



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

Resultados Carta de Compromiso al Ciudadano (CCC)

Abril-Junio 2024

Departamento de Planificación y Desarrollo

Julio 2024

DATOS DE CONTACTO

Dirección: Avenida Roberto Pastoriza #317,
Ensanche Naco, Distrito Nacional.

Oficina Nacional de Derecho de Autor
-ONDA-



Teléfono: (829) 593-6632

Correo Electrónico: info@onda.gob.do

Código Postal: 10105

Página web: www.onda.gob.do

Horario de atención

lunes a viernes de 8:30 a.m. - 4:00 p.m.

MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE A LA INSTITUCIÓN

- Corredor Lincoln
- Corredor Lope de Vega
- Corredor Tiradentes

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

El área responsable de la Carta Compromiso y de evaluar sus resultados, es del Departamento de Planificación y Desarrollo en la Gestión.

Teléfono: (829) 593-6632 ext. 2001
calidad@onda.gob.do

QUEJAS Y SUGERENCIAS

BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS
Ubicado en el primer piso de nuestras instalaciones, con un tiempo de respuesta de 15 días laborables.

CORREO ELECTRÓNICO

info@onda.gob.do

Tiempo de respuesta 15 días laborables

VÍA PRESENCIAL, OFICINA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN

Tiempo de respuesta 15 días laborables

SISTEMA 311

• Línea 311 y portal web (www.311.gob.do)
Con un tiempo de respuesta de 15 días laborables.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

• En caso de incumplimiento de los compromisos asumidos y declarados en el presente documento, el director de la Oficina Nacional de Derecho de Autor, emitirá una carta informando al usuario el motivo del incumplimiento y las medidas adoptadas para corregir la deficiencia encontrada en un plazo no mayor a 10 días laborables.



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.

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En la ONDA contamos con un sistema de políticas a puertas abiertas donde cualquier ciudadano se puede acercar para expresar su queja o inquietud. Además contamos con diversas vías de comunicación.

VÍA TELEFÓNICA

Oficina principal (829) 593-6632

WEB Y REDES SOCIALES

• **Página web:** www.onda.gob.do

• **X:** @ondarepdom

• **Facebook:** @ondarepdom

• **Instagram:** @ondarepdom

• **Youtube:** @ondarepdom

CORREO ELECTRÓNICO

• **info@onda.gob.do** El tiempo máximo de respuesta es de 15 días laborales.

VÍA ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

• Se realizan encuestas trimestrales para medir la satisfacción de nuestros usuarios de todos los servicios que ofrecemos en la institución, la plataforma digital y la infraestructura.

OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (OAI)

• La Oficina de Acceso a la Información Pública (Ley 200-04 y el Decreto No. 130-05) con el objetivo de apoyar entidades y personas tanto públicas como privadas mediante las informaciones solicitadas. Estas solicitudes tienen como tiempo de respuesta 15 días laborables.

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Oficina Nacional de Derecho de Autor
mayo 2024-2026



**DATOS IDENTIFICATIVOS
Y FINES DE LA INSTITUCIÓN**

**QUIÉNES
SOMOS**

La **Oficina Nacional de Derecho de Autor (ONDA)**, es el organismo del Estado dominicano encargado de administrar, regular y tutelar todo lo relacionado con el derecho de autor en la República Dominicana. Este surge mediante la Ley No. 32-86 de fecha 04 de julio de 1986, modificada por la Ley 65-00 del 21 de agosto de 2000, la cual con su promulgación se constituyó en un instrumento jurídico moderno y eficaz para la protección de todas las obras comprendidas bajo el derecho de autor. La Oficina Nacional de Derecho de Autor tiene jurisdicción nacional, con la responsabilidad de cautelar y proteger administrativamente el derecho de autor y los derechos afines.

MISIÓN:

Salvaguardar el derecho de autor y derechos conexos de los creadores, ejerciendo una administración y regulación transparente y eficiente de la legislación aplicable.

