

## FORMAS DE COMUNICACIÓN / PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### PRESENCIAL Y VÍA TELEFÓNICA

Los ciudadanos pueden visitar la Sede Central de Comedores Económicos ubicada en la Av. San Vicente de Paúl, esquina Presidente Estrella Ureña, Santo Domingo Este y acercarse a la oficina de Libre Acceso a la Información de la Institución o llamar a (809)592-1819

**PORTAL WEB INSTITUCIONAL**  
[www.comedoreseconomicos.gob.do](http://www.comedoreseconomicos.gob.do)

Pueden escribirnos al siguiente correo electrónico: [libreaccesoalainformacion@ceed.gob.do](mailto:libreaccesoalainformacion@ceed.gob.do) o seguirnos en nuestras redes sociales

Facebook: ComedoresRD  
Twitter: Comedores\_RD  
Youtube: Comedores Económicos del Estado  
Instagram: ComedoresRD

## FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, la institución tiene diferentes medios para la canalización de quejas, denuncias y/o sugerencias:

- 1- Buzón de quejas y sugerencias.
- 2- Línea 311
- 3- Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)
- 4- Instagram

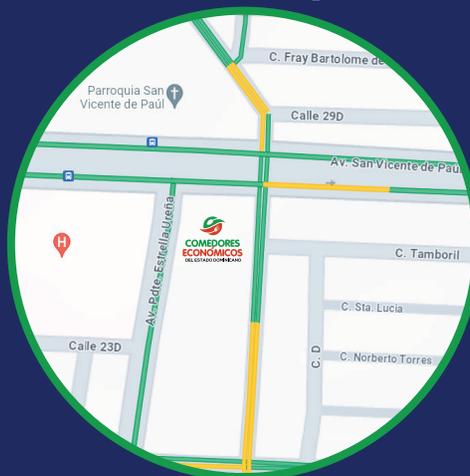
El tiempo de respuesta al colocar una queja o sugerencia es de 15 días laborables para todas las vías.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Las medidas para subsanar y/o compensar cualquier acción en perjuicio de los ciudadanos por el incumplimiento de los compromisos asumidos, será establecido vía carta dirigida por el Director General informando motivo del incumplimiento y las medidas adoptadas para la corrección en un plazo no mayor de 15 días laborables.

## DATOS DE CONTACTO

Av. San Vicente de Paúl No. 419, esq.  
Presidente Estrella Ureña, Los Mina, Santo Domingo, R.D  
Tel.: (809) 592-1819  
Y desde el interior sin cargo al  
1-809-200-0060  
[libreaccesoalainformacion@ceed.gob.do](mailto:libreaccesoalainformacion@ceed.gob.do)  
Horario de atención al cliente de:  
8:00 a.m. a 3:00 p.m.



**UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA**  
La División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión, es la unidad responsable de recibir y tramitar todo lo relativo a la Carta Compromiso  
Te.: (809) 592-1819 Ext. 269  
en horario de 8:00 a.m. a 3:00 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.



**COMEDORES ECONÓMICOS**  
DEL ESTADO DOMINICANO



**CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO**

ABRIL 2024 - ABRIL 2026  
3RA VERSIÓN

## DATOS IDENTIFICATIVOS

Comedores Económicos del Estado Dominicano (CEED) es una dependencia de la Presidencia de la República Dominicana, adscrita al Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales, por el Decreto No. 1082-04 e incorporada al Programa de Protección Social por el Decreto 1554-05, mediante el subprograma de Asistencia Social.

### MISIÓN

Distribuir alimentos cocidos y crudos con los más altos estándares de calidad a precios asequibles y/o donados a la población.

### VISIÓN

Ser la más efectiva institución de la República Dominicana en desarrollar programas de alimentación y nutrición en beneficio de la población, promoviendo que la misma se aplique de forma digna, equitativa y transparente.

### VALORES

- Equidad
- Eficiencia
- Transparencia
- Trabajo en equipo
- Respeto

### NORMATIVA REGULADORA DE CADA UNO DE LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN

- Ley No. 16 de 1942
- Ley No. 856 de 1978
- Decreto 1082 de 2024
- Ley 1-12 del 2012

## INCLUSIÓN

Las instalaciones de los comedores cuentan con rampas que permiten el fácil acceso a personas con discapacidad.

El personal de la institución ofrece un trato respetuoso y amable a todos los ciudadanos sin distinción de género, raza, edad o condición económica.

## ATRIBUTOS DE CALIDAD

### CALIDAD

Los alimentos ofrecidos, tanto crudos como cocidos, son entregados a los ciudadanos con los más altos estándares de calidad. Entendiendo con esto variedad, temperatura de la comida y relación calidad/precio.

### HIGIENE

Velamos por la limpieza en las instalaciones, además del correcto manejo y manipulación de los alimentos ofrecidos.

### ACCESIBILIDAD

Facilidad para obtener cualquiera de los servicios ofrecidos por la institución, tomando en cuenta que la ubicación facilite el acceso a los medios de transporte disponibles, y que exista la facilidad de realizar cualquier denuncia, queja o sugerencia.

### AMABILIDAD

El personal ofrece un trato respetuoso, amable y cordial a los ciudadanos al momento de prestar los servicios de la institución.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTÁNDAR	INDICADORES
<b>Suministro de Raciones Cocinadas</b> 	<b>Calidad de la Ración (Variedad, Temperatura y Precio)</b>	<b>95%</b>	<b>% de satisfacción de los ciudadanos en encuestas trimestrales</b>
	Higiene		
	Accesibilidad		
	Amabilidad		

## DEBERES Y DERECHOS DEL CIUDADANO

### DEBERES

- 1- Tener un comportamiento adecuado al momento de recibir el servicio.
- 2- Tratar con respeto al personal que presta el servicio.
- 3- Tratar con respeto a las personas que asisten al comedor económico.
- 4- Al terminar, dejar el mobiliario del comedor, limpio y en orden.

### DERECHOS

- 1- Recibir alimentos de calidad y brindar un trato amable por parte del personal de la institución.
- 2- Ser informados sobre los cambios en nuestros servicios.
- 3- Tener acceso a la información pública en el marco de la Ley 200-04 , sobre Libre Acceso a la Información.
- 4- Que las solicitudes de información y prestación de servicios, sean atendidas en los plazos legales y/o administrativos establecidos.