



Defensa Pública presenta su primera "Carta Compromiso al Ciudadano" para mejorar la calidad de los servicios



Santo Domingo.— La Oficina Nacional de Defensa Pública (ONDP) lanzó este miércoles la primera versión de su "Carta Compromiso al Ciudadano", un documento que establece los estándares de calidad en la prestación de sus servicios y proporciona a la ciudadanía la información necesaria para acceder a los mismos. La vigencia de esta carta es de dos años, según lo estipulado en la Resolución 241-2024, emitida por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

compromiso con la honestidad y con mantener un estándar de calidad elevado para cada uno de nuestros usuarios", señaló Valentín Santos.

La "Carta Compromiso al Ciudadano" es más que un acuerdo formal; es un reflejo del esfuerzo colectivo de la ONDP para garantizar que cada persona que solicite sus servicios reciba una atención de calidad, con eficiencia y prontitud.



En el evento también participó el viceministro de Servicios Públicos del MAP, Alan Jiménez Martínez, quien valoró la iniciativa de la ONDP por adherirse al Programa de Cartas Compromiso al Ciudadano, en cumplimiento del Decreto 211-2010. Jiménez Martínez subrayó que, a pesar de ser un órgano constitucional autónomo, la ONDP ha decidido voluntariamente formar parte de este esfuerzo para fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado. Asimismo, reiteró el apoyo del MAP en el seguimiento y mejora de los compromisos asumidos.

El Viceministro Jiménez Martínez, felicitó a la ONDP por su iniciativa de participar en el programa, y resaltó la importancia de mantener altos los estándares de calidad en la atención y en el tiempo de respuesta a los usuarios.



Durante este evento Ricardo León, encargado del Departamento de Planificación y Desarrollo, presentó el documento de la Carta Compromiso al Ciudadano.

Sobre la Carta Compromiso al Ciudadano.

Es un documento mediante el cual las entidades públicas informan a los ciudadanos sobre los servicios que ofrecen, los procedimientos para acceder a ellos, y los estándares de calidad bajo los cuales se prestarán.

Sobre la Oficina Nacional de Defensa Pública.

La Oficina Nacional de Defensa Pública es un órgano constitucional que ofrece servicios de defensa legal gratuita a personas que no pueden costear un abogado, ya sea por razones económicas u otras circunstancias. La ONDP cuenta con 29 oficinas departamentales y distritales distribuidas a nivel nacional, garantizando el acceso a la justicia para los más vulnerables.



Durante el acto de presentación, el Lcdo. Rodolfo Valentín Santos, director de la ONDP, destacó la relevancia de este documento como una herramienta que refuerza el compromiso de la institución con la transparencia y la mejora continua en la calidad del servicio. "Aunque somos un órgano con autonomía administrativa, financiera y funcional, regidos por la Ley 277-04 y el artículo 176 de la Constitución, esta Carta refleja nuestro



FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CORREO ELECTRÓNICO Y PÁGINA WEB

Contáctanos a través de nuestro correo electrónico info@defensapublica.gov.do o visita nuestra página web www.defensapublica.gov.do

VÍA TELEFÓNICA

También pueden comunicarse al número de teléfono 809-686-0556 ext. 257, línea habilitada especialmente para responder cualquier inquietud o requerimiento del servicio.

REDES SOCIALES

Facebook e Instagram: [defensapublica](https://www.facebook.com/defensapublica)
X: [defensapublica](https://twitter.com/defensapublica)

QUEJAS Y SUGERENCIAS

En caso de inconformidad con el servicio brindado, cualquier persona puede presentar sus quejas o sugerencias utilizando los siguientes canales establecidos por la institución:

- Buzón de quejas y sugerencias**, el cual puede ubicar en todas las oficinas de la ONDP, llenar los formularios y depositarlos en el mismo.
- Línea telefónica 311 para quejas y sugerencias**, llamar desde cualquier teléfono y seguir las instrucciones del operador.
- Línea web 311 ingresar a www.311.gob.do** desde cualquier dispositivo electrónico, seleccione y llene el formulario con las informaciones correspondientes; la envía y espera respuesta conforme a la ley.
- Correo info@defensapublica.gov.do** ingresar desde cualquier dispositivo electrónico, redacte el correo con la información correspondiente.

Todas las quejas serán atendidas en un plazo no mayor a 15 días laborables.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de que el servicio no haya sido prestado adecuadamente, contrario a los compromisos asumidos en esta carta, la Oficina Nacional de Defensa Pública emitirá una comunicación firmada por la máxima autoridad explicando las razones por las cuales el servicio no fue prestado de manera oportuna y las medidas implementadas para evitar que suceda de nuevo.

La comunicación se enviará en un plazo de 15 días hábiles después de recibir o detectar la inconformidad.

DATOS IDENTIFICATIVOS

OFICINA NACIONAL DE DEFENSA PÚBLICA

La Oficina Nacional de Defensa Pública es un órgano constitucional conformado por un cuerpo de abogados de la más alta calidad que brinda servicios de defensa legal gratuita a personas imputadas que no tienen abogado por carecer de recursos económicos o cualquier otras circunstancias. Contamos con 29 oficinas departamentales y distritales distribuidas por todo el país.