VISIÓN:

Ser referente regional de la protección del derecho de autor y los derechos conexos para lograr su impacto en la formalización, competitividad y regeneración de la economía local y la

VALORES:

- Credibilidad
- Integridad
- Innovación
- Asistencia en el servicio
- Respeto e incentivo a la creatividad y la cultura

CERTIFICACIÓN

Actualmente la **ONDA** está certificada



INCLUSIÓN

La Oficina Nacional de Derecho de Autor (ONDA) está comprometida en brindar un servicio de calidad. Ha dispuesto parqueos y rampas para personas discapacitadas.

Además, todos nuestros programas académicos están diseñados para el acceso de cualquier persona sin importar su género, condición, físico - motora, creencias o preferencias, procurando una educación inclusiva de calidad.

DEBERES DEL USUARIO

- Ofrecer un trato respetuoso y digno a todo el personal de la institución y los usuarios.
- No mentir, ni engañar sobre la información presentada al personal que lo atiende.
- Validar toda la información antes recibir la documentación y/o certificados concernientes a su

ATRIBUTOS DE CALIDAD

ATRIBUTOS	DESCRIPCIÓN
Profesionalidad	Preparación del personal, dominio de los temas relacionados al servicio.
Fiabilidad	Acierto y precisión; ausencia de errores.
Tiempo de respuesta	Rapidez, puntualidad y oportunidad.

- Cumplir con las normas, reglamentos y condiciones establecidas por la institución.
- Cumplir con las condiciones e indicaciones dadas por el personal de la institución para la realización de los servicios.
- Presentar la documentación e información vigente requerida para la prestación del servicio.
- No realizar conductas intimidatorias, sobornos o propuestas que no correspondan a la prestación del servicio, en sus condiciones, tiempos de respuesta y/o resultados entregados a ningún miembro del equipo profesional o técnico que pertenezca a la institución.

Enlace a la cartera de servicios con la que cuenta la institución.



