

## Quejas y sugerencias

Los canales establecidos para que las/los ciudadanas y ciudadanos puedan emitir sus quejas y sugerencias son los siguientes:

- Buzones de quejas y sugerencias ubicados en la recepción de los pisos 8 y 9.
- Línea 311.
- Red social Facebook: Oficina Nacional de Estadística ONE-RD

El tiempo establecido de respuesta para las quejas y sugerencias realizadas a través de las vías establecidas es de 15 días laborables.

## Medidas de subsanación por incumplimiento de los compromisos asumidos

Como medida de subsanación en caso de incumplimiento en los compromisos de calidad asumidos en nuestra carta compromiso, la Máxima Autoridad Ejecutiva remitirá un correo electrónico al ciudadano que haya expresado su inconformidad con el servicio prestado. El cuerpo del mensaje incluirá las disculpas por los inconvenientes causados, así como las medidas que se adoptarán, con el propósito de eliminar la causa raíz de dicha no conformidad. Este mensaje será enviado en un plazo no mayor a 15 días laborables.

## Unidad responsable de la carta compromiso

Departamento de Planificación y Desarrollo, División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión:

**Teléfono:** 809-682-7777 Ext 5221.

**Correo electrónico:** calidad@one.gob.do.



## Datos de contacto



Av. México esq. Leopoldo Navarro Edificio de Oficinas Gubernamentales Juan Pablo Duarte, piso 9. Santo Domingo, República Dominicana.

Horario de servicios:  
Lunes a viernes de 8:00 a.m. - 3:00 p.m.

Teléfono:  
(809) 682-7777



## Formas de comunicación y participación ciudadana.

### Redes sociales:

Twitter : @ONERD\_  
Youtube: EstadísticasONE  
Facebook: Oficina Nacional de Estadística ONE-RD  
Instagram: onerd\_  
Blog.one.gob.do

### Correo Electrónico

info@one.gob.do  
calidad@one.gob.do

### Portal Web

<https://www.one.gob.do>

Número de teléfono: 809-682-7777

### Extensiones:

2600 Recepción principal.  
5221 División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.  
2124 Oficina de Libre Acceso a la Información.  
Línea 311

Asistencia personalizada dirigiéndose a:  
Oficina de Libre Acceso a la Información.  
Departamento de Planificación y Desarrollo/ División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.



El programa Carta Compromiso 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

PERÍODO DE VIGENCIA  
SEPTIEMBRE 2024 – SEPTIEMBRE 2026  
2da versión



## Datos identificativos.

La Oficina Nacional de Estadística (ONE) fue creada el 1 de noviembre de 1935, con el objetivo principal de recolectar, revisar, elaborar y publicar las estadísticas en relación con las actividades económicas, agrícolas, comerciales, industriales, financieras, medioambientales y sociales de la población.

Actualmente, entre las principales responsabilidades de la ONE se encuentran los Censos Nacionales, las encuestas de hogares, la producción de estadísticas en materia económica, demográfica, social, cultural, ambiental y agropecuaria; la generación de la base cartográfica censal; el diseño y desarrollo de investigaciones; generación de normativas y metodologías, la implementación del Plan Estadístico Nacional (PEN) y la Formación Especializada en Estadísticas.

## Misión

Satisfacer la demanda de estadísticas oficiales mediante su producción, divulgación y fortalecimiento del Sistema Estadístico Nacional, para la toma de decisiones públicas y privadas en contribución a la mejora de la calidad de vida de la población y el desarrollo nacional.

## Visión

Ser el ente coordinador del Sistema Estadístico Nacional, modelo en la producción y divulgación de las estadísticas oficiales oportunas, confiables, accesibles y de calidad para el desarrollo sostenible.

## Valores

### Transparencia

Gestionamos los recursos con integridad y responsabilidad, garantizando su uso adecuado y estando siempre abiertos al escrutinio público.

### Calidad

Nos esforzamos por alcanzar la excelencia en cada tarea, asegurando resultados precisos, confiables y que superen las expectativas.

### Eficiencia

Optimizamos los recursos y los procesos para lograr los mejores resultados en el menor tiempo posible, manteniendo altos estándares de desempeño.

### Compromiso

Realizamos con puntualidad, dedicación y entusiasmo las responsabilidades asumidas, sobre pasando las expectativas esperadas.

## Normativas

- Constitución de la República Dominicana.
- Ley No. 5096 sobre Estadísticas y Censos Nacionales.
- Ley No. 5906 que modifica varios artículos de la Ley No. 5096.
- Ley No. 55 que crea e integra el Consejo Nacional de Desarrollo.
- Ley No. 45-25 Ley que dispone la fusión del Ministerio de Hacienda y el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo y deroga la Ley No. 496-06, del 28 de diciembre de 2006, que crea la Secretaría de Estado de Economía, Planificación y Desarrollo.

## Inclusión

A través de la Escuela Nacional de Estadística, hemos recibido el sello RD incluye 2021: Buenas Prácticas Inclusivas para personas con discapacidad, otorgado por El Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS). Dicho reconocimiento fue otorgado por la implementación de recursos didácticos inclusivos en los programas formativos a favor de las personas con discapacidad.



La institución cuenta con una Coordinación de Igualdad de Género, así como con el Comité de transversalización del Enfoque de Género, con miras a integrar la perspectiva de género en el accionar institucional.

## Atributos de calidad

Atributo	Descripción
Profesionalidad	Conocimiento y dominio del personal sobre los temas relacionados con los servicios que ofrece la institución.
Fiabilidad	Información válida y precisa.
Accesibilidad	Facilidad para que los usuarios y usuarias puedan obtener los servicios que ofrece la institución.
Amabilidad	Trato cortés hacia toda persona que recibe los servicios que ofrece la institución.

## Compromisos de calidad

Servicio	Atributo	Estándar	Indicador
Actividades Formativas	Profesionalidad	90%	Porcentaje de satisfacción en encuesta semestral.
	Amabilidad	90%	
Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías	Fiabilidad	85%	
	Accesibilidad	85%	
Información Estadística	Fiabilidad	85%	
	Amabilidad	90%	

## Deberes de la ciudadanía

- Cumplir las normas institucionales.
- Tramitar sus solicitudes por las vías establecidas.
- Respetar el orden y los plazos establecidos para las solicitudes.
- Reportar cualquier insatisfacción con el servicio recibido.
- Tratar con respeto al personal que presta el servicio.

