GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

INTERIOR Y POLICÍA

DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN

INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

(Medición de los Servicios Desde el 02 de enero al 31 de marzo del 2023)

Dirección General de Migración

CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

Santo Domingo
Abril del 2023

CONTENIDO

1. RESUMEN EJECUTIVO …….……..3

2. ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS COMPROMETIDOS.…….4

3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA TRIMESTRE ENERO-MARZO ...…….5

3.1 Permiso de salida de Menor
3.2 Renovación de Residencia Temporal
3.3 Solicitud de Residencia Temporal

4. ANEXO…….13

4.1 Brochur Carta Compromiso al Ciudadano

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 de la Carta Compromiso al Ciudadano donde se encuestaron mil setecientos ochenta y ocho (1788.00),** usuarios acerca de los principales servicios Solicitud de Residencia Temporal, Renovación de Residencia Temporal y Permiso de menor, que ofrece la Dirección General de Migración, cuyo objetivo es medir el grado de satisfacción 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, la amabilidad, fiabilidad, profesionalidad y la calidad en la prestación del servicio.

La encuesta es realizada por trimestre y ponen en manifiesto la satisfacción general de los usuarios de ésta Institución, 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 las mejoras continuas, juntamente con nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, a fin de impulsar la satisfacción de los usuarios.

2. ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS COMPROMETIDOS

Nuestra institución ha estado realizando acciones de mejora continuas que nos permita asegurar la calidad de los servicios que ofrecemos a la ciudadanía, consciente de que la Satisfacción de nuestros usuarios garantiza el cumplimiento de nuestra misión en los servicios públicos. A través de la Carta Compromiso al Ciudadano donde estamos comprometidos con el ciudadano en los servicios que demanda.

• Permiso de salida de Menor

• Renovación de Residencia Temporal

• Solicitud de Residencia Temporal

Los objetivos específicos en cuanto a los diferentes atributos evaluados son los siguientes:

Atributos	
Tiempo de Respuesta	Cumplir con los tiempos de entrega establecidos.
Profesionalidad	Contar con un personal altamente calificado para el desempeño de sus labores.
Fiabilidad	Asumir el compromiso de entregar un servicio seguro y fiable a nuestros usuarios.
Amabilidad	Garantizar un trato afable a todos nuestros usuarios, de acuerdo a nuestros estándares de calidad.

