

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Presencial: C/ Héroes de Luperón # 1, Centro de los Héroes, Santo Domingo, D.N., Rep. Dom.

Telefónica: 809-533-8131

Página web: www.idecoop.gob.do

Correo electrónico: info@idecoop.gob.do

Redes sociales: [@idecoop_rd](#)    

Oficina de acceso a la información: Ofrecemos asistencia personalizada a través de la oficina de acceso a la información (OAI), con la finalidad de canalizar las solicitudes recibidas en IDECOOP.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios podrán realizar sus quejas y sugerencias en el Instituto de desarrollo y crédito cooperativo IDECOOP a través de:

- Buzón de quejas y sugerencias presencial. Disponible en la recepción del primer piso y segundo piso de la institución en horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes. a excepción de los días feriados.

- Línea de Atención Ciudadana (311).

- Correo Electrónico. info@idecoop.gob.do.

El tiempo establecido para responder las quejas y sugerencias reportadas en cualquiera de los puntos de contacto, es de quince (15) días hábiles, a partir de la fecha de recepción de las mismas.

DATOS DE CONTACTOS

Calle Héroes de Luperón No. 1,
Santo Domingo, D.N., República Dominicana
Teléfono: 809-533-8131

Horario de atención:
Lun.-Vier. de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

Dirección de Planificación y Desarrollo
Departamento de Fortalecimiento Institucional
Teléfono: 809-533-8131, ext. 274/267



Carta Compromiso al Ciudadano



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

DICIEMBRE 2024 - DICIEMBRE 2026

Primera versión

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, incentivando la participación y garantizando la transparencia en la gestión para fortalecer la confianza entre el ciudadano y el estado dominicano.

DATOS IDENTIFICATIVOS

El Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo IDECOOP, es una organización autónoma del Estado Dominicano con personalidad jurídica, encargada de fomentar el modelo de desarrollo cooperativo en la República Dominicana; creada por la Ley 31 del 25 de octubre de 1963, según Gaceta No. 8803, de fecha 6 de noviembre del mismo año.

MISIÓN

Institución comprometida a fomentar y desarrollar el cooperativismo: regular, fiscalizar, educar, financiar y promover con valores éticos la economía social y solidaria en la República Dominicana.

NORMATIVA

Constitución de la República Dominicana 2015, Ley 127-64 Sobre Asociaciones Cooperativas y Ley 31-63 Que Crea el Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo.

INCLUSIÓN

El Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP), está comprometido con sus usuarios, por lo que , garantizamos aspectos que facilitan su acceso al servicio y aseguran la igualdad.

Las instalaciones físicas donde está ubicado el IDECOOP, disponen de estacionamientos debidamente señalizados para usuarios con discapacidad, embarazadas y envejecientes, también contamos con rampas y turnos preferenciales para estos. Además, se ofrecen distintas modalidades de accesos a los servicios, tales como: presenciales y

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Si por alguna circunstancia el Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP), incumple con los servicios comprometidos en esta carta, el ciudadano recibirá una comunicación firmada por la máxima autoridad del IDECOOP, presentando disculpas y las medidas adoptadas para la subsanación, en un plazo no mayor a (15) días laborales.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

Atributo	Descripción
Fiabilidad	Se refiere a la capacidad del IDECOOP para proporcionar el servicio prometido de manera confiable.
Amabilidad	Se refiere a la empatía al momento del usuario recibir el servicio, por parte de los servidores públicos del Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo IDECOOP.
Profesionalidad	Se refiere a la competencia del personal y a la calidad de los servicios ofrecidos por el Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo IDECOOP.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicios	Atributos	Estándar	Indicador
Incorporación de cooperativas	Fiabilidad Amabilidad Profesionalidad	85%	Porcentaje (%) de satisfacción de los usuarios (as) durante el trimestre.
Seguimiento y fortalecimiento a cooperativas (Asistencia Técnica)			
Supervisión y Fiscalización			

DEBERES DEL CIUDADANO

- Cumplir con lo dispuesto en la Constitución y el ordenamiento jurídico.
- Ser respetuoso con el personal que presta el servicio.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, evitando la reiteración de solicitudes improcedentes.
- Cumplir con los requisitos para solicitar el servicio.
- Presentar la documentación requerida oportunamente.
- Respetar los horarios establecidos para la prestación del servicio.
- Denunciar cualquier irregularidad en los servicios prestados.