



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

INTERIOR Y POLICÍA

DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN

INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

(Medición trimestral de servicios

Desde el 03 de octubre al 30 de diciembre del 2022)

Dirección General de Migración

Santo Domingo
Enero del 2023

CONTENIDO

1.	RESUMEN EJECUTIVO	3
2.	ASPECTOS GENERALES.....	4
	2.1 Marco Institucional	4
	2.2.1 Misión	
	2.2.2 Visión	
	2.2.3 Valores institucionales	
	2.2.4 Política de Calidad	
	2.2.5 Objetivos de Calidad	
	3.RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA	7
	3.1 Tabulación de Datos	8
	3.2 Gráfico de Datos	9

1. RESUMEN EJECUTIVO

La Dirección General de Migración, adscrita al Ministerio de Interior y Policía, contribuye al alcance de una política migratoria nacional, segura, ordenada, innovadora y constructiva, responsable de orientar un modelo de gestión integral, para cumplir con los compromisos alineados a los objetivos institucionales que se enmarcan, en la Estrategia Nacional de Gobierno de la República.

El presente informe se expide a las partes interesadas y está basado en la **Encuesta de satisfacción al ciudadano donde se encuestaron mil setecientos sesenta y nueve (1769)**, acerca de los principales servicios que ofrece la Dirección General de Migración, cuyo objetivo es medir el grado de satisfacción de los usuarios en cuanto a las condiciones de las instalaciones, el tiempo de respuesta en la prestación de los servicios, la accesibilidad para obtener el servicio y acceder a un representante, tiempo de respuesta, la amabilidad, fiabilidad, profesionalidad y la calidad en la prestación del servicio.

La encuesta realizada pone en manifiesto la satisfacción general de los usuarios de ésta Dirección General, sin dejar de prestar la debida atención en aquellas valoraciones neutras o negativas que hemos recibido, las cuales serán tomadas en cuenta para aplicar acciones de mejoras que nos permitan disminuir su impacto.

Las encuestas forman parte de nuestro Sistema de Gestión de Calidad y de la mejora continua, juntamente con nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, a fin de impulsar la satisfacción de los usuarios.

2. ASPECTOS GENERALES

2.1 Marco Institucional

La Dirección General de Migración de la República Dominicana, es el organismo gubernamental llamado a ejercer la salvaguarda jurídica de la soberanía de nuestro territorio a través del control migratorio, cumplimiento de las normas relativas a la entrada y salida de ciudadanos dominicanos y extranjeros, así como el registro y regularización de la permanencia en el territorio nacional de aquellas personas que reúnan las condiciones legales correspondientes según la naturaleza de su admisión a la luz de la ley.

El régimen de extranjería en la República Dominicana no tuvo una expresión institucional durante casi un siglo a partir del advenimiento de la independencia de la República, toda vez que, el tratamiento de la temática mantuvo en general un régimen normativo fundado en la misma norma constitucional.

Si bien el Artículo 109 de nuestra primera constitución crea cuatro ministerios, entre ellos el de Interior y Policía, lo cierto es que el mismo no tenía atribuciones claramente definidas en el ámbito migratorio; no por ello el constituyente dejó de comprender la importancia de un régimen de extranjería que sirviera de base a la consolidación de la identidad recién nacida y tocó en su elevado nivel.

En los artículos 7 al 13, junto al régimen de la nacionalidad, aspectos centrales tales como una apertura total a la inmigración al concebir que todos los extranjeros no pertenecientes a una nación enemiga serían admitidos en el territorio de la República si profesaban algún arte, ciencia o industria útil, al goce de los derechos civiles; garantizando su salvaguarda bajo el honor nacional desde que pisaban el territorio dominicano, así como el disfrute de la protección concedida a su persona y bienes si se acogían a las leyes nacionales.

Más tarde, en 1948, se emitió la Ley Núm. 1683 sobre Naturalización, modificada en el aspecto de las Naturalizaciones Privilegiadas (Art. 18) por la Ley Núm. 46 de ese mismo año. De este modo se completa el marco legislativo, que, con carácter adjetivo, regulaba de manera más detallada el régimen de extranjería, en general. Hasta 2004 los productos en materia de legislación migratoria fueron muchos y de temáticas diversas. Al mismo tiempo, gradualmente, el país se hizo compromisario de una sustantiva multiplicidad de convenios, convenciones y

En este sentido la promulgación de la Ley General de Migración No. 285-04 del 15 de agosto del año 2004 y la aprobación de su Reglamento de Aplicación contenido en el Decreto Núm. 631-11, constituyeron no solo el segundo gran esfuerzo legislativo con un objetivo sistémico de ordenamiento, modernización y organización de la institucionalidad en el área de los asuntos migratorios, sino que, siendo la culminación de una dinámica dilatada y sinuosa, resultaron ser de un profundo valor, junto a un primer gran esfuerzo de sintonía de la norma y la práctica, en la configuración de una nueva cultura en el marco de un nuevo Derecho Migratorio dominicano.