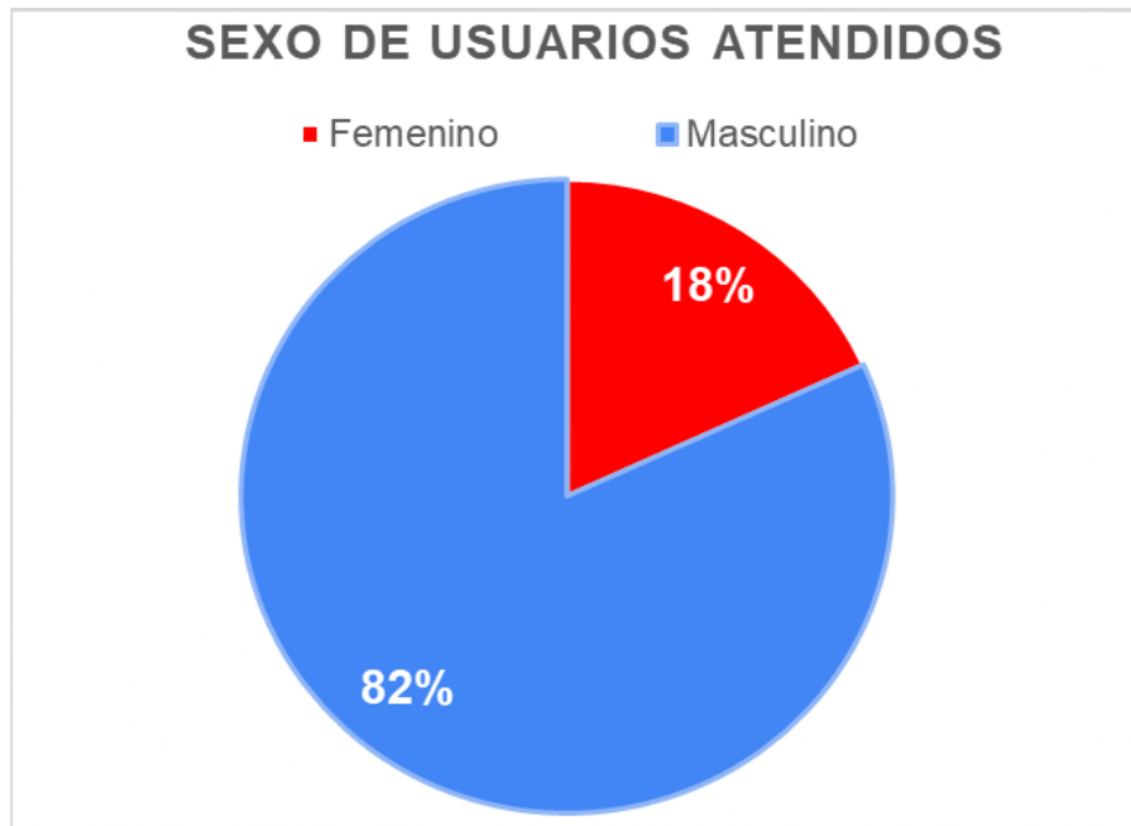
COMPROMISOS DE CALIDAD

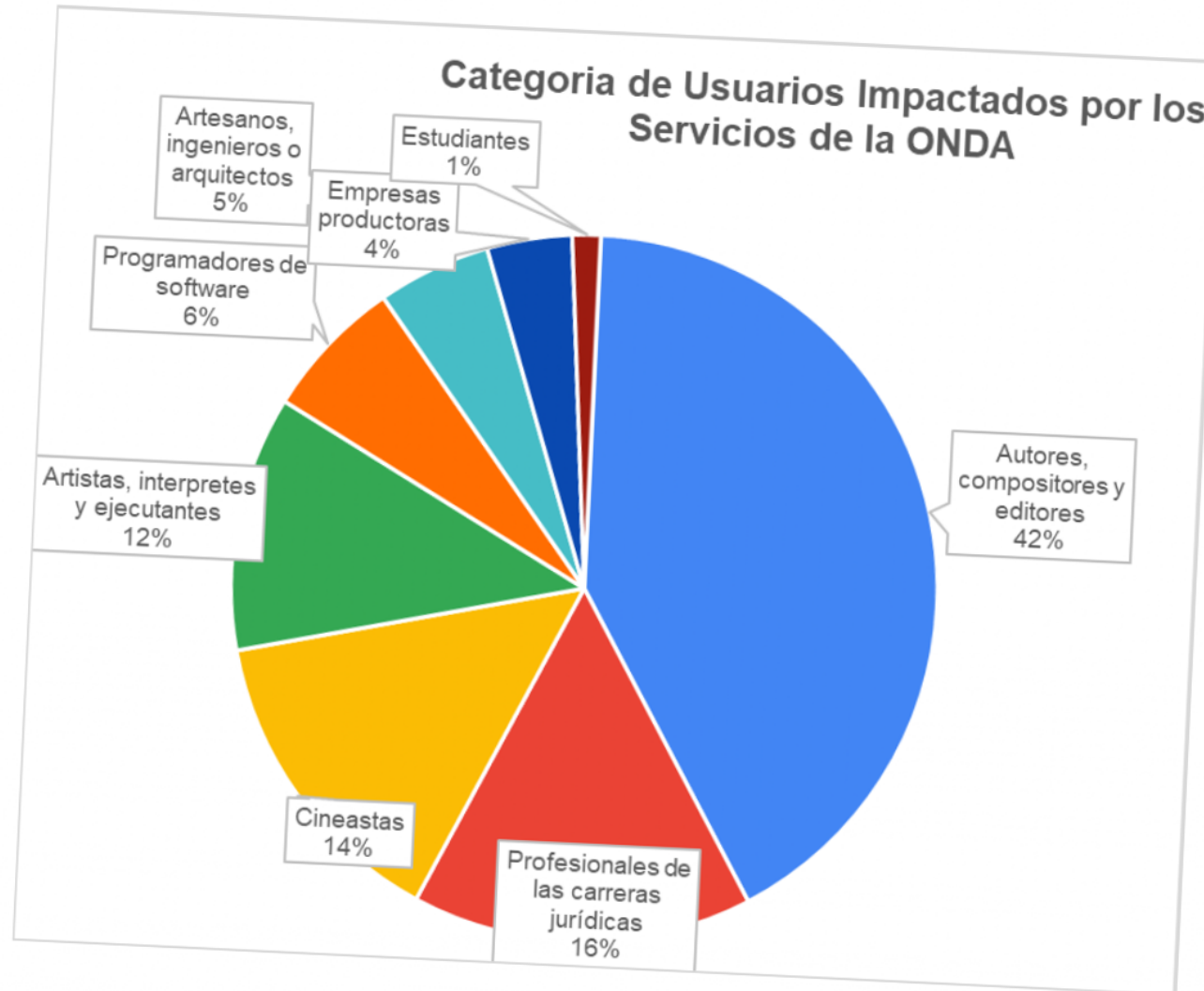
Servicios	Atributos de calidad	Estándares	Indicadores
Capacitaciones sobre derecho de autor y derechos conexos	Profesionalidad	90% de satisfacción de participantes en las capacitaciones	% de satisfacción participantes (trimestral)
Inspecciones del Derecho de Autor y derechos conexos	Profesionalidad y Fiabilidad	90% de satisfacción de usuarios en solicitudes de inspección	% de satisfacción participantes (trimestral)
Resolución alternativa de conflictos	Profesionalidad y Fiabilidad	85% de conflictos conciliados	% de satisfacción participantes (trimestral)
Registro de obras artísticas, literarias y científicas	Tiempo de respuesta / Espera	15 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido
	Fiabilidad	90% de satisfacción de usuarios en solicitudes de registro	% de satisfacción en encuestas trimestrales

