



Datos de contacto

Ave. Máximo Gómez #70, casi esq.
Ave. México, El Vergel, Santo Domingo,
República Dominicana.

Horario de Atención:
8:00 A.M.0 – 4:00 P.M.

Teléfono: **(809) 221-4166** / Fax: **(809) 555-5555**

Mapa con ubicación:



**DIRECCIÓN NACIONAL
DE CONTROL DE DROGAS**



**CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO**

Formas de comunicación y participación ciudadana:

Los ciudadanos, usuarios y solicitantes pueden comunicarse con la Dirección Nacional de Control de Drogas a través de los siguientes canales:



Presencial

Ave. Máximo Gómez #70, casi esq. Ave. México, El Vergel, Santo Domingo, R.D.



Telefónica

(809) 221-4166, 6242 / 6502 y 809-689-9744



Vía correo

info@dncd.mil.do
químicosyprecursores@dncd.mil.do



Redes Sociales:

@dncdrd



Portal Web

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

Quejas y sugerencias

Canal	Medio de Contacto	Tiempo de respuesta
Buzones de quejas y sugerencias	Buzón de quejas y sugerencias ubicado en la recepción de la Institución	15 días laborables
Correo Electrónico	sugerencias.quejas@dncd.mil.do	15 días laborables
Línea 311	Vía Telefónica: 311 Vía Internet: http://311.gob.do	15 días laborables

Medidas de subsanación

En caso de incumplimiento de los compromisos la máxima autoridad ejecutiva de la DNCD emitirá una carta, en un plazo máximo de quince (15) días laborables, presentando sus disculpas al solicitante por no haber recibido el servicio de manera oportuna, en la misma explicará el motivo que originó el incumplimiento y las medidas que serán adaptadas para evitar que vuelva a ocurrir.

Unidad responsable de la Carta

Nombre del área responsable: Dirección de Planificación y Desarrollo

Horario de Atención:
8:00 A.M. – 4:00 P.M.

Teléfono: **(809) 221-4166** Ext. **6338**



El programa Carta de 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.



PERÍODO DE VIGENCIA
JULIO 2023 – 2025
1ra Versión

Datos identificativos

Información breve de la institución: La Dirección Nacional de Control de Drogas (DNCD) es una dependencia del Poder Ejecutivo, creada como una institución de seguridad nacional del Estado dominicano, a través de la Ley 50-88 sobre drogas y sustancias controladas, del 30 de mayo del 1988; la cual controla y dirige el sistema de inteligencia nacional antidrogas, para coleccionar, analizar y diseminar informaciones de inteligencia estratégica y operacional, con el fin prevenir y reprimir producción, tráfico, distribución y el consumo ilícito de drogas y sustancias controladas en todo el territorio nacional.

Misión:

Prevenir y reprimir la producción, tráfico, distribución y el consumo ilícito de drogas y sustancias controladas, así como el lavado de activos, según lo estipulado en la constitución y las leyes; a fin de contribuir con la seguridad y desarrollo de la nación.

Visión:

Ser una institución eficiente, conformada por un personal capacitado y comprometido moral y éticamente con el cumplimiento de la misión institucional, dotada de los medios idóneos y apegada al ordenamiento jurídico nacional e internacional; reconocido en la sociedad por los aportes en materia de prevención y represión contra el tráfico, uso y abuso de las drogas y sustancias controladas.

Valores:

- Integridad
- Responsabilidad
- Lealtad
- Valentía
- Profesionalidad
- Trabajo en equipo

Normativas:

- Constitución de la República Dominicana
Ley No. 50-88
Ley No. 489
Ley No. 278-98
Ley No. 196-11
Ley No. 17-95
Ley 26-91
- Decreto 275-21
Decreto No. 339-88
Decreto No. 288-96
Decreto No. 20-03
Decreto No. 19-03

Inclusión

Tienen preferencia al momento de llegar a nuestras instalaciones: embarazadas, adultos mayores y personas con discapacidad. De igual manera disponemos de rampas para el acceso de personas con discapacidad y contamos con una recepción en donde se reciben a los ciudadanos en un área climatizada con baños accesibles y buena iluminación.

La institución a través de su portal web, contempla el menú de accesibilidad, dando cumplimiento a las definiciones dadas en la norma NORTIC A2, que establece las directrices que deben seguir los organismos gubernamentales en el desarrollo de sus medios web, de modo que se cumpla con los requerimientos de accesibilidad.

Atributos de calidad



Tiempo de respuesta: Es el plazo máximo en el cual la institución va a otorgar la respuesta.



Profesionalidad: Nivel de conocimiento técnico y experiencia que tiene el personal para atender oportunamente a los ciudadanos, usuarios y solicitantes de servicios.



Fiabilidad: Nivel de confianza que tienen los ciudadanos, usuarios y solicitantes de servicios sobre la información otorgada por la DNCD.

Compromisos de Calidad

Servicio	Atributos	Estándares	Indicadores
Solicitud y entrega de renovación de Certificado de Inscripción de Drogas Controladas Clase B	Tiempo de respuesta	Las solicitudes deben ser respondidas en un plazo no mayor de 20 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el plazo establecido
Despacho de mercancías (certificación de despacho)	Tiempo de respuesta	Las solicitudes deben ser responsaidas en un plazno no mayor de 10 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el plazo establecido
	Profesionalidad	90% de satisfacción	% de satisfacción en encuestas aplicadas de manera semestral
	Fiabilidad	90% de satisfacción	% de satisfacción en encuestas aplicadas de manera semestral

Deberes del ciudadano

- Cumplir con lo dispuesto en la Constitución, las leyes y el ordenamiento jurídico en general.
- Colaborar en el buen desarrollo de los procedimientos, cumpliendo con sus obligaciones previstas en las leyes.
- Tratar de forma respetuosa, considerada y diligente a todas las personas sin distinción alguna.

