



Carta Compromiso al Ciudadano

Noviembre 2023 - Noviembre 2025





Datos identificativos

El Programa de Medicamentos Esenciales/ Central de Apoyo Logístico (**PROMESE/CAL**) es una institución dedicada a la adquisición y distribución de medicamentos, productos, insumos sanitarios y reactivos de laboratorio con el propósito de abastecer los centros de salud que conforman el **Sistema Público Nacional de Salud**. Realizamos dispensación farmacéutica ambulatoria a través de la Red de **Farmacias del Pueblo** y hacemos donaciones a personas desprotegidas de la seguridad social a través de los programas sociales que desarrolla la institución; a instituciones gubernamentales, no gubernamentales, eclesiásticas y sin fines de lucro.

De conformidad con buenas prácticas de almacenamiento y distribución, de manera adecuada aseguramos el almacenamiento y la distribución de los productos médicos que adquirimos, lo cual garantiza la calidad de los mismos y su preservación. En ese orden, mantenemos en funcionamiento el programa de vigilancia de la calidad post comercialización, apegada al reglamento de medicamentos y a los protocolos internacionales de farmacopea.

Misión

"Somos la única central de suministro de medicamentos, productos, insumos sanitarios y reactivos de laboratorio que satisface la demanda del **Sistema Público Nacional de Salud** y realiza dispensación farmacéutica ambulatoria del Cuadro Básico de Medicamentos Esenciales a través de las **Farmacias del Pueblo**"

Visión

"Convertirnos en una agencia descentralizada, única en el suministro de productos farmacéuticos y dispositivos médicos, que satisfaga la demanda del **Sistema Público Nacional de Salud** y la Seguridad Social, y garantice la dispensación farmacéutica ambulatoria a través de las **Farmacias del Pueblo**, consolidándose como modelo regional de gestión transparente"

Valores



Normativa Regulatoria de cada uno de los Servicios que se Prestan

El Programa de Medicamentos Esenciales (**PROMESE**) fue creado como una dependencia adscrita a la Presidencia de la República Dominicana mediante el Decreto del Poder Ejecutivo No. **2265-84**, del 22 de agosto de 1984. Posteriormente, el 18 de octubre del 2000, fue emitido el Decreto No. **991-00**, el cual establece que Promese, además de las atribuciones que le fueron conferidas, funcionara como una Central de Apoyo Logístico (CAL), con el objetivo de garantizar la provisión de medicamentos e insumos Sanitarios de calidad certificada al **Sistema Nacional de Salud Pública** en beneficio de la población dominicana, de manera oportuna, segura y suficiente. En 2012 mediante el Decreto **608-12** fue incorporado al Ministerio de Salud Pública (MSP) y su modificatoria contenida en el Decreto No. **168-13**.

Leyes, Decretos y Reglamentos Vinculantes

Ley No. 50-88, del 25 de julio de 1988, sobre Drogas y Sustancias Controladas.

Decreto No. 246-06, del 9 de junio de 2006, que regula los aspectos de fabricación, elaboración, control de calidad, suministro, circulación, distribución, comercialización, información, publicidad, importación, almacenamiento, dispensación, evaluación, registro y donación de medicamentos.

Ley No. 340-06, del 18 de agosto de 2006, sobre Compras y Contrataciones Públicas de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.

Ley No. 449-06, del 6 de diciembre de 2006, sobre Contrataciones de Bienes, Obras, Servicios y Concesiones; y su Reglamento de Aplicación **No. 543-12**, que modifica la **Ley No. 340-06**.

Ley No. 42-01, Ley General de Salud del 8 de marzo de 2001.

Deberes del Ciudadano

Toda la ciudadanía tiene el deber de:

- Guardar respeto y brindar un trato digno al personal que le asiste en las **Farmacias del Pueblo** y en cualesquiera de las oficinas y dependencias del **PROMESE/CAL**, al momento de solicitar servicios.
- Colaborar con el cuidado de las estructuras físicas y el medioambiente.
- No participar en actos fraudulentos que atenten contra las buenas ejecutorias trazadas por la institución.
- Proveer información veraz y precisa sobre cualquier denuncia o reclamación, facilitando su nombre completo, número de teléfono y sector, para fines de poder dar seguimiento a su requerimiento.
- Pagar estrictamente el valor de los medicamentos e insumos sanitarios dispensados, de acuerdo con lo establecido en los listados publicados en cada una de las **Farmacias del Pueblo** para conocimiento de los usuarios del **Sistema Público Nacional de Salud**.



