Familia con la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información (OPTIC), para suministrar a los ciudadanos a través de operadores telefónicos, toda información referente a los servicios que ofrece la institución, de fecha treinta (30) de noviembre del 2018.

Reconocimientos:

- La Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), felicita muy positivamente el trabajo realizado por esta Comisión de Ética Institucional durante este primer trimestre del año 2019, porque no dejaron nada incompleto y las evidencias estuvieron muy organizadas, en fecha 17 de abril del año en curso.

En Compras y Contrataciones del Consejo Nacional de Población y Familia (CONAPOFA), fue reconocida por la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP), por presentar el estatus de los indicadores correspondiente al Sistema Nacional de Contrataciones Públicas, que forman parte del Sistema de Monitoreo y Seguimiento de la Presidencia de la República, presentando como resultados una puntuación de 87 para el primer trimestre del año en curso, en fecha 8 de abril de 2019.

Resolución:

En Resolución No. CONAPOFA I-2019, con las recomendaciones hecha por la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información (OPTIC), para la creación de un Comité Administrador de los Medios Web (CAMWEB) de este Consejo Nacional de Población y Familia, en fecha diecinueve (19) de Marzo del 2019.



Resolución 01-2019

4.2. Datos de contacto.

Consejo Nacional de Población y Familia.

Ubicación:

Avenida Máximo Gómez, Esquina San Martín, Piso 4to., Edificio Metropolitano #65, Santo Domingo, D.N., República Dominicana. Teléfono: (809) 566-5866.

4.3. Identificación y forma de contacto con el área de la institución responsable de la carta compromiso.

Área responsable: Dirección Técnica.

La Dirección Técnica, es responsable del desarrollo de programas en materia de población, familia y desarrollo, con acciones de sensibilización contribuyendo al mejoramiento y fortalecimiento de las familias en la sociedad.

Contacto: (809) 566-5866, ext. 2011/2015

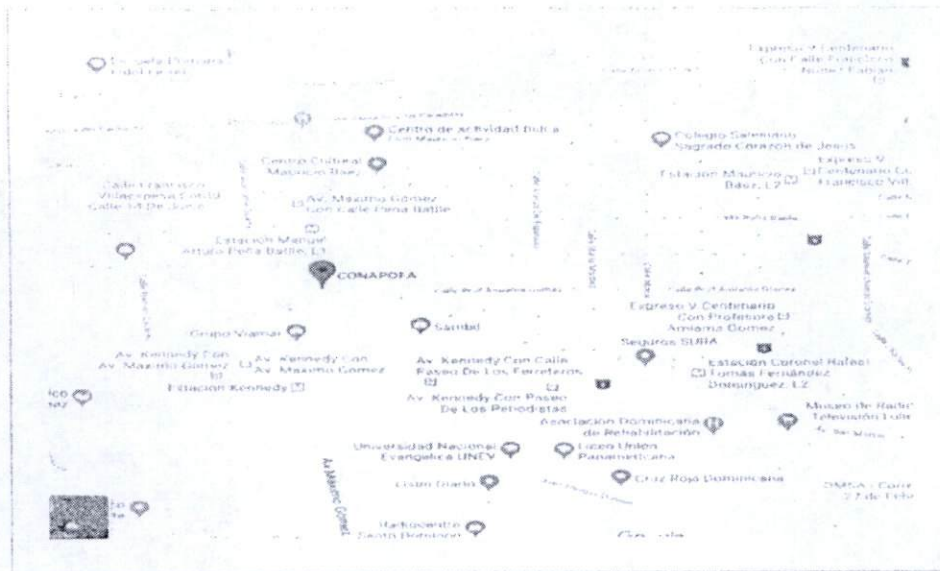
Correos: info@conapofa.gov.do / adiaz@conapofa.gov.do

4.4. Medios de acceso y transporte hacia la institución.

La ubicación de las oficinas del CONAPOFA permite fácil acceso, dado que se encuentran en una de las avenidas principales del Distrito Nacional y a pocos metros de la estación Manuel Arturo Peña Batlle (Villa Juana) del Metro de Santo Domingo.



[Handwritten signature]



[Handwritten signature]



El Programa Compromiso al Ciudadano, es una estrategia establecida por el Ministerio de Administración Pública, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano y ciudadana, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre ciudadano y Estado.



A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'H' followed by a smaller, less distinct mark.

Participación Ciudadana



De forma Presencial / Buzón de Quejas y Sugerencias.