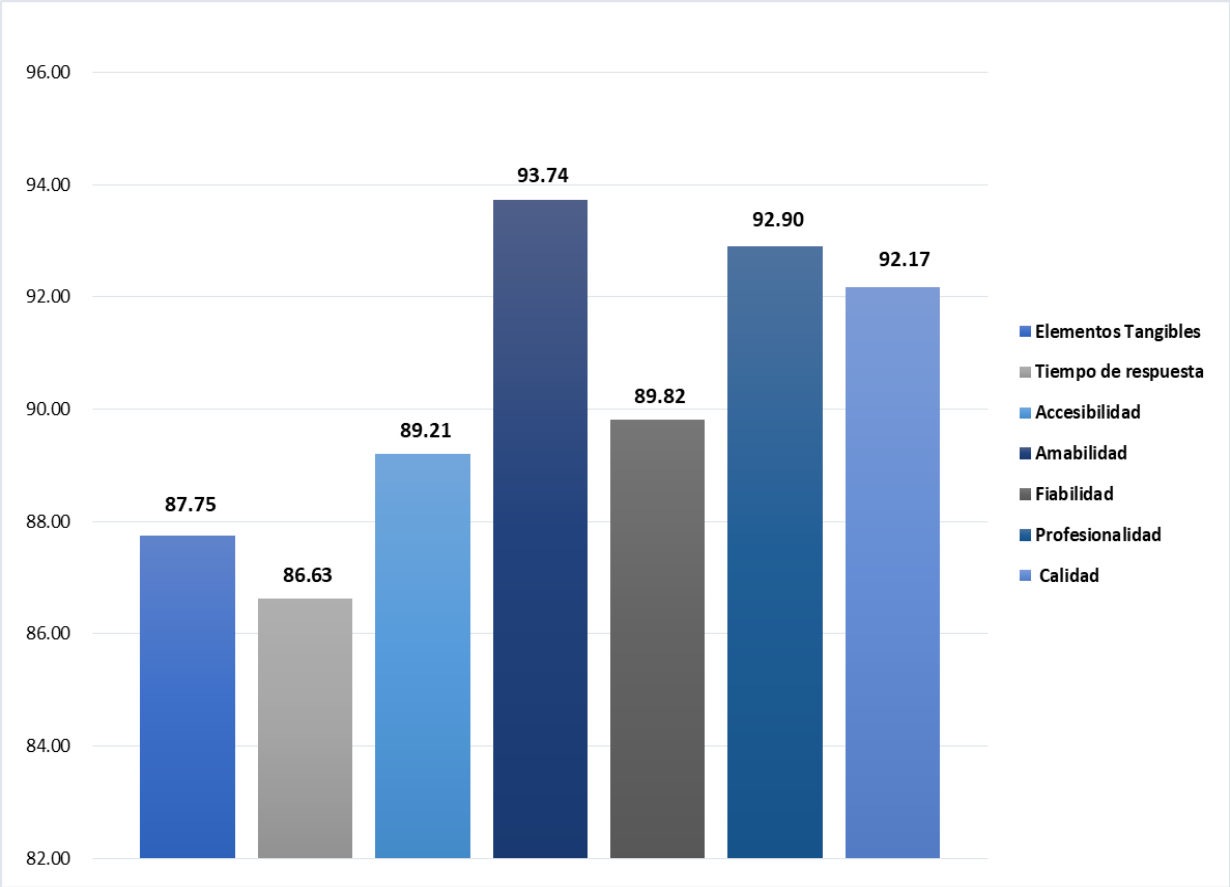
Comprender y describir los diversos aspectos que configuran los comportamientos, actitudes y opiniones de los usuarios, con el objetivo de desarrollar oportunidades de mejoras y el mejoramiento en la calidad de los servicios.

3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA TRIMESTRE ENERO-MARZO

Tabulación de los datos.

Dirección General de Migración Tabulación de Encuesta de Satisfacción						
02/01/2023 al 31/03/2023						
Franja horaria de atención	**8:00 a.m. a 4:00 p.m.**					
	Calificación					
Atributos medidos	Excelente	**Bueno**	**Regular**	**Malo**	**Muy malo**	**Total**
Elementos Tangibles	581	988	192	17	10	1788
Tiempo de respuesta	751	798	218	14	7	1788
Accesibilidad	763.0	832.0	169.0	14	11	1788
Amabilidad	786	890	102	5	5	1788
Fiabilidad	756	850	171	5	6	1788
Profesionalidad	844	817	117	4	6	1788
Calidad	792	856	127	9	4	1788

