

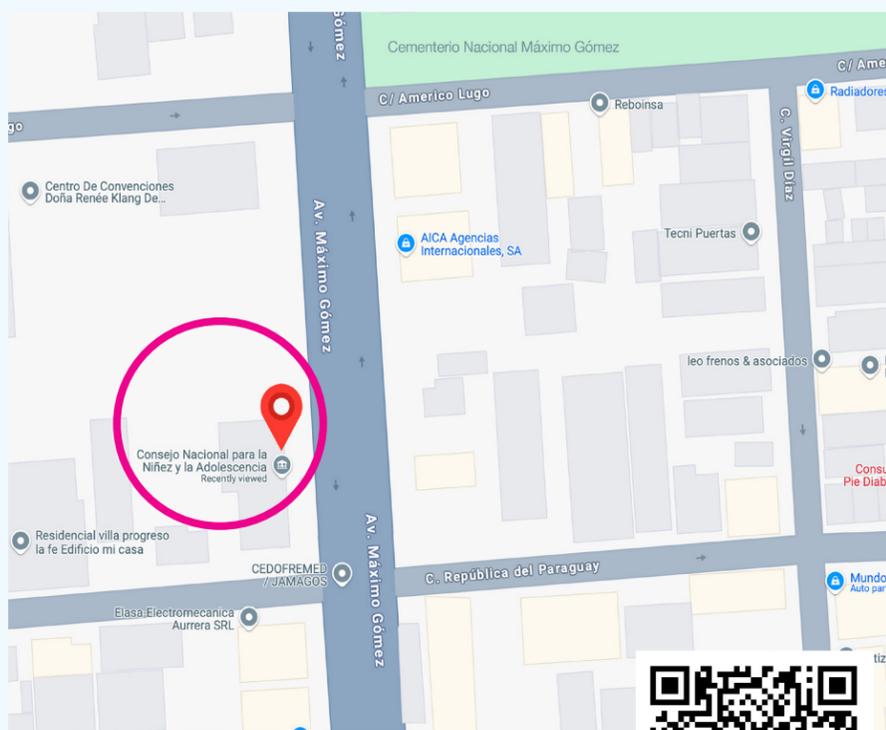
## Formas de comunicación y participación ciudadana

**Horario de atención:** De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.

Presencial	Telefónica	Redes sociales
Oficina Nacional (Av. Máximo Gómez #154, esq. República de Paraguay, Ensanche La Fe).	809-567-2233, ext. 1100 y 1151.	@conanirdo @conanirdo @conanirdo (atención 24 horas).
Correo	Portal web	
info@conani.gob.do.	www.conani.gob.do Portal único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP).	

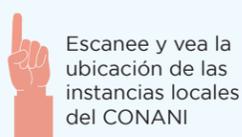
## Datos de contacto

- » **Dirección:** Av. Máximo Gómez #154, esq. República de Paraguay, Ensanche La Fe.
- » **Horario de atención:** lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.
- » **Teléfono:** 809-567-2233.
- » **Correo electrónico:** info@conani.gob.do.
- » **Portal Web:** www.conani.gob.do.
- » **Mapa con ubicación:**



## Unidad responsable de la Carta Compromiso

- » Dirección de Planificación y Desarrollo.
- » De lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.
- » 809-567-2233 (Ext. 1181 / 1202).
- » direccionpyd@conani.gob.do.



Escanee y vea la ubicación de las instancias locales del CONANI

## Quejas y sugerencias

Existen varias vías a través de las cuales la ciudadanía puede expresar sus quejas y sugerencias:

### » Buzones de quejas y sugerencias

Ubicados en la oficina principal y las oficinas regionales.

» **Telefónica:** 809-567-2233, Ext.: 1151.

» **Línea 311.**

» **Correo electrónico:** info@conani.gob.do.

El tiempo establecido para dar respuesta a las quejas y/o sugerencias es de 15 días laborables.

## Medidas de subsanación

En caso de que el Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI) incumpla con algunos de los compromisos declarados en esta Carta Compromiso al Ciudadano, realizará las mejoras pertinentes y oportunas para restablecer la calidad del/los servicio/s afectado/s.