Atributos de calidad

Tiempo de Respuesta: La coordinación efectiva con los clientes del Sistema Público Nacional de Salud nos permite contar con un cronograma de distribución de medicamentos e insumos médicos sanitarios ajustados a sus requerimientos, lo cual nos permite asegurar la entrega oportunamente.

Amabilidad: Actitud afable, gentil y respetuosa de nuestros colaboradores hacia los ciudadanos clientes, comprendiendo sus necesidades de servicios, procurando su atención de forma oportuna y personalizada de manera justa y equitativa, lo que nos permite establecer relaciones duraderas y de calidad.

Fiabilidad: Dispensamos medicamentos e insumos sanitarios con estricto apego a estándares nacionales e internacionales de calidad, para garantizar el cumplimiento de las especificaciones técnicas de presentación, composición farmacológica, seguridad y eficacia, al momento de ser consumidos por los usuarios del Servicio Nacional de Salud.



Compromisos de Calidad

SERVICIO	ATRIBUTOS	ESTÁNDARES	INDICADORES
Suministro oportuno de medicamentos e insumos para la salud al Sistema Público Nacional de Salud	Tiempo de respuesta	21 días (A partir del primer despacho)	% Pedidos despachados a tiempo durante el mes
	Amabilidad	90% Satisfacción	% de satisfacción de los usuarios durante el semestre
Atención Farmacéutica a los usuarios de las Farmacias del Pueblo	Fiabilidad	90% Satisfacción	% de satisfacción de los usuarios durante el semestre
	Tiempo de respuesta	90% Satisfacción	% de satisfacción de los usuarios durante el semestre
Donación de medicamentos a los usuarios de los Programas Sociales, Instituciones Gubernamentales e Instituciones sin fines de lucro	Amabilidad	90% Satisfacción	% Satisfacción de los usuarios durante el semestre
	Tiempo de respuesta	Entidades: 10 días laborables	% Pedidos despachados a tiempo durante el mes
		Personas: 85% de Satisfacción	% Satisfacción de los usuarios durante el semestre





Formas de comunicación y participación

La institución ha establecido mecanismos y vías de información de acuerdo con la naturaleza de los servicios que ofrece; la importancia de que los usuarios del Sistema Público Nacional de Salud se encuentren debidamente informados sobre las acciones y actividades que realiza; la necesidad de retroalimentación y de medición de los niveles de satisfacción de las poblaciones usuarias.

▪ Departamento de atención al cliente en horario de **8:00am a 4:00pm**
(809) 809-518-1313 ext. 1087

▪ Encuestas de satisfacción ciudadana

▪ Oficina de Acceso a la Información (OAI) **(809) 809-518-1313 ext. 1032** / Correo-E: **oai@promesecal.gob.do**

▪ Comunicación con las comunidades Por escrito, depositadas en cualquiera de las Farmacias del Pueblo

▪ Redes sociales: **@promesecalrd en Facebook®, Instagram®, Twitter® y YouTube®**



Quejas y sugerencias

PROMESE/CAL cuenta con 3 canales de comunicación para manejar y tramitar las quejas, los reclamos y las sugerencias provenientes de los ciudadanos clientes, lo que permite tomar acciones correctivas y de mejora, a fin de mantener niveles de calidad que satisfagan las expectativas con relación a la prestación de los servicios que ofrecemos.

▪ Unidad de Servicio al Cliente: **(809) 809-518-1313 ext. 1087**

▪ Enlace Gubernamental para la Recepción de Denuncias y Quejas: **www.311.gob.do**

▪ Buzones de sugerencias de la sede y el almacén región norte

Toda información, inquietud o queja tramitada por las vías indicadas anteriormente, será satisfecha en un plazo no mayor a 15 días hábiles



Medidas de Subsanación

En caso de generarse algún incumplimiento en los compromisos asumidos, se emitirá una comunicación escrita y firmada por la Máxima Autoridad Ejecutiva, respetando el plazo establecido de 15 días laborables.