Atributos de Calidad

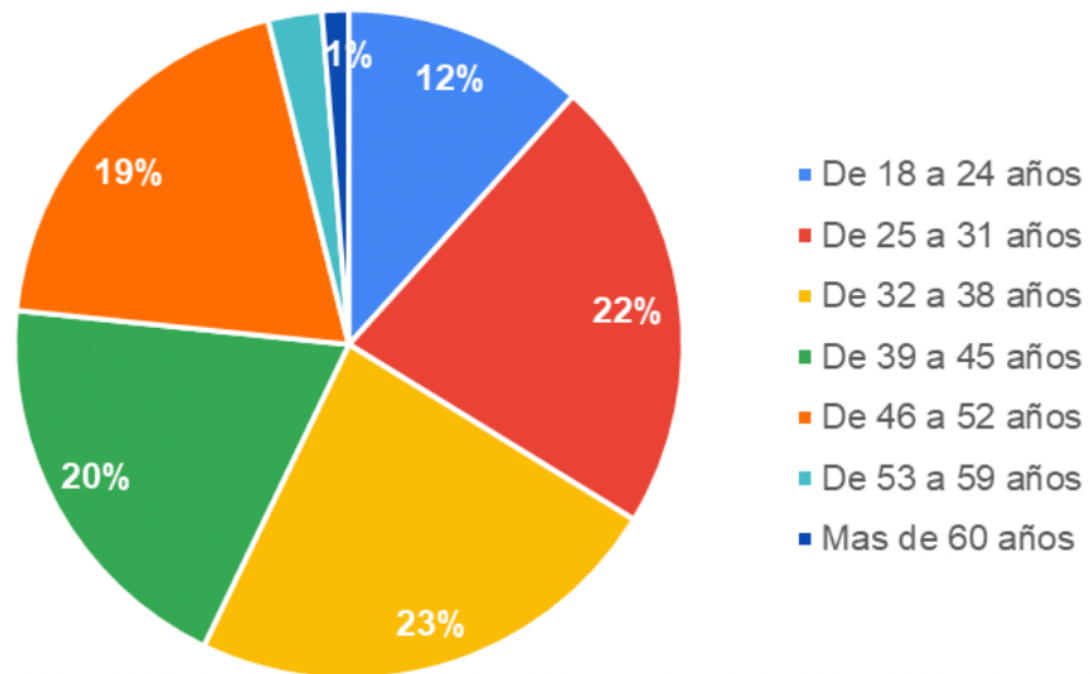
- Fiabilidad 
- Accesibilidad 
- Profesionalidad 
- Amabilidad 
- Elementos tangibles 
- Tiempo de respuesta 