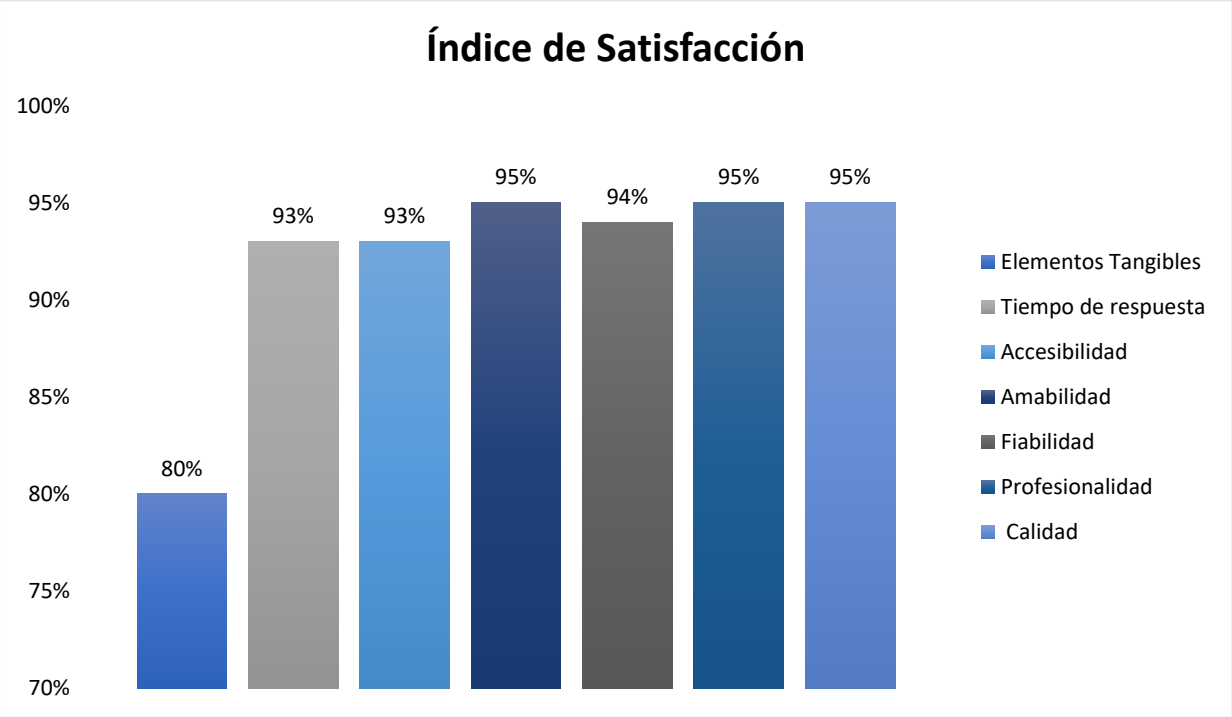
Índice de Satisfacción General

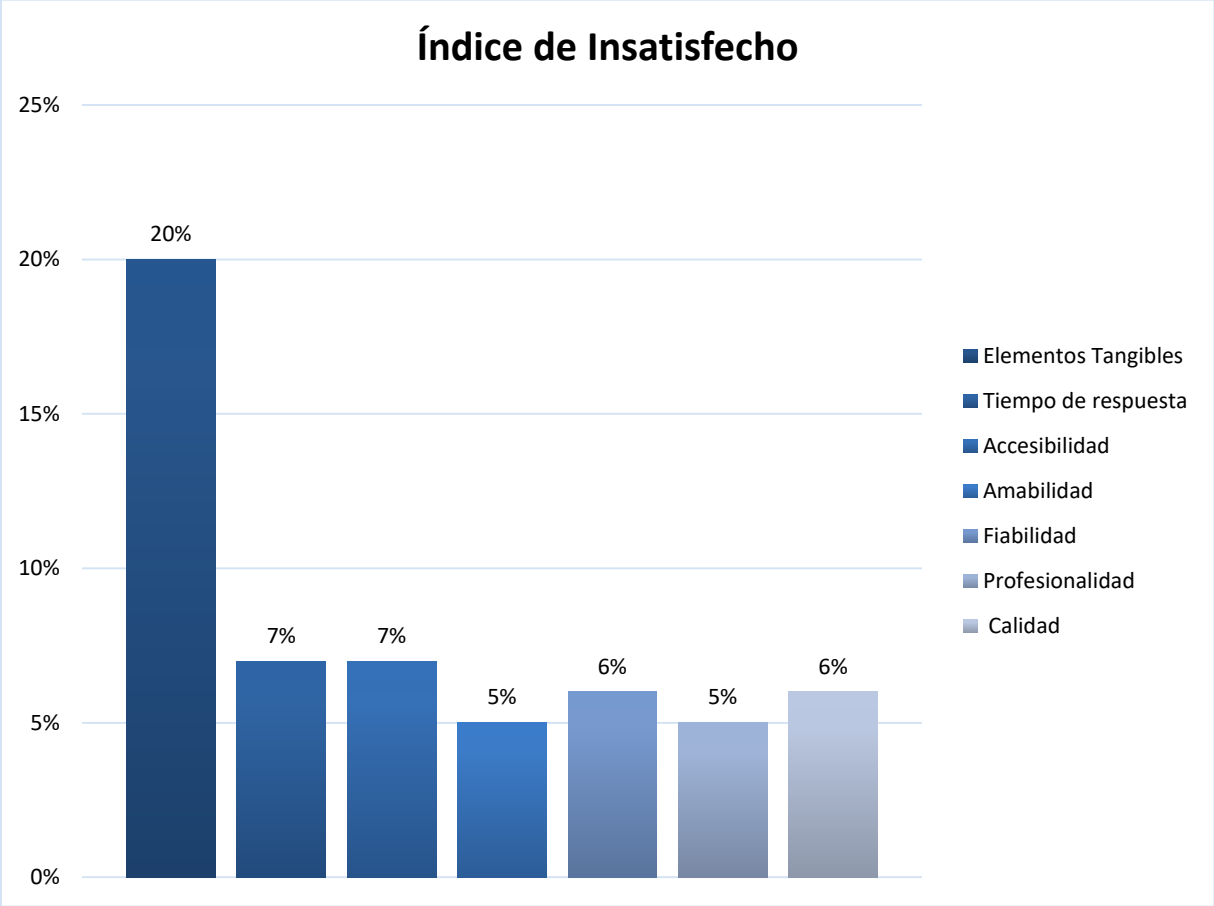


Promedio General 90%

3.1 Permiso de salida de Menor