NORMATIVA

Órgano del sistema de justicia dotado de autonomía administrativa, financiera y funcional, regida por la Ley 277-04 del 12 de agosto de 2004 y consagrado en el artículo 176 de la Constitución.

MISIÓN

Asistimos y asesoramos a las personas imputadas o en conflicto con la ley, garantizando la tutela efectiva del derecho a la defensa, mediante un personal altamente calificado.

VISIÓN

Una defensa pública independiente, prestigiosa y transparente; adaptada a los cambios, integrada por un personal confiable y calificado, que garantiza el acceso a la justicia y el respeto a los derechos fundamentales.

VALORES

Vocación de servicio
Efectividad
Confiabilidad
Disciplina
Respeto
Procurar el respeto de los Derechos Fundamentales
Ser garante del acceso a la justicia
Capacidad técnica
Mística

DATOS DE CONTACTO



Oficina Principal

Calle Danae No. 20 Gazcue, Distrito Nacional
809-686-0556 Ext. 221-222

Horario laboral de la institución

De lunes a jueves: 8:00 a.m. hasta las 4:30 p.m.
Viernes: 8:00 a.m. hasta las 4:00 p.m.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

El Departamento de Planificación y Desarrollo es el área responsable de todas las informaciones relativas a la Carta Compromiso de la institución.

Correo: planificacion@defensapublica.gov.do
Teléfono: 809-686-0556 ext. 235



El programa Carta Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios brindados al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre la ciudadanía y el Estado.

ESCAÑEA EL CÓDIGO QR

PARA ENCONTRAR TODAS NUESTRAS OFICINAS A NIVEL NACIONAL.



INCLUSIÓN

Las personas en condiciones de discapacidad (física, psíquica y sensorial) tienen prioridad en las atenciones, así como las embarazadas y los adultos mayores. Para ellos está disponible el departamento de Asistencia Legal Gratuita para Grupos Vulnerables.

Nuestras oficinas son de fácil acceso para las personas con cualquier tipo de discapacidad.

DEBERES DEL CIUDADANO

- Suministrar la documentación requerida para la asignación del servicio.
- Proporcionar la documentación requerida en caso de poseerla para ayudar con la preparación del expediente.
- Suministrar información verídica sobre el hecho involucrado.
- Notificar cualquier sugerencia de mejora del servicio a través de los medios establecidos.
- Tratar con respeto al personal encargado de prestar el servicio.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

Tiempo de respuesta	Satisfacemos las necesidades de los ciudadanos/usuarios en el plazo establecido.	Profesionalidad	Dotamos de las capacitaciones y herramientas al personal para satisfacer las necesidades a los usuarios.
Amabilidad	Ofrecemos servicios de manera empática, afectuosa y cortés.	Elemento tangible	Las oficinas cuentan con los elementos necesarios y las condiciones adecuadas para atender a los usuarios.
Fiabilidad	Ofrecemos servicios de calidad a nuestros usuarios de manera confiable.	Accesibilidad	Las oficinas están debidamente ubicadas para fácil acceso de todos los usuarios.

COMPROMISOS DE CALIDAD:

SERVICIO	ATRIBUTOS	ESTÁNDARES	INDICADORES
Asistencia legal a personas en conflicto con la ley penal (Ordinario y NNA).	Tiempo de respuesta	Cinco (5) días laborables.	Porcentaje de solicitudes completadas con defensor público asignado.
	Amabilidad	85% o más de nuestros usuarios satisfechos con el trato recibido.	% Satisfacción de los usuarios y ciudadanos encuesta semestral.
	Fiabilidad	85% o más de nuestros usuarios satisfechos con la información recibida.	% Satisfacción de los usuarios y ciudadanos encuesta semestral.
	Profesionalidad	85% o más de nuestros usuarios confían en la preparación académica de nuestro personal.	% Satisfacción de los usuarios y ciudadanos encuesta semestral.
	Accesibilidad	85% o más de nuestros usuarios están satisfechos con los medios de acceso a nuestras oficinas.	% Satisfacción de los usuarios y ciudadanos encuesta semestral.
	Elemento tangible	85% o más de nuestros usuarios califican como adecuadas nuestras instalaciones.	% Satisfacción de los usuarios y ciudadanos encuesta semestral.



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

PRIMERA VERSIÓN

JULIO 2024 - JULIO 2026



Oficina Nacional de Defensa Pública
República Dominicana



COMITÉ DE CALIDAD DE CARTA COMPROMISO: Lcdo. Rodolfo Valentín Santos, Lcda. Croniz Bonilla, Lcdo. Fabio Heredia, Lcda. Deledda Samboy, Lcdo. Manuel Meccariello, Lcdo. Dalecio Santos, Lcdo. Ricardo León, Lcda. María Velasquez, Lcdo. Carlos Carreras, Lcdo. Guillermo Camilo, Lcdo. Manuel Tejeda.

