

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



VÍA TELEFÓNICA

CALL CENTER: 809-567-8555.

DESDE EL INTERIOR SIN CARGOS:

1-809-200-8555

OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

PÚBLICA: 809-472-2731 EXT. 420.



WEB Y REDES SOCIALES

Página Web: www.proconsumidor.gob.do

@Proconsumidorrr



CORREO ELECTRÓNICO

info@proconsumidor.gob.do



FORMAS DE PRESENTAR QUEJAS Y SUGERENCIAS

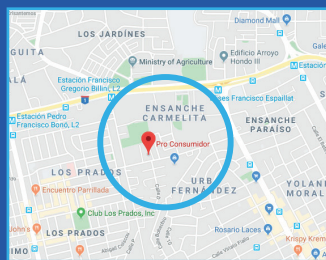
- **BUZONES DE QUEJAS Y SUGERENCIAS:**
Localizados en nuestra Sede principal y oficinas provinciales. **Tiempo de Respuesta de 10 días laborales.**
- **SISTEMA 311:**
Línea 311 y portal web www.311.gob.do
Tiempo de Respuesta de 15 días laborales.
- **CORREO ELECTRÓNICO**
gestiondecalidad@proconsumidor.gob.do
Tiempo de Respuesta de 10 días laborales.

MEDIDA DE SUBSANACIÓN

En caso de presentarse incumplimiento en los servicios comprometidos y declarados en este documento, el usuario recibirá como medida de subsanación, una comunicación con la firma de la autoridad máxima responsable de la institución, donde se le ofrece las disculpas y explicaciones de las causas del incumplimiento, además de expresar las medidas que se tomarán para evitar que este evento pueda repetirse. Esta comunicación será remitida en un tiempo no mayor de 15 días laborales.

DATOS DE CONTACTO

Av. Charles Sumner #33, Los Prados, Santo Domingo, República Dominicana.



Teléfono: (809) 472 2731

Correo Electrónico:
info@proconsumidor.gob.do

Página Web:
<https://proconsumidor.gob.do/>

Horario de atención:
Lunes a Viernes
de 8:00 a.m a 4:00 p.m

CONOCE NUESTRAS OFICINAS PROVINCIALES



Escanea

RESPONSABLE CARTA COMPROMISO

El área responsable de la Carta de Compromiso y sus resultados es el Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.

Teléfono: 809-472-2731 Ext.283 / 285.
gestiondecalidad@proconsumidor.gob.do



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.



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

VIGENCIA

OCTUBRE 2025 - OCTUBRE 2027

PRIMERA VERSIÓN



Pro Consumidor
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR



QUIÉNES SOMOS

Pro consumidor es el organismo estatal creado mediante la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05, con el objetivo de establecer y reglamentar las políticas, normas y procedimientos necesarios para la protección efectiva de los derechos de los consumidores en la República Dominicana.

MISIÓN

Proteger los derechos de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, garantizando la equidad, imparcialidad y la seguridad jurídica en relaciones de consumo, mediante el cumplimiento de la normativa vigente con los más altos niveles de profesionalidad, eficiencia y eficacia.

VISIÓN

Ser un referente nacional e internacional por su efectividad en la protección de los derechos de consumidores y usuarios, contribuyendo al consumo sostenible e inteligente.

VALORES

Integridad | Respeto | Compromiso | Lealtad
Empatía.

INCLUSIÓN

Contamos con parqueos y rampa para el fácil acceso a personas con condiciones especiales, adecuadas salas de espera, excelente iluminación, trato amable y eficiente por parte del personal asegurando la igualdad de género. Nuestra página web cuenta con un icono de accesibilidad.

- **Profesionalidad:** Contamos con un equipo de profesionales que presentan pleno conocimiento de sus labores a desempeñar, lo que les permite prestar de forma correcta y precisa los servicios que ofrece la institución.
- **Amabilidad:** Los colaboradores de Pro Consumidor están comprometidos con brindar un trato empático, amable y cortés a los ciudadanos en búsqueda de la solución de una problemática.
- **Tiempo de respuesta:** Garantizamos un servicio ágil y oportuno, asegurando que las solicitudes de los ciudadanos sean atendidas en el menor tiempo posible.
- **Utilidad de la Información:** Ofrecemos datos y orientaciones precisas, confiables y adaptadas a cada caso, lo que permite a los usuarios resolver de manera efectiva sus problemáticas y tomar decisiones informadas.

CERTIFICACIONES

- **NORDOM ISO/IEC 17020:2012:** Requisitos para el funcionamiento de los diferentes tipos de organismos que realizan la inspección.
- **Nortic A3:** Norma sobre publicación de datos abiertos del Gobierno Dominicano.

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
Atención a reclamaciones	Profesionalidad	90%	% de satisfacción de los usuarios en encuestas (semestral)
	Amabilidad	90%	% de satisfacción de los usuarios en encuestas (semestral)
	Tiempo de respuesta	85%	% de satisfacción de los usuarios en encuestas (semestral)
	Utilidad de la Información	85%	% de satisfacción de los usuarios en encuestas (semestral)

DEBERES DEL CIUDADANO

- El tratar de manera respetuosa al personal de Pro Consumidor y a otros usuarios presentes.
- Proporcionar toda la información necesaria para el correcto procesamiento de su denuncia, reclamación o proceso conciliatorio.
- Informar a Pro Consumidor de cualquier cambio en las informaciones sobre medios de comunicación para contacto.
- Ser puntual al momento de asistir a un proceso conciliatorio y en caso de no poder presentarse, hacer la correspondiente notificación por vía telefónica o en su defecto vía presencial para que le sea re-agendada una nueva visita.
- Denunciar cualquier ilegalidad ocurrida durante la prestación de los servicios.