Canales de prestación y contactos.

Tipos de canales de atención.

Se identificarán los distintos tipos de canales de atención que se encuentran disponibles para la prestación de los trámites y servicios, que pueden ser:

1. Presencial. En este caso se deben indicar todos los lugares donde el usuario puede realizar el trámite o servicio, que pueden ser una o más oficinas del ente u órgano en distintos puntos del país, así como espacios administrados por terceros, como los Puntos GOB, o puntos de servicio expreso ubicados en plazas comerciales. Para cada lugar, debe especificarse la dirección exacta donde está ubicado, así como el horario de atención disponible.
2. Digital. En caso de que el trámite o servicio esté disponible para ser solicitado en línea, se debe indicar con claridad la dirección web o URL, por sus siglas en inglés “Uniform Resource Locators”, que dirige al formulario de solicitud o inicio del servicio. Además, si está disponible a través de una aplicación móvil, se debe identificar su nombre, para cuáles sistemas operativos está disponible y proveer el enlace URL para su descarga.
3. Telefónico. En este caso debe establecerse la línea telefónica a través de la cual el usuario puede comunicarse para solicitar el trámite o servicio.

Información de ayuda.

En caso de existir canales de comunicación o atención para que el usuario reciba asistencia con la solicitud o gestión de un trámite o servicio, se debe proveer esta información. Estos canales pueden ser presenciales, telefónicos, correo electrónico, chat automatizado, o de cualquier otra índole.

Institución Responsable.

Se colocará el nombre del ente u órgano que tiene asignado los trámites o servicios en la normativa vigente. El nombre será tomado del Clasificador de Organismos del Estado Dominicano (COEDOM), espacio único que contiene toda la información básica de los organismos dependientes del Estado.

Unidad responsable.

Es el área dentro de la estructura organizacional del ente u órgano, responsable de la prestación del trámite o servicio frente a los usuarios. Se deberá colocar el nombre completo de la unidad responsable, indicando el nivel jerárquico que ocupa en la institución (dirección, departamento, división o sección), tal como está establecido en la estructura formal del ente u órgano de la administración pública.

Contacto de la unidad responsable.

Se deben indicar todos los datos de contactos de la unidad responsable del trámite o servicio, incluyendo el correo electrónico, número de teléfono fijo y extensión, así como el número de teléfono móvil, si existiese. Es importante destacar que estos datos de contacto deben estar asociados directamente al área dentro de la estructura organizacional, no asociados a alguno de los colaboradores del ente u órgano.

Revisión #1
Creado 2025-07-10 13:27:11 UTC
Actualizado 2025-07-10 13:28:21 UTC