(809) 566-5866



Santo Domingo, D.N.



www.conapofa.gov.do



info@conapofa.gov.do

transparencia@conapofa.gov.do

Quejas y Sugerencias

El tiempo de respuesta máximo de todas las quejas y sugerencias será de 15 días laborables.

- ◆ **Presencial:** Avenida Máximo Gómez, Esquina San Martín, Piso 4to., Edificio Metropolitano #65, Santo Domingo, D.N.
- ◆ **Teléfono:** (809) 566-5866.
- ◆ **Buzón de Quejas y Sugerencias Físico:** El buzón está ubicado en el área de recepción de la institución.
- ◆ **Buzón de Quejas y Sugerencias Online:** Por esta vía transparencia@conapofa.gov.do
- ◆ **Línea 3-1-1:** Para acceder al Sistema se puede hacer mediante cualquier aparato telefónico marcando al 3-1-1 o por medio del Portal Institucional accediendo a la Línea 3-1-1.
- ◆ **Correspondencia Física:** Comunicaciones enviadas por correspondencia.

Medidas de Subsanación

En caso de incumplimiento de los compromisos asumidos y declarados en el presente documento, el usuario podrá presentar su reclamación a través de cualquiera de los canales establecidos en el punto QUEJAS Y SUGERENCIAS. El Director General del Consejo Nacional de Población y Familia (CONAPOFA) emitirá una carta en un plazo no mayor de 15 (quince) días laborables, en la cual ofrecerá las disculpas de lugar y comunicará la solución del caso en cuestión, suministrándole información detallada de las circunstancias que determinaron el incumplimiento, así como las medidas que, en el caso particular, se adopten para evitarlas en lo sucesivo.

Direcciones y Datos de Contacto

Avenida Máximo Gómez, Esq. San Martín, 4to. Piso, Edificio Metropolitano #65, Distrito Nacional, Santo Domingo, República Dominicana. TEL. (809) 566-5866, en horario de lunes a viernes de 8:00 de la mañana a 03:00 de la tarde.



Unidad Responsable de la Carta

Dirección Técnica:

Lorenza Yanisse Ciprián Hurtado,

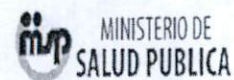
TEL (809) 566-5866, ext. 2011

Correo Electrónico:

info@conapofa.gov.do



El Programa Compromiso al Ciudadano, es una estrategia establecida por el Ministerio de Administración Pública, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano y ciudadana, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre ciudadano y Estado.



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



Julio 2020 - Julio 2022

Quiénes Somos?

El Consejo Nacional de Población y Familia (CONAPOFA) es un órgano creado mediante Decreto No. 2091 en el año 1968, adscrito al Ministerio de Salud Pública, con la finalidad de estudiar, investigar, analizar todo lo relacionado con el crecimiento, movilidad y proyección poblacional del país, por medio del Reglamento de Aplicación No. 4476/69.

Misión

Estudiar, investigar, analizar y divulgar todos los aspectos vinculados con el crecimiento, movilidad y proyección de la población dominicana, mediante la ejecución de estudios e investigaciones, asesoría y asistencia técnica. Constituyendo así la máxima autoridad para evaluar los fenómenos demográficos.

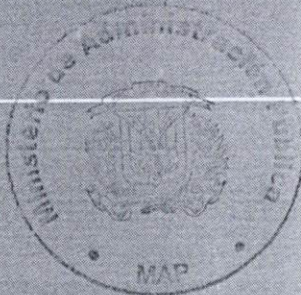
Visión

Ser un organismo de referencia para la ejecución y diseño de las políticas de población y desarrollo del país, con reconocimiento social.

Normativa reguladora de cada uno de los servicios que se prestan.

- ◆ Decreto Núm. 2091, del 14 de febrero de 1968, Gaceta Oficial Núm. 9083, que crea al Consejo Nacional de Población y Familia (CONAPOFA).
- ◆ Reglamento No. 4476, de fecha 15 de diciembre de 1969, que establece las atribuciones del Consejo Nacional de Población y Familia.
- ◆ Ley No. 1-12, de la Estrategia Nacional de Desarrollo.

Compromisos de Calidad

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
Capacitaciones sobre prevención y orientación en salud sexual y reproductiva.		25 días laborables	Cantidad de solicitudes emitidas en el plazos establecidos.
Capacitación sobre orientación en vida familiar.	Tiempo de Respuesta Profesionalidad Fiabilidad		 Porcentaje de satisfacción de los usuarios en encuesta realizadas trimestralmente.
Capacitación sobre nutrición y salud		90%	

Handwritten signature or initials.