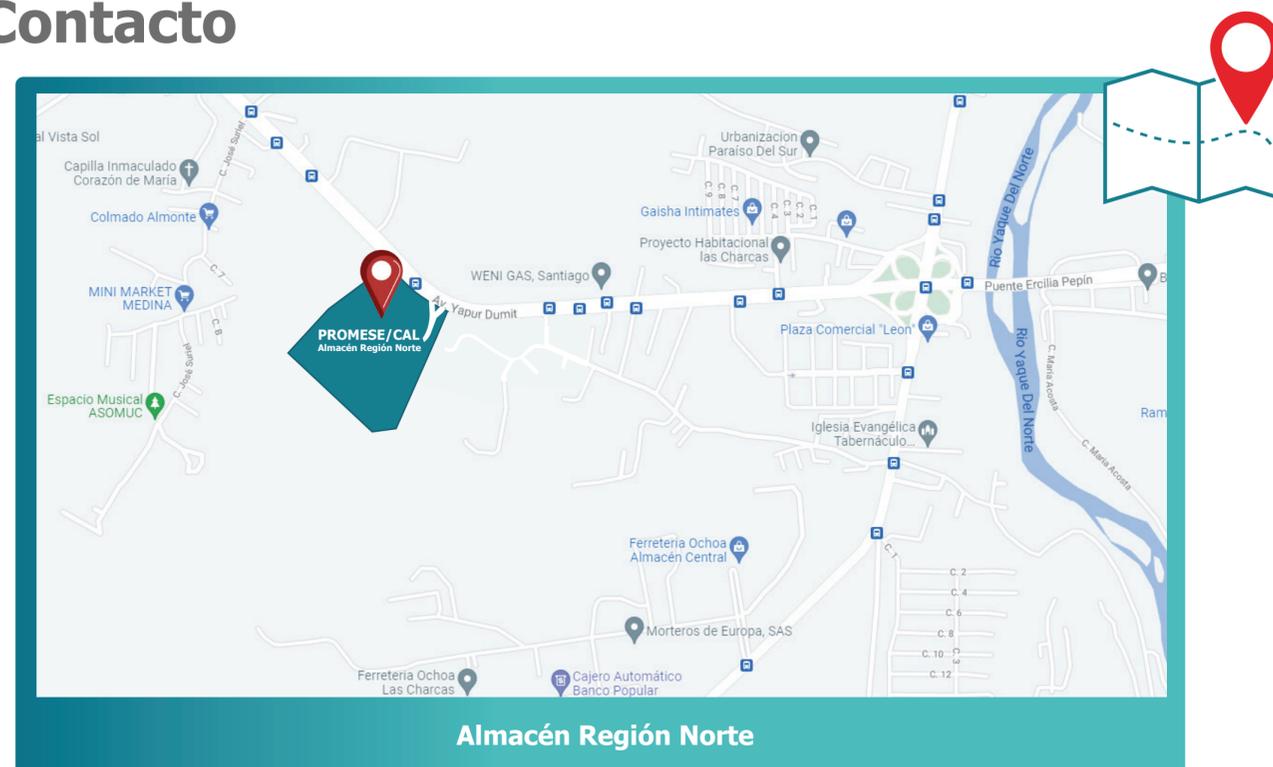
Unidad responsable de la carta compromiso

El Departamento de Calidad en la Gestión es el área responsable de recibir y tramitar todo lo concerniente a la Carta Compromiso Institucional. Para ponerse en contacto con esta oficina, por favor llamar al (809) 518-1313, ext. 1192 o dirigirse personalmente a la Sede Central, de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Datos de Contacto



Almacén Región Norte: Ave. Yapurt Dumit, Los Su rieles, Santiago de los Caballeros, R.D. **(809) 526-4625**



Sede Central: Ave. Charles de Gaulle, esquina Alejandro Guillén Ciudad Salud, Santo Domingo Norte, R.D. **8:00am-4:00pm, (809) 518-1313.**

PROMESECAL

Medicinas que dan Calidad de Vida



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 al ciudadano. Garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.



@promesecalrd
www.promesecal.gob.do