Una vez el CONANI reciba alguna queja/reclamación de parte de los ciudadanos y las ciudadanas, a través de cualquiera de las vías de comunicación señaladas anteriormente, la tramitará de acuerdo con los procedimientos internos establecidos.

El/la ciudadano/a recibirá una comunicación a la firma de la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE), en un plazo no mayor a 15 días laborables comunicándole las acciones correctivas a tomar para evitar que situaciones similares vuelvan a suceder en un futuro, en caso de incumplimientos.



Escanee y vea todos los servicios que ofrece el CONANI



# CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

TERCERA VERSIÓN  
SEPTIEMBRE 2024 – SEPTIEMBRE 2026



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.

## Datos identificativos

El Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI), en el aspecto administrativo, es la entidad máxima de dirección del Sistema Nacional de Protección que formula, aprueba, evalúa, fiscaliza, coordina y da seguimiento a las políticas públicas en materia de niñez y adolescencia, y a tales fines, se integra por los siguientes órganos (artículo 418 de la Ley No. 136-03 Código para el Sistema de Protección y los Derechos Fundamentales de los Niños, Niñas y Adolescentes):

- a) Un Directorio Nacional.
- b) Una Oficina Nacional.
- c) Las Oficinas Regionales y Municipales.
- d) Los Directorios Municipales.
- e) Las Juntas Locales de Protección y Restitución de Derechos.



### Misión

“Impulsar y velar por la garantía de los derechos fundamentales de niñas, niños y adolescentes en República Dominicana, mediante la rectoría del Sistema Nacional de Protección”



### Visión

“Un Estado garante que propicie el pleno disfrute de los derechos de niñas, niños y adolescentes, su participación, a través de servicios oportunos y familias y comunidades protectoras”



### Valores

Liderazgo  
Integridad  
Compromiso  
Respeto  
Calidad

## Normativas

- » Constitución de la República Dominicana
- » Ley No. 136-03 Código para el Sistema de Protección y los Derechos Fundamentales de los Niños, Niñas y Adolescentes

## Inclusión

Los niños, las niñas y adolescentes son sujetos de derechos y, como tales, les corresponde una serie de garantías especiales que aseguren su ejercicio pleno. El CONANI está comprometido con asegurar la inclusión de manera transversal en su accionar. La inclusión, el respeto a la diversidad, la igualdad de género y cualquier otro atributo que pueda constituirse en un factor de exclusión, conlleva un abordaje y respuesta con enfoque de derechos y acciones de protección, las cuales constituyen la razón misional institucional.

Para el CONANI, la promoción de estos valores y principios, según el grado de desarrollo del niño, niña o adolescente, se expresan en programas y servicios especializados que permiten su acceso, sin importar su condición de minoridad, idioma, nacionalidad, religión, género, raza o color, discapacidad, situación psicosocial; o igualmente, la exposición a factores de riesgo o actividad que puedan generar potenciales daños a su integridad.