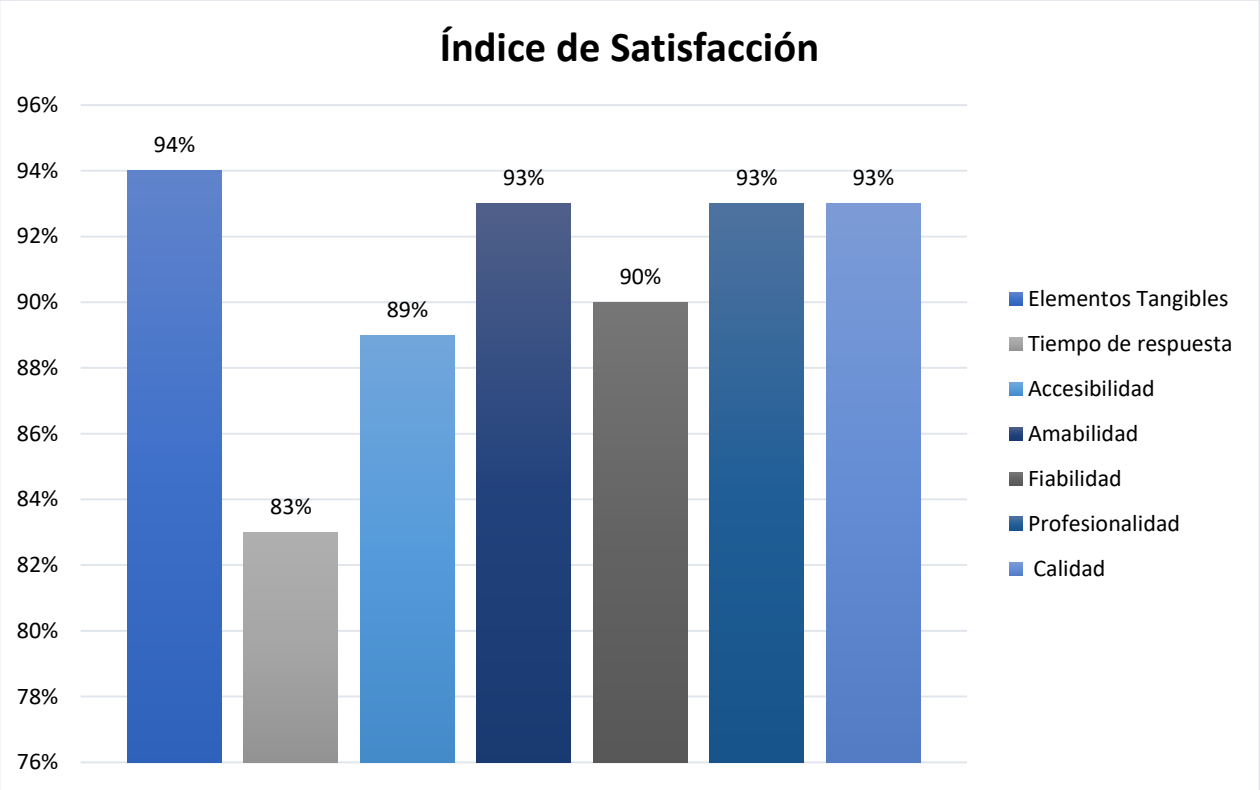
Trimestre enero-marzo 2023						
Atributos medidos	Excelente	**Bueno**	**Regular**	**Malo**	**Muy malo**	Total
Elementos Tangibles	237	270	110	14	6	637
Tiempo de respuesta	347	243	44	1	2	637
Accesibilidad	303	288	40.5	2	3.5	637
Amabilidad	355	248	30	3	1	637
Fiabilidad	321	278	35	0	3	637
Profesionalidad	366	241	27	1	2	637
Calidad	353	255	26	2	1	637

