

## FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



### CORREO ELECTRÓNICO Y PÁGINA WEB

Contáctanos a través de nuestro correo electrónico [info@defensapublica.gov.do](mailto:info@defensapublica.gov.do) o visita nuestra página web [www.defensapublica.gob.do](http://www.defensapublica.gob.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: [defensapublicard](#)

X: [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:

**1. Buzón de quejas y sugerencias**, el cual puede ubicar en todas las oficinas de la ONDP, llenar los formularios y depositarlos en el mismo.

**2. Línea telefónica 311 para quejas y sugerencias**, llamar desde cualquier teléfono y seguir las instrucciones del operador.

**2.1 Línea web 311 ingresar a [www.311.gob.do](http://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.

**3. Correo [info@defensapublica.gov.do](mailto: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 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](mailto: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.

## ESCANEA EL CÓDIGO QR

PARA ENCONTRAR TODAS NUESTRAS OFICINAS A NIVEL NACIONAL.



PRIMERA VERSIÓN

**JULIO 2024 – JULIO 2026**



**Oficina Nacional  
de Defensa Pública**  
República Dominicana

## 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

## 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

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

## COMPROMISOS DE CALIDAD:

| SERVICIO                                                                            | ATRIBUTOS           | ESTÁNDARES                                                                                     | INDICADORES                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| <b>Asistencia legal a personas en conflicto con la ley penal (Ordinario y NNA).</b> | 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.      |