Resultados Generales ONDA

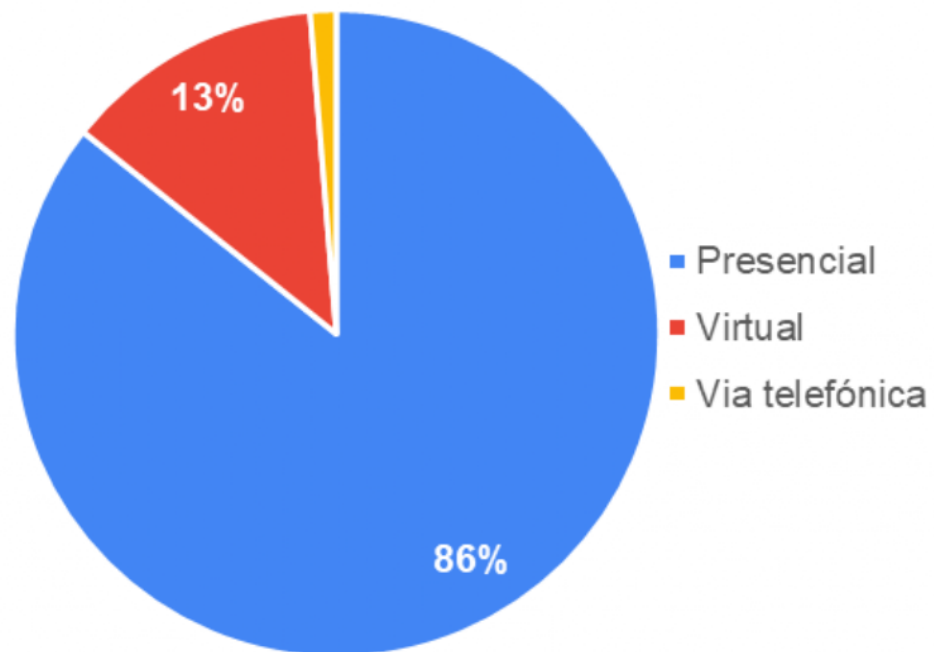




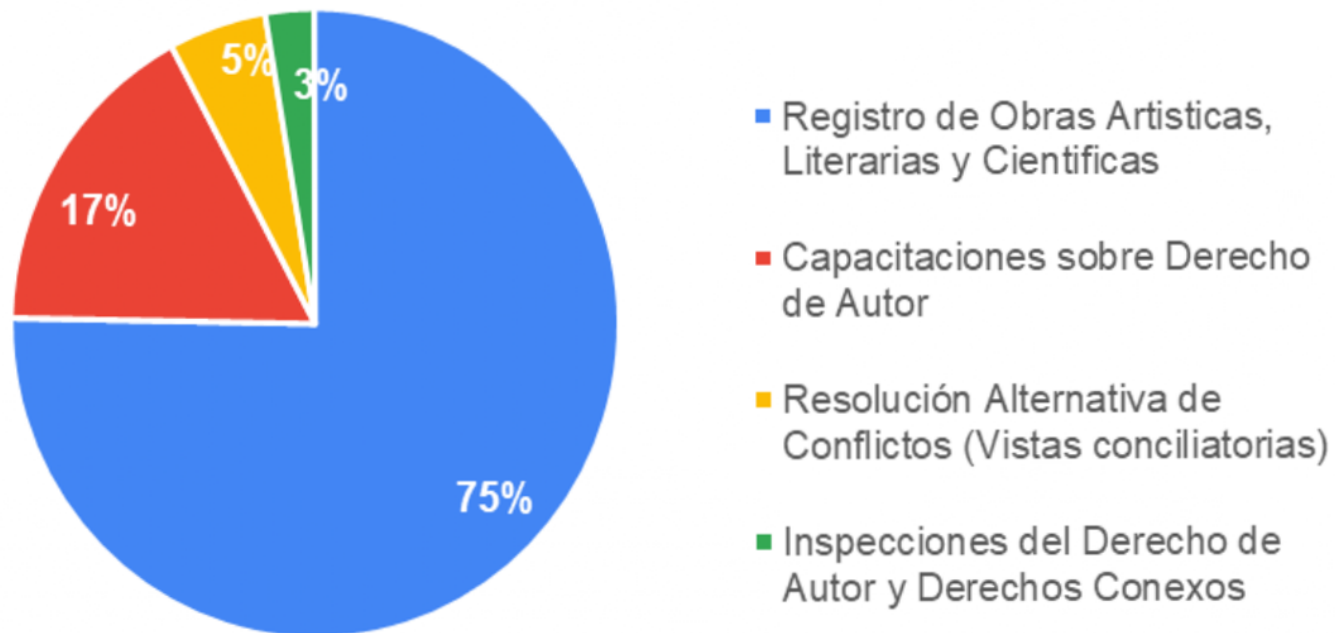
Rango de edad de los ciudadanos



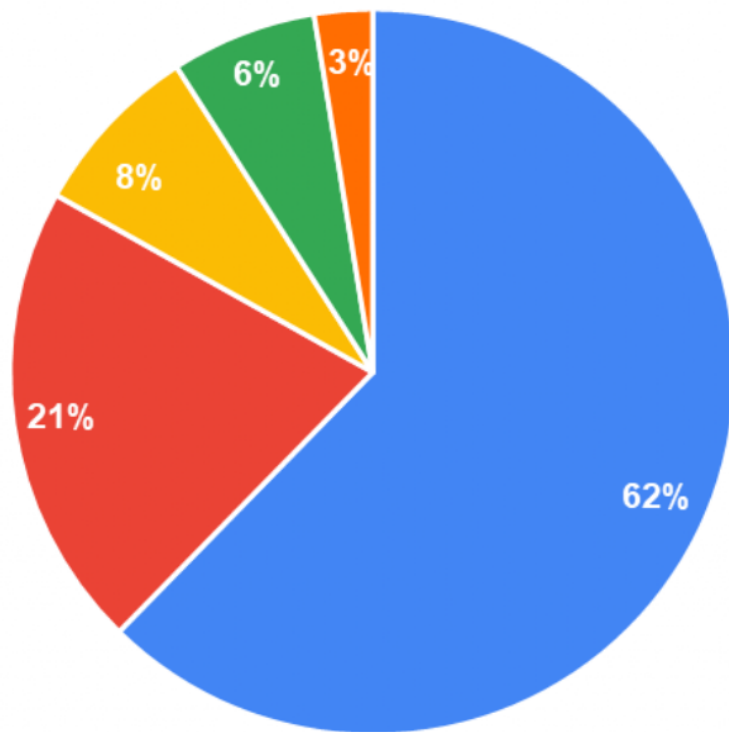
¿De qué manera recibió el servicio?



¿Cual de los servicios de la ONDA usted ha recibido?



¿Como conoció los servicios que ofrece la ONDA?



- Recomendación de un amigo, colegas o un contacto
- Redes sociales
- Busqueda en internet
- Prensa, Radio, TV etc.
- Periódicos

Satisfacción General Atributos de Calidad

	Atributo de Calidad	Nivel de Satisfacción
	Fiabilidad	100%
	Accesibilidad	100%
	Profesionalidad	100%
	Amabilidad	100%
	Elementos tangibles	100%
	Tiempo de respuesta	100%

Resultados Satisfacción de Atributos de Calidad Comprometidos por Servicio



Registro de Obras Artísticas, Literarias y Científicas



Atributo de Calidad	Nivel de Satisfacción
Fiabilidad	100%
Tiempo de respuesta (15 días laborables)	Solicitudes respondidas en el tiempo establecido: 762 Solicitudes fuera del tiempo establecido: 0



Capacitaciones sobre Derecho de Autor



Atributo de Calidad	Nivel de Satisfacción
Profesionalidad	100%



Inspecciones del Derecho de Autor y Derechos Conexos



Atributo de Calidad	Nivel de Satisfacción
Profesionalidad	100%
Fiabilidad	100%



Resolución Alternativa de Conflictos (Vistas conciliatorias)



Atributo de Calidad	Nivel de Satisfacción
Profesionalidad	100%
Fiabilidad	100%