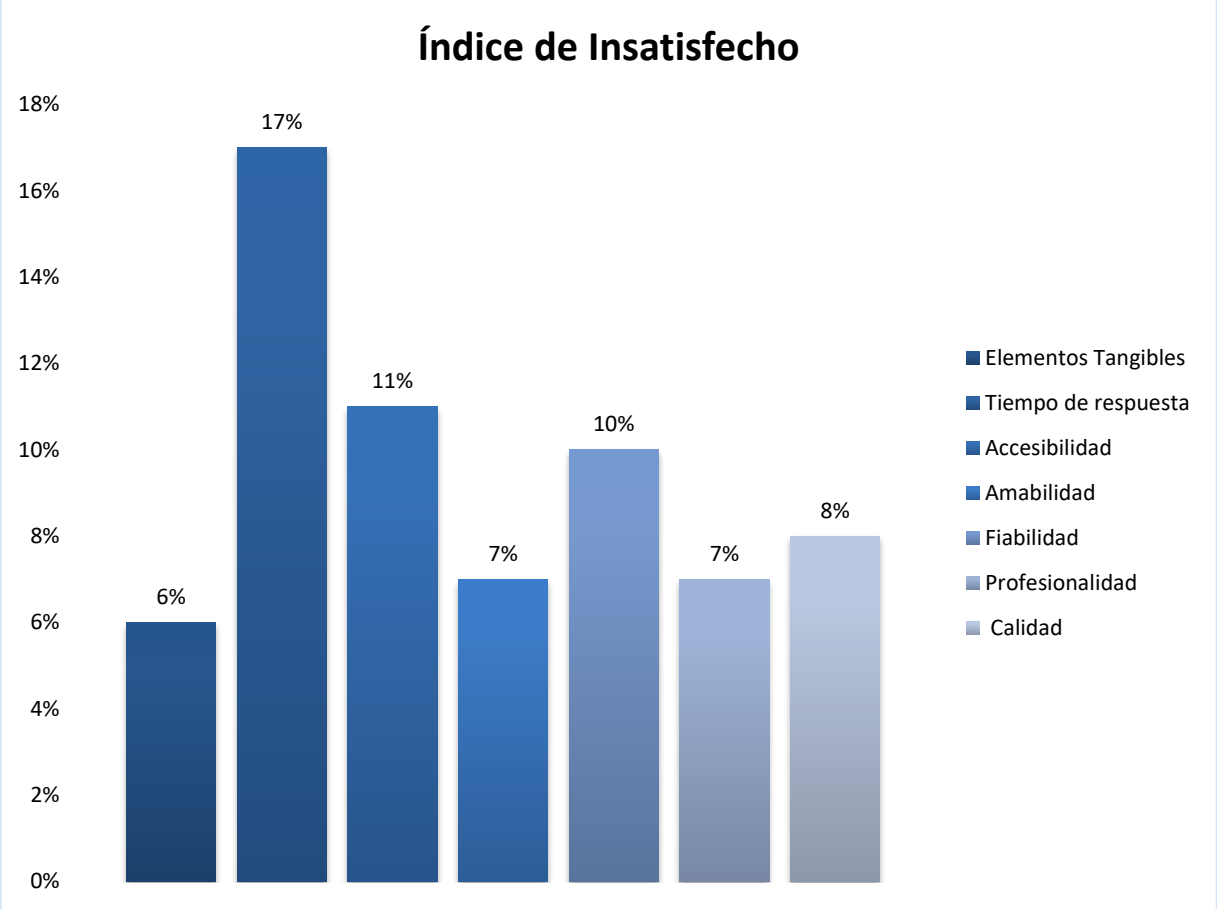



Índice de Insatisfecho
25%
20%
15%
10%
5%
0%
20%
7%
7%
5%
6%
5%
6%
Elementos Tangibles
Tiempo de respuesta
Accesibilidad
Amabilidad
Fiabilidad
Profesionalidad
Calidad

3.2 Renovación de Residencia Temporal

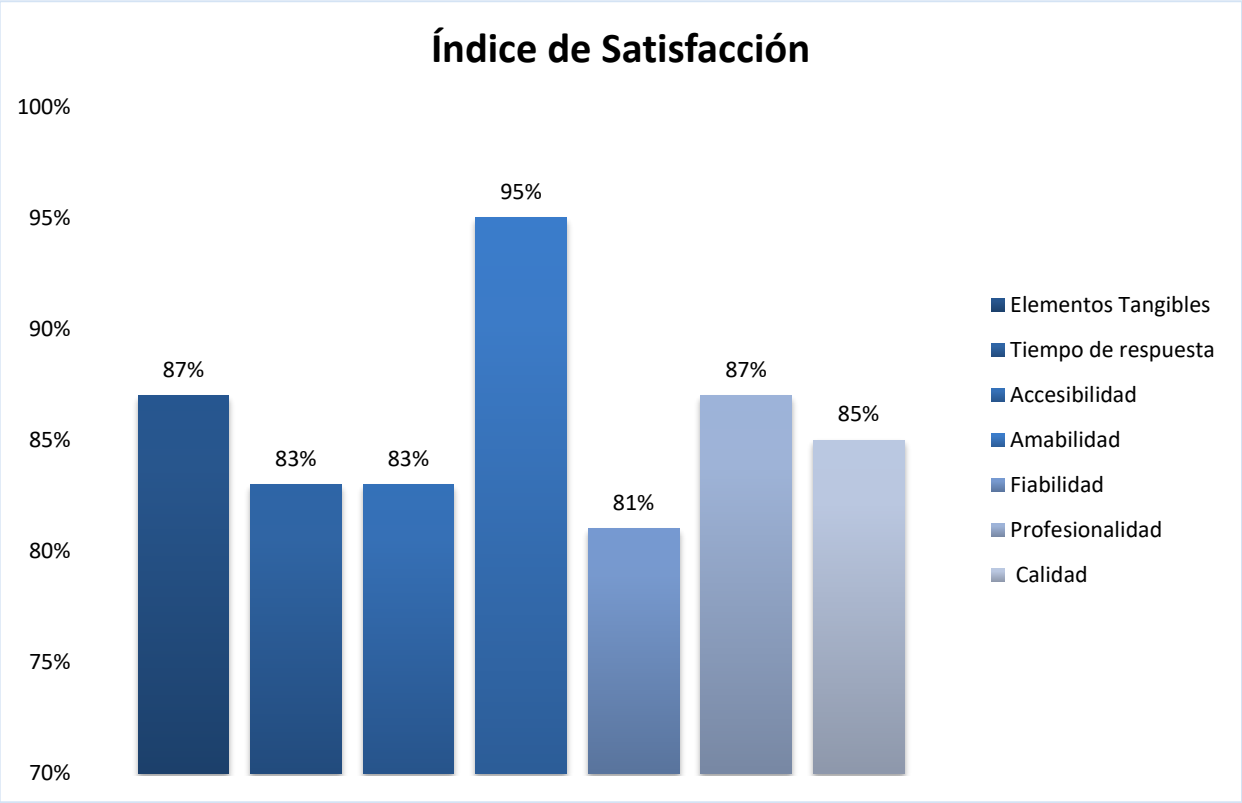
Trimestre enero-marzo 2023						
Atributos medidos	Excelente	**Bueno**	**Regular**	**Malo**	**Muy malo**	**Total**
Elementos Tangibles	256	548	45	3	4	856
Tiempo de respuesta	284	430	130	9	3	856
Accesibilidad	353.5	407	84	7.5	4	856
Amabilidad	289	503	60	2	2	856
Fiabilidad	330	437	85	1	3	856
Profesionalidad	360	438	53	2	3	856
Calidad	328	461	57	7	3	856