2.2.1 Misión

Administrar y controlar el flujo migratorio y permanencia de los extranjeros en el territorio dominicano, contribuyendo a salvaguardar la seguridad y soberanía nacional.

2.2.2 Visión

Ser una institución moderna a la vanguardia de la tecnología, con servicios eficientes acorde a las políticas migratorias, dotadas de un personal altamente calificado para el ejercicio de sus funciones, apegada siempre al respeto, las leyes, ética y la moral.

2.2.3 Valores

- Ética
- Responsabilidad
- Colaboración
- Lealtad
- Justicia

2.2.4 Políticas de Calidad

La Dirección General de Migración es una institución del Estado prestadora de servicios sociales e institucionales necesarios para la gestión del control de los flujos migratorios y la permanencia de los extranjeros en el territorio dominicano. Pretendemos la mejora continua que nos ayude a contribuir a la salvaguarda de la seguridad y soberanía nacional.

Buscamos la satisfacción de las necesidades del usuario de manera eficaz, eficiente y efectiva; cumplir con la normativa vigente y mejorar el sistema de gestión de la calidad mediante el fortalecimiento de las competencias del talento humano, el buen manejo de los recursos públicos y la modernización administrativa.

2.2.5 Objetivos de Calidad

- Disminuir la entrada y salida de ilegales en territorio dominicano para mejorar la imagen del país ante las demás naciones.
- Controlar y regularizar la permanencia de extranjeros que cumplan con los requisitos migratorios establecidos, con la finalidad de que estén bajo condición de legalidad en el país.

3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA

Como resultado de la encuesta realizada a mil setecientos sesenta y nueve usuarios en la cual estamos midiendo la valoración acerca de los Elementos Tangibles, el Tiempo de Respuesta, Accesibilidad, Amabilidad, Fiabilidad, Profesionalidad y Calidad en la prestación de los servicios, la valoración general de los diferentes atributos evaluados arroja un promedio general en los **resultados positivos de satisfacción de un 96%**.

En cuanto a los diferentes atributos evaluados, los resultados son los siguientes:

Elementos Tangibles:

Según las condiciones generales de nuestras instalaciones los usuarios respondieron en un 91% que son positivas y el 9% se consideró insatisfecho con las condiciones físicas en la Institución.

Tiempo de respuesta:

En relación al tiempo de respuesta la percepción es positiva con una valoración de un 96% y el restante de un 4% negativo en relación a los tiempos de los procedimientos.

Accesibilidad:

De acuerdo al canal usado por los usuarios un 99% indicó que para acceder a las instalaciones las vías fueron viables y el 1% considera que no es accesible.

Amabilidad:

La mayoría de los encuestados indicaron que el trato recibido por los colaboradores fue afable al momento de recibir el servicio en un 96% y el 4% arrojó calidades negativas.

Fiabilidad:

La gente expreso que la información fue acertada generando la confianza en un 99% y el 1% no mostro capacidad en lo solicitado por el usuario.

Profesionalidad:

En referencia a la profesionalidad y la capacidad del personal los usuarios consideraron que el personal es calificado en un 96% y que el 4% no califica.

Calidad:

Hacemos referencia a la calidad y el servicio, en donde la mayoría de los usuarios respondieron en un 95% su nivel de satisfacción en la calidad de los servicios ofrecidos en la Institución y el 5% no alcanza sus expectativas de satisfacción.

3.1 Tabulación de los datos,

Dirección General de Migración Tabulación de Encuesta de Satisfacción					
03/10/2022 al 30/12/2022					
Franja horaria de atención	8:00 a.m. a 4:00 p.m.				
	Calificación				
Atributos medidos	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
Elementos Tangibles	1113	497	155	4	0
Tiempo de respuesta	834	867	68	0	0
Accesibilidad	912.5	831.0	21.5	4	0
Amabilidad	1401	298	62	8	0
Fiabilidad	1183	568	13	4	1
Profesionalidad	1071	626	70	2	0
Calidad	1154	525	78	7	5

3.2 Gráfica de los datos

Promedio de satisfacción de un 96%.

