

## Formas de comunicación y participación:

Los ciudadanos y ciudadanas pueden dirigirse a nuestras oficinas ubicadas en la calle **Socorro Sánchez No. 152 Gascue, Santo Domingo, República Dominicana**, en horario de **lunes a viernes de 9:00 a.m. hasta las 5:00 p.m.**

Pueden contactarnos para asistencia al teléfono **809-687-2166**.

Los ciudadanos y ciudadanas cuentan con la facilidad de acceder a los medios WEB y sociales:

- Correo electrónico: **info@dgcine.gob.do**
- Correo electrónico de la OAI: **accesoalainfo@dgcine.gob.do**
- Página Web: **www.dgcine.gob.do**
- Instagram, Facebook y Twitter: **@dgcinerd**
- YouTube: **Dirección General de Cine - DGCINE**

## Quejas y sugerencias:

Las usuarias y los usuarios de la Dirección General de Cine pueden expresar sus quejas y sugerencias a través de los siguientes canales:

- **Buzones físicos**, estos buzones están instalados en un lugar visible en la institución.
- **Foro institucional**, ingresando a <https://dgcine.gob.do/web/foro/>
- **Correo electrónico**, a través del correo **info@dgcine.gob.do**
- **Sistema 311**, ingresando a **www.311.gob.do** y llenando el formulario que corresponda (queja, sugerencia o reclamo).

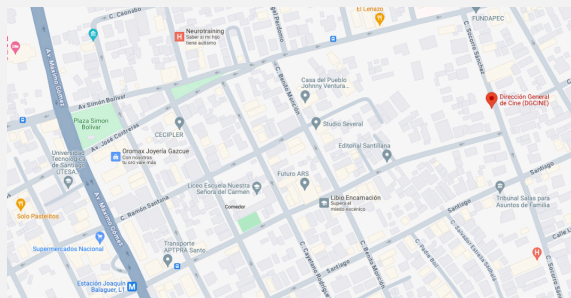
Las quejas y sugerencias serán respondidas de 0-15 días laborables después de su presentación.

## Medidas de subsanación

En caso de presentarse un incumplimiento con los compromisos de calidad asumidos y descritos en este documento, la Máxima Autoridad Institucional, remitirá al usuario un correo electrónico o comunicación escrita de disculpa, en un periodo no mayor a 15 días laborables, después de recibir la queja, indicando además las medidas de subsanación a adoptar.

## Datos de contacto

La ubicación de las oficinas de **DGCINE** permite el fácil acceso, pues se encuentra en las cercanías de la Ave. Simón Bolívar y la Ave. Máximo Gómez, a pocos metros de la estación de autobuses.



**Calle Socorro Sánchez No. 152, Gascue.  
Santo Domingo, República Dominicana**  
Tel.: **(809) 687-2166**  
Correo electrónico: **info@dgcine.gob.do**

## Unidad responsable de la carta compromiso

División de Planificación y Desarrollo, ubicada en las instalaciones de la **DGCINE**.

**Teléfono:** 809-687-2166 (ext. 204)  
**Correo electrónico:** jlara@dgcine.gob.do  
**Horario de atención:** 9:00 a. m. a 5:00 p. m.



El Programa Carta 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.



**CARTA COMPROMISO  
AL CIUDADANO**

Julio 2023 - julio 2025



## Datos identificativos

La **Dirección General de Cine (DGCINE)** es una institución descentralizada del Estado Dominicano, con personalidad jurídica, autonomía administrativa, financiera y técnica, adscrita al Ministerio de Cultura. La DGCINE fue creada a raíz de la promulgación de la **Ley No. 108-10 para la Promoción de la Actividad Cinematográfica en la República Dominicana**, fue instituida con la finalidad de promover e incentivar el desarrollo de una industria nacional de cine, administrar los incentivos fiscales creados por la Ley No. 108-10, posicionando el país como destino de locaciones para producciones extranjeras. Como órgano competente, la **DGCINE** es la Secretaría Técnica y Logística del Consejo Intersectorial para la Promoción de la Actividad Cinematográfica (CIPAC), que tiene, por ley, la obligación de administrar el FONPROCINE y velar por las estipulaciones de la **Ley No. 108.10**.

## Misión

Promover e incentivar el desarrollo y sostenibilidad de la industria cinematográfica dominicana, coordinando y regulando la ejecución de políticas públicas, impulsando la internacionalización de la industria local.

## Visión

Ser un referente nacional e internacional en gestión eficiente de servicios, institucionalidad y transparencia, contribuyendo al crecimiento y sostenibilidad de la industria cinematográfica de RD.

## Valores

- Eficiencia
- Innovación
- Compromiso
- Transparencia

## Normativa Legal

**Ley No. 108-10** para el Fomento de la Actividad Cinematográfica en la República Dominicana.

Decreto No. 370-11 que establece el Reglamento de Aplicación de la **Ley No. 108-10**.

## Inclusión

En la **DGCINE** ofrecemos nuestros servicios en la modalidad presencial y virtual para un cómodo y rápido acceso. Disponemos de rampa y escaleras para el acceso de las ciudadanas y los ciudadanos que nos visitan y de nuestro personal. Nuestra página web cuenta con un menú de navegación amigable para personas con capacidad visual alterada.

## Atributos de calidad

**Amabilidad:** trato respetuoso y cortés a cada ciudadano que solicita un servicio para garantizar la satisfacción del mismo.

**Tiempo de respuesta:** rapidez para responder la solicitud de los servicios en el tiempo mínimo.

**Fiabilidad:** acierto y precisión, ausencia de errores en el manejo de la información suministrada.

**Profesionalidad:** característica de la persona que desempeña un trabajo con habilidad, esmero, seriedad, honradez y eficacia.