ONDP DESDE LOS MEDIOS

Defensa Pública presenta su primera "Carta Compromiso al Ciudadano" para mejorar calidad de servicios - Noticias 22

Santo Domingo. – La Oficina Nacional de Defensa Pública (ONDP) lanzó este miércoles la primera versión de su "Carta Compromiso al Ciudadano", un documento que establece los estándares de calidad en la prestación de los servicios.

<https://noticiasaltiempo.com/defensa-publica-presenta-su-primera-carta-compromiso-al-ciudadano-para-mejorar-calidad-de-servicios/>

Defensa Pública presenta su primera "Carta Compromiso al Ciudadano" para mejorar la calidad de los servicios - Noticias 22

La Oficina Nacional de Defensa Pública (ONDP) lanzó este miércoles la primera versión de su "Carta Compromiso al Ciudadano", un documento que establece los estándares de calidad en la prestación de los servicios.

<https://noticias22.com/2024/09/defensa-publica-presenta-su-primera-carta-compromiso-al-ciudadano-para-mejorar-la-calidad-de-los-servicios/>

Defensa Pública presenta su primera "Carta Compromiso al Ciudadano" - Z 101 Digital

La Oficina Nacional de Defensa Pública (ONDP) lanzó este miércoles la primera versión de su "Carta Compromiso al Ciudadano", un documento que establece los estándares de calidad en la prestación de los servicios.

<https://noticias13rd.com/defensa-publica-presenta-su-primera-carta-compromiso-al-ciudadano-para-mejorar-la-calidad-de-los-servicios/>

Defensa Pública presenta su primera "Carta Compromiso al Ciudadano" para mejorar la calidad de los servicios - Noticias 22

La Oficina Nacional de Defensa Pública (ONDP) lanzó este miércoles la primera versión de su "Carta Compromiso al Ciudadano", un documento que establece los estándares de calidad en la prestación de los servicios.

<https://noticias22.com/2024/09/defensa-publica-presenta-su-primera-carta-compromiso-al-ciudadano-para-mejorar-la-calidad-de-los-servicios/>

Defensa Pública presenta primera "Carta Compromiso al Ciudadano" para mejorar calidad de servicios - El Nuevo Diario (República Dominicana)

<https://elnuevodiario.com.do/defensa-publica-presenta-primera-carta-compromiso-al-ciudadano-para-mejorar-calidad-de-servicios/>

Defensa Pública presenta Carta Compromiso al Ciudadano

Santo Domingo. – La Oficina Nacional de Defensa Pública (ONDP) lanzó este miércoles la primera versión de su "Carta Compromiso al Ciudadano", un documento que establece los estándares de calidad en la prestación de los servicios.

<https://www.masnoti.net/defensa-publica-presenta-su-primera-carta-compromiso-al-ciudadano-para-mejorar-la-calidad-de-los-servicios/>

Diario Libre Edición USA

Actualidad Política Mundo Economía

Portada > Actualidad > Justicia

DEFENSA PÚBLICA

La Oficina Nacional de Defensa Pública presenta su primera "Carta Compromiso al Ciudadano"

Defensa Pública califica a Ministerio Público y a jueces como dos de los tres monstruos del sistema de un ciudadano en conflicto con la ley

<https://www.dianolibre.com/amp/actualidad/justicia/2024/09/18/defensa-publica-presenta-su-primera-carta-compromiso-al-ciudadano-para-mejorar-la-calidad-de-los-servicios/>

Defensa Pública presenta su primera "Carta Compromiso al Ciudadano" para mejorar la calidad de los servicios - Noticias 22

La Oficina Nacional de Defensa Pública (ONDP) lanzó este miércoles la primera versión de su "Carta Compromiso al Ciudadano", un documento que establece los estándares de calidad en la prestación de los servicios.

<https://noticias22.com/2024/09/defensa-publica-presenta-su-primera-carta-compromiso-al-ciudadano-para-mejorar-la-calidad-de-los-servicios/>

Defensa Pública presenta su primera "Carta Compromiso al Ciudadano" - Z 101 Digital

La Oficina Nacional de Defensa Pública (ONDP) lanzó este miércoles la primera versión de su "Carta Compromiso al Ciudadano", un documento que establece los estándares de calidad en la prestación de los servicios.

<https://noticias13rd.com/defensa-publica-presenta-su-primera-carta-compromiso-al-ciudadano-para-mejorar-la-calidad-de-los-servicios/>

Defensa Pública presenta su primera "Carta Compromiso al Ciudadano" para mejorar la calidad de los servicios - Noticias 22

La Oficina Nacional de Defensa Pública (ONDP) lanzó este miércoles la primera versión de su "Carta Compromiso al Ciudadano", un documento que establece los estándares de calidad en la prestación de los servicios.

<https://noticias22.com/2024/09/defensa-publica-presenta-su-primera-carta-compromiso-al-ciudadano-para-mejorar-la-calidad-de-los-servicios/>