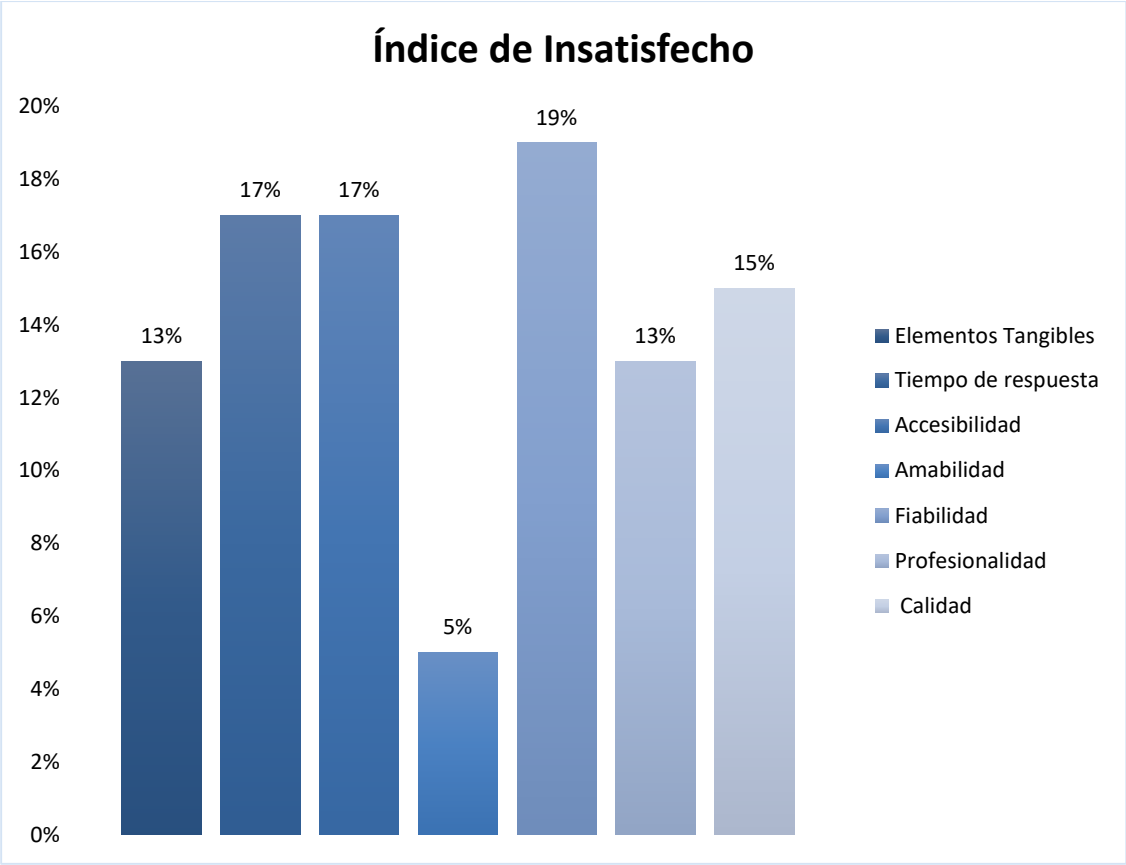



Índice de Insatisfecho
18%
16%
14%
12%
10%
8%
6%
4%
2%
0%
6%
17%
11%
7%
10%
7%
8%
Elementos Tangibles
Tiempo de respuesta
Accesibilidad
Amabilidad
Fiabilidad
Profesionalidad
Calidad

3.3 Solicitud de Residencia Temporal

Trimestre enero-marzo 2023						
Atributos medidos	Excelente	**Bueno**	**Regular**	**Malo**	**Muy malo**	Total
Elementos Tangibles	88	170	37	0	0	295
Tiempo de respuesta	120	125	44	4	2	295
Accesibilidad	106.5	137	44.5	4	3	295
Amabilidad	142	139	12	0	2	295
Fiabilidad	105	135	51	4	0	295
Profesionalidad	118	138	37	1	1	295
Calidad	111	140	44	0	0	295




Índice de Insatisfecho
20%
18%
16%
14%
12%
10%
8%
6%
4%
2%
0%
13%
17%
17%
5%
19%
13%
15%
Elementos Tangibles
Tiempo de respuesta
Accesibilidad
Amabilidad
Fiabilidad
Profesionalidad
Calidad

4.1 Brochur Carta Compromiso al Ciudadano

Formas de Comunicación y Participación Ciudadana

Vía Telefónica

809-508-2555 Ext. 0

Web y Redes Sociales

Pagina Web: www.migracion.gob.do
Instagram y Twitter: @migraciónrdo
Facebook: Dirección General de Migración

Correo Electrónico

info@migracion.gob.do

Oficina de Libre Acceso a La Información

La institución cuenta con una oficina de Libre Acceso a la Información Publica, que opera de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en el primer nivel de nuestra Sede Central.
Correo: oai@migracion.gob.do
Teléfono: 809-508-2555 Ext. 3850/7029

Quejas y Sugerencias

La Dirección General de Migración cuenta con varios canales para la recepción de quejas y sugerencias.

- Línea de Atención Ciudadana 311
- Buzón de Quejas y Sugerencias (Sede Central y Malecón Center)
- info@migracion.gob.do

Las quejas y sugerencias recibidas mediante cualquiera de nuestros canales serán respondidas en un periodo de 15 días laborables

Medidas de Subsanación

En los casos en los que la Dirección General de Migración no cumpla con los atributos comprometidos en los servicios enunciados en esta carta compromiso, el ciudadano podrá presentar su reclamación a la unidad responsable del servicio. El usuario recibirá una comunicación de disculpa debidamente firmada por nuestro Director General en un plazo no mayor de 15 días laborables, posterior a la recepción de la queja o reclamación.

Datos de Contacto

- Autopista 30 de Mayo Esq. Héroes de Luperón, Santo Domingo, D.N.
- Centro Comercial Malecón Center, local 117B

Teléfono: 809-508-2555
Web: www.migracion.gob.do
Correo: info@migracion.gob.do