## Atributos y compromisos de calidad

Servicios	Atributos	Estándares	Indicadores
Adopciones (Certificación de Idoneidad)	<b>Elementos tangibles</b> Aseguramos que la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación sean los adecuados.	El 100% de las instalaciones, equipos, y personal cumplen con una valoración mínima de un 85% en la evaluación de los criterios de presentación y organización establecidos, incluyendo la comodidad en el área de espera, la claridad en la señalización, y la apariencia adecuada del personal.	Porcentaje de cumplimiento obtenido de manera semestral a través de la Encuesta de Satisfacción a Usuarios para el atributo de Elementos Tangibles.
	<b>Puntualidad</b> Garantizamos la prestación de servicios de forma oportuna cumpliendo con los plazos acordados, con los ciudadanos.	El 100% de los servicios son emitidos en un plazo máximo de sesenta (60) días calendario.	Porcentajes de certificados entregados en el plazo establecido.
Solicitud de habilitación de programas desarrollados por ASFL	<b>Excelencia</b> Garantizamos un servicio con los más altos niveles de calidad posible, (psicología, nutrición, educación, gestión administrativa, planta física, salud y trabajo social).	El 100% de las solicitudes de habilitación de programas desarrollados por las ASFL recibidas a través del SIGASFL son revisadas, procesadas y respondidas en un plazo máximo de 30 días calendario.	Porcentajes de solicitudes de habilitaciones recibidas, procesadas y respondidas dentro del plazo establecido.
	<b>Puntualidad</b> Garantizamos la prestación de servicios de forma oportuna, cumpliendo con los plazos acordados con los ciudadanos.	El 100% de las solicitudes de habilitación de programas desarrollados por las ASFL recibidas a través del SIGASFL son revisadas, procesadas y respondidas en un plazo máximo de 30 días calendario.	Porcentajes de solicitudes de habilitaciones recibidas, procesadas y respondidas dentro del plazo establecido.
Atención residencial de niños, niñas y adolescentes (Hogares de Paso)	<b>Excelencia</b> Garantizamos un servicio con los más altos niveles de calidad posible, (psicología, nutrición, educación, gestión administrativa, planta física, salud y trabajo social).	El 100% de los hogares de paso poseen una calificación mínima de un 80% en las evaluaciones sobre la calidad de la atención integral recibida por los niños, niñas y adolescentes.	Porcentajes de calificaciones obtenidas de las evaluaciones trimestrales a los hogares de Paso.
	<b>Puntualidad</b> Garantizamos la prestación de servicios de forma oportuna, cumpliendo con los plazos acordados con los ciudadanos.	El 100% de las solicitudes de capacitación y sensibilización sobre derechos de niños, niñas y adolescentes son atendidas en un plazo máximo de tres (3) días hábiles.	Porcentajes de solicitudes atendidas dentro del plazo.
Capacitación y sensibilización sobre derechos de niños, niñas y adolescentes	<b>Competencia</b> Nos aseguramos de que el personal cuente con la capacitación adecuada para la realización de sus funciones y la prestación de sus servicios al ciudadano.	El 90% de los ciudadanos de las capacitaciones afirman sentirse satisfechos con la competencia de los facilitadores.	Porcentajes de ciudadanos satisfechos en cada capacitación realizada trimestralmente.
	<b>Puntualidad</b> Garantizamos la prestación de servicios de forma oportuna, cumpliendo con los plazos acordados con los ciudadanos.	El 100% de las solicitudes de capacitación y sensibilización sobre derechos de niños, niñas y adolescentes son atendidas en un plazo máximo de tres (3) días hábiles.	Porcentajes de solicitudes atendidas dentro del plazo.



## Deberes de los ciudadanos y las ciudadanas (Ley 113-07, Artículo 5)

- 1 Cumplir con lo dispuesto en la Constitución, las leyes y el ordenamiento jurídico en general.
- 2 Actuar de acuerdo con el principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en los procedimientos, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- 3 Ejercer con responsabilidad sus derechos, evitando la reiteración de solicitudes improcedentes.
- 4 Observar un trato respetuoso con el personal al servicio de la institución.
- 5 Colaborar en el buen desarrollo de los procedimientos, cumpliendo con sus obligaciones previstas en las leyes.
- 6 Presentar sus solicitudes, consultas o peticiones de forma escrita, clara, precisa y éticamente aceptables.
- 7 Aportar todos los datos, documentaciones e informaciones exigidos para la resolución del caso.
- 8 Cumplir y respetar las reglas del Hogar de Paso.
- 9 Cooperar y apoyar al servicio de Hogares de Paso en el proceso de protección y restitución de derechos del niño, niña o adolescente en coherencia con el Plan de Intervención Individual diseñado.
- 10 Ofrecer toda la información necesaria que pueda apoyar en el proceso de acogida y acompañamiento del niño, niña o adolescente durante la estadía en el hogar.
- 11 Integrarse y participar en el proceso de fortalecimiento del vínculo familiar mediante las diferentes actividades que se desarrollan en el hogar para estos fines.