**Accesibilidad:** facilidad para obtener el servicio, canales de comunicación, localización, señalizaciones y datos de contacto.

FACILITA TU PROCESO DE SOLICITUD EN LÍNEA VISITANDO NUESTRA PÁGINA WEB ACCEDIENDO AL SIGUIENTE CÓDIGO QR:



## Compromisos de calidad

Servicios	Atributos de calidad	Estandar	Indicadores
<b>Certificado de inscripción en el Sistema de Información y Registro Cinematográfico (SIRECINE)</b>	Fiabilidad	95%	% de satisfacción de los usuarios durante el trimestre
	Tiempo de respuesta	100% de las solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a los 10 días laborables	% Solicitudes completadas a tiempo
	Amabilidad	95%	% de satisfacción de los usuarios durante el trimestre
	Accesibilidad	90%	% de satisfacción de los usuarios durante el trimestre
<b>Capacitación y Formación</b>	Fiabilidad	90%	% de satisfacción de los usuarios durante el trimestre
	Tiempo de respuesta	100% de las solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a un 1 día laborable	% Solicitudes completadas a tiempo
	Accesibilidad	85%	% de satisfacción de los usuarios durante el trimestre
<b>Permiso Único de Rodaje (PUR)</b>	Accesibilidad	90%	% de satisfacción de los usuarios durante el trimestre
	Tiempo de respuesta	100% de las solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a los 10 días laborables	% Solicitudes completadas a tiempo
<b>Permiso de Locaciones</b>	Tiempo de respuesta	100% de las solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a los 3 días laborables	% Solicitudes completadas a tiempo

## Deberes del ciudadano

- Tramitar sus solicitudes en los formatos establecidos.
- Respetar los horarios establecidos para los servicios.
- Tratar con respeto al personal de la institución.
- Cooperar con el orden y la limpieza en las localidades de servicios presenciales.
- Denunciar cualquier irregularidad en los servicios prestados.

# Evaluación Semestral Carta Compromiso Institucional DGCINE

Julio 2023- junio 2024

Puntuación total SISMAP= 94%



Servicio e indicador	Compromiso asumido (atributo y estándar)	Resultados	Documentos evidenciados
Certificado de inscripción en Sistema de Información y Registro Cinematográfico (SIRECINE)	Fiabilidad 90%	Julio a septiembre 2023: 94% Octubre a diciembre 2023: 94% Enero a marzo 2024: 98% Abril a junio 2024: 100%	"Atributos estándares e indicadores de calidad DGCINE 2023-2024"
	Tiempo de respuesta No mayor a 10 días laborables	2023 Julio 181/181: 100% Agosto 110/110: 100% Septiembre 226/226: 100% Octubre 118/118: 100% Noviembre 119/119: 100% Diciembre 154/154: 100%  2024 Enero 122/122: 100% Febrero 241/241: 100% Marzo 159/159: 100% Abril 38/38: 100% Mayo 100/100: 100% Junio 70/70: 100%	"Tiempos de respuesta Registros SIRECINE"
	Amabilidad 95%	Julio a septiembre 2023: 100% Octubre a diciembre 2023: 98% Enero a marzo 2024: 98% Abril a junio 2024: 100%	"Atributos estándares e indicadores de calidad DGCINE 2023-2024"
	Accesibilidad 90%	Julio a septiembre 2023: 85% Octubre a diciembre 2023: 89% Enero a marzo 2024: 93% Abril a junio 2024: 93%	"Atributos estándares e indicadores de calidad DGCINE 2023-2024"
Capacitación y Formación	Fiabilidad 90%	Julio a septiembre 2023: 100% Octubre a diciembre 2023: 100% Enero a marzo 2024: 100% Abril a junio 2024: 98%	"Atributos estándares e indicadores de calidad DGCINE 2023-2024"
	Tiempo de respuesta No mayor a 1 día laborable	2023 Julio: N/a Agosto 25/25: 100% Septiembre: N/a Octubre: N/a Noviembre 11/11: 100% Diciembre: N/a  2024 Enero: N/a Febrero 27/27: 100% Marzo 28/28: 100% Abril 18/18: 100% Mayo 23/23: 100% Junio 87/88: 99%	"Tiempo de recepción de solicitudes talleres Capacitación y Formación"
	Accesibilidad 85%	Julio a septiembre 2023: 100% Octubre a diciembre 2023: 100% Enero a marzo 2024: 96% Abril a junio 2024: 92%	"Atributos estándares e indicadores de calidad DGCINE 2023-2024"
Permiso Único de Rodaje (PUR)	Accesibilidad 90%	Julio a septiembre 2023: 100% Octubre a diciembre 2023: 100% Enero a marzo 2024: 100% Abril a junio 2024: 98%	"Atributos estándares e indicadores de calidad DGCINE 2023-2024"
	Tiempo de respuesta No mayor a 10 días laborables	2023 Julio 18/18: 100% Agosto 20/20: 100% Septiembre 25/25: 100% Octubre 21/21: 100% Noviembre 32/32: 100% Diciembre 28/28: 100%  2024 Enero 47/49: 96% Febrero 18/18: 100% Marzo 21/21: 100% Abril 18/18: 100% Mayo 13/13: 100%	"Tiempo de recepción de solicitudes PUR"
Permiso de locaciones	Tiempo de respuesta No mayor a 3 días laborables	2023 Julio 47/47: 100% Agosto 50/50: 100% Septiembre 12/12: 100% Octubre 12/12: 100% Noviembre 62/62: 100% Diciembre 39/39: 100%  2024 Enero 37/37: 100% Febrero 45/45: 100% Marzo 17/17: 100% Abril 12/12: 100% Mayo 1/1: 100% Junio 3/3: 100%	"Tiempo de recepción de solicitudes PUR"