

## Formas de Comunicación y Participación Ciudadana:

Horario de Atención:  
Lun-Vier de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Vía Presencial Vía Telefónica: (809) 567-2233

Por Escrito: oai@conani.gov.do \*GOB (\*462)

Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI) al 809-567-2233, ext. 1151

Via redes sociales: @conanirdo Atención 24 horas

Portal web: www.conani.gov.do



## Quejas y Sugerencias:

Existen varias vías a través de las cuales los usuarios/ clientes (internos y externos) pueden expresar sus quejas y sugerencias:

- De manera personal, acercándose a la unidad responsable del servicio ofrecido directamente a la Oficina de Acceso a la Información Pública del CONANI, Ave. Máximo Gómez #154, esq. República de Paraguay, ensanche La Fe.
- Buzones de quejas y sugerencias ubicados en la Oficina Principal y Regionales.
- Telefónica: 809-567-2233, Ext.: 1151.
- Línea 311
- Correo electrónico: oai@conani.gov.do

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

## 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 la Carta, el CONANI realizará las mejoras pertinentes y oportunas para restablecer la calidad del servicio/s afectado/os.

Una vez CONANI reciba alguna queja/reclamación de parte de los ciudadanos/clientes, a través de cualquiera de las vías de comunicación señaladas anteriormente, la tramitará de acuerdo a procedimientos internos establecidos. El ciudadano/cliente recibirá una comunicación elaborada por el Departamento de Planificación y Desarrollo a la firma de la máxima autoridad, en un plazo no mayor a 15 días laborales, ofreciendo disculpas en nombre de la institución y comunicándole las acciones correctivas a tomar para evitar que situaciones similares vuelvan a suceder en un futuro.

## Datos de Contacto:

### Oficina Principal

Avenida Máximo Gómez #154, esq. República de Paraguay, Ensanche La Fe. Santo Domingo, República Dominicana.



Tel.: (809) 567-2233;  
Fax: (809) 567-2494  
Email: oai@conani.gov.do

Horario: 8:00 a.m. a 4:00 p.m.  
de lunes a viernes.

[www.conani.gov.do](http://www.conani.gov.do)

Unidad responsable de la Carta  
Departamento  
Planificación y Desarrollo  
Tel. 809-567-2233 ext. 1181

Horario de Atención:  
Lun-Vier de 8:00 a.m. a 4:00 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.



## CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



Renovación de la segunda versión  
vigencia marzo 2022 marzo 2024



## 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 136-03):

- 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.

### Visión:

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

### 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”.

### Valores:

Liderazgo • Integridad • Compromiso  
Respeto • Calidad

### Normativa Reguladora:

- Decreto 426 del 23 de noviembre del 1978 “Ley 1494”
- Ley 136-03 “Constitución de la República Dominicana”

### Inclusión:

En el CONANI se atiende a la diversidad, igualdad de género y las diferentes características de los ciudadanos sin distinción alguna. Contamos con rampas de acceso en distintas partes de la Oficina Nacional para facilitar el acceso a personas con discapacidad. En el Hogar de Paso Ángeles de CONANI, son atendidos niños, niñas y adolescentes que viven con discapacidad provenientes de familias de escasos recursos o que son abandonados por sus familiares. Las condiciones de discapacidad atendidas son: Retraso psicomotor, retraso mental, parálisis cerebral, Síndrome de Down, daño cerebral por Kernicterus, síndrome Rubeólico, secuelas por meningitis, Autismo, Hidrocefalia, secuela poliomiéлитis, entre otros.

## Compromisos de Calidad:

SERVICIO	ATRIBUTO DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADOR
Adopciones (Certificación de idoneidad)	<b>Puntualidad:</b> Garantizamos la prestación de servicios de forma oportuna, cumpliendo con los plazos acordados con los ciudadanos/ clientes.	El 100% de los certificados son emitidos en un plazo máximo de sesenta (60) días calendario.	Porcentaje de certificados entregados en el plazo establecido.
Registro de ASFL		El 100% de las solicitudes de registro son atendidas y respondidas en un plazo máximo de sesenta (60) días calendario.	Porcentaje de solicitudes atendidas dentro del plazo.
Registro y seguimiento en Hogares de Paso (atención residencial)	<b>Excelencia:</b> Garantizamos un servicio con los más altos niveles de calidad posible. (Psicología, trabajo social, salud, alimentación, educación, gestión administrativa y planta física)	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.
Capacitación sobre derechos de niños, niñas y adolescentes	<b>Puntualidad:</b> Garantizamos la prestación de servicios de forma oportuna, cumpliendo con los plazos acordados con los ciudadanos/ clientes.	El 100% de las solicitudes de capacitación son atendidas en un plazo máximo de tres (3) días hábiles.	Porcentaje de solicitudes atendidas dentro del plazo.
	<b>Competencia:</b> Nos aseguramos que el personal cuenta con la capacitación adecuada para la realización de sus funciones y la prestación de servicios al ciudadano/cliente.	El 95% de los usuarios/ clientes de las capacitaciones afirman sentirse satisfechos con la competencia de los facilitadores.	Porcentajes de usuarios/ clientes satisfechos en cada capacitación realizada a nivel mensual.

## Deberes del Ciudadano:

- Obedecer las reglas del Hogar de Paso.
- Respetar a sus compañeros y compañeras en el Hogar de Paso.
- Mantener organizada y limpia su habitación.
- Mantenerse con zapatos o sandalias puestas.
- Respetar los horarios establecidos para la alimentación.
- Asistir puntualmente al salón de clases y a los talleres.
- Cooperar y mantener el orden dentro del Hogar.
- Cooperar y apoyar al servicio de Hogares de Paso en el proceso de recuperación de su hijo/a.
- Asistir a las entrevistas cada vez que sea necesario.
- Ofrecer toda la información necesaria que pueda apoyar la terapia y rehabilitación del niño, niña o adolescente.

- Visitar su hijo/a mientras dure el proceso de recuperación en el servicio del Hogar de Paso.
- Integrarse y participar en el proceso de terapia familiar en apoyo al niño, niña o adolescente.
- Mantener una comunicación abierta con el personal del Hogar de Paso.
- Presentar sus solicitudes, consultas o peticiones de forma escrita, clara, precisa, higiénica y éticamente aceptables.
- Mostrar disposición y cooperación con los servidores públicos y ante el servicio prestado por los mismos.
- Aportar todos los datos, documentaciones e informaciones exigidas para la resolución del caso.

Catálogo de Servicios →

