

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El personal de Consejo de Coordinación (CCDF) se encuentra altamente capacitado y motivado para atender a los requerimientos de nuestros usuarios utilizando los siguientes medios de acceso:

CORREO ELECTRÓNICO

Ley12-21@ccdf.gob.do

CONTACTO DIRECTO

Oficina Principal: C/Hoja Ancha No. 21, Alameda Oeste, Sto Dgo.
Teléfono: 809-475-3932
Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 am - 4:00 pm
Página Web: www.ccdf.gob.do

REDES SOCIALES



Consejo de Coordinación Zona Especial de Desarrollo Fronterizo



@ccdfdo



@ccdfdo

QUEJAS Y SUGERENCIAS



Buzón de quejas y sugerencias

15 días laborables



Correo electrónico

15 días laborables



Sistema 3-1-1: Denuncias, Quejas y Reclamaciones

15 días laborables

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En el caso de incumplimiento de los servicios comprometidos y declarados en el presente documento, la máxima autoridad del CCDF emitirá una carta a nuestro ciudadano/cliente presentando sus disculpas por no haber recibido el servicio de manera oportuna, explicando del motivo del incumplimiento del servicio y su compromiso a mejorar las áreas de mejora del servicio que llevaron a la falta en un plazo no mayor de quince (15) días laborables.

DATOS DE CONTACTO

Sede Principal:

C/Hoja Ancha No.21, Residencial
Alameda Oeste, Santo Domingo, D.N.
Teléfono: 809-475-3932
Correo electrónico:
Ley12-21@ccdf.gob.do

Oficina Regional Montecristi:

Av. Mella No 25, Local de los
Comedores Económicos
Teléfono: (809) 986-3922
Correo electrónico:
Ley12-21@ccdf.gob.do

Oficina Regional de Santiago:

C/El Sol 125, Santiago De Los
Caballeros 51000
Responsable: Yonni Acosta
Teléfono: (809) 986-3922

MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

El Departamento de Planificación y Desarrollo-Calidad es el responsable de recibir, procesar y tramitar todo lo concerniente a la carta compromiso.



809-475-3932 Ext. 2236



Ley12-21@ccdf.gob.do

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.



CONSEJO DE COORDINACIÓN DE LA ZONA ESPECIAL
DE DESARROLLO FRONTERIZO (CCDF)



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

SEPTIEMBRE 2022 - SEPTIEMBRE 2024

DATOS IDENTIFICATIVOS

El Consejo de Coordinación de la Zona Especial de Desarrollo Fronterizo (CCDF) es la institución gubernamental que tiene como función el fomentar la inversión privada en la zona fronteriza.

La Constitución de la República Dominicana, al referirse al territorio nacional, establece el Régimen de Seguridad y Desarrollo Fronterizo, donde “se declara de supremo y permanente interés nacional la seguridad, el desarrollo económico, social y turístico de la zona fronteriza”, ordenando a los poderes públicos elaborar, ejecutar y priorizar políticas y programas de inversión para cumplir con el objetivo del Estado.



Misión

Apoyar la instalación de las empresas industriales, agroindustriales y de cualquier otra naturaleza, que aumenten el empleo y reduzcan la pobreza, mediante el otorgamiento de incentivos fiscales en la Zona Especial de Desarrollo Fronterizo.



Visión

Ser la institución líder en la promoción de generación de empleo en la Zona Especial de Desarrollo Fronterizo.



Valores

Compromiso, eficiencia, transparencia, honestidad, integridad, equidad, respeto.

NORMATIVA

Considerando que en Febrero de este año 2021 perimió la Ley 28-01, y aún latente la necesidad dar continuidad a medidas y políticas públicas que estimulen la realización de proyectos empresariales y de desarrollo en la Zona Fronteriza, el 23 de febrero del año 2021 se promulga la Ley 12-21 que crea la Zona Especial de Desarrollo Fronterizo, la cual abarca las provincias de Pedernales, Independencia, Elías Piña, Dajabón, Montecristi, Santiago Rodríguez y Bahoruco en sustitución de la Ley 28-01 con una vigencia de treinta (30) años.

INCLUSIÓN

El Consejo de Coordinación Zona Especial De Desarrollo Fronterizo está comprometida en brindar un servicio de calidad, seguro y puntual a todos nuestros ciudadanos/clientes, de manera imparcial, garantizando la igualdad de género.

El CCDF dispone de rampas y parqueos para el fácil acceso a nuestras instalaciones para personas con capacidades especiales, así como un apartado en nuestra página web para personas con capacidades especiales audiovisuales. Brindamos a todos los ciudadanos un ambiente acogedor, una buena iluminación, un clima agradable y un trato personalizado.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

Amabilidad:

Asumimos el compromiso de tratar a nuestros clientes con amabilidad y respeto manteniendo una comunicación abierta y efectiva.

Fiabilidad:

Nuestros ciudadanos clientes pueden sentirse confiados con el servicio ofertado y la calidad constante de nuestros servicios ya que cada día como institución estamos comprometidos con ofrecer lo mejor a través de elementos que nos permiten conocer con exactitud sus necesidades, problemas y expectativas.

Profesionalidad:

El CCDF cuenta con el personal con las destrezas y conocimientos

COMPROMISOS DE CALIDAD



Servicio	Atributos	Estándares	Indicadores
Trámite de exoneración del pago de impuesto	Amabilidad	90%	% Encuesta de Satisfacción al ciudadano semestral
	Fiabilidad	88%	% Encuesta de Satisfacción al ciudadano semestral
	Profesionalidad	90%	% Encuesta de Satisfacción al ciudadano semestral

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- ✓ Cumplir con todos los requisitos de clasificación al régimen especial de desarrollo fronterizo, establecidos por la Ley núm. 28-01 (Actual Ley núm. 12-21) y su reglamento de aplicación.
- ✓ Presentar oportunamente las solicitudes de lugar ante el Consejo de Coordinación de la Zona Especial de Desarrollo Fronterizo (CCDF), para su debida tramitación.
- ✓ Realizar oportunamente el pago requerido por el Consejo de Coordinación de la Zona Especial de Desarrollo Fronterizo (CCDF), para la tramitación de los servicios solicitados.
- ✓ Recibir al personal del Consejo de Coordinación de la Zona Especial de Desarrollo Fronterizo (CCDF), y otorgar las informaciones requeridas en ocasión de las evaluaciones e inspecciones procedimentales para la tramitación de los servicios solicitados.
- ✓ Respetar los horarios establecidos para la prestación de servicios.
- ✓ Denunciar cualquier irregularidad en los servicios prestados.
- ✓ Tratar con respeto al personal del Consejo de Coordinación de la Zona Especial de Desarrollo Fronterizo (CCDF).