

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



CORREO ELECTRÓNICO Y PÁGINA WEB

Contáctanos a través de nuestro correo electrónico info@defensapublica.gov.do o visitar nuestra página web www.defensapublica.gov.do



VÍA TELEFÓNICA

También puede 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 web 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 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
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.



Oficina Nacional
de Defensa Pública
República Dominicana



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

PRIMERA VERSIÓN

JULIO 2026 - JULIO 2028

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

Garantizamos el derecho fundamental a una defensa técnica efectiva, gratuita, inclusiva, de fácil acceso e independiente; para las personas en conflicto con la ley, contribuyendo a un estado social de derecho más justo centrado en las personas.

VISIÓN

Ser un modelo de excelencia, que prestigie el servicio de asistencia legal gratuita, garantizando el acceso a la justicia y el respeto a los derechos fundamentales.

VALORES

- Vocación de servicio
- Efectividad
- Confiabilidad
- Excelencia
- Innovación
- Respeto de los derechos fundamentales
- Garante del acceso a la justicia
- Formación 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

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

COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIO	ATRIBUTOS	ESTÁNDARES	INDICADORES
Asistencia legal a personas en conflicto con la ley penal (Ordinario y NNA).	Tiempo de respuesta	Cinco (5) días laborables.	Porcentaje de solicitudes completadas con defensor público asignado.
	Amabilidad	85% o más de nuestros usuarios están satisfechos con el trato recibido.	Porcentaje de usuarios con una satisfacción valorada en buena o excelente
	Fiabilidad	85% o más de nuestros usuarios están satisfechos con las informaciones recibidas.	Porcentaje de usuarios con una satisfacción valorada en buena o excelente
	Profesionalidad	85% o más de nuestros usuarios confían en la preparación academica de nuestro personal.	Porcentaje de usuarios con una satisfacción valorada en buena o excelente
	Accesibilidad	85% o más de nuestros usuarios están conforme con los medios de acceso a nuestras oficinas.	Porcentaje de usuarios con una satisfacción valorada en buena o excelente
	Elemento Tangible	85% o más de nuestros usuarios califican como adecuadas nuestras instalaciones.	Porcentaje de usuarios con una satisfacción valorada en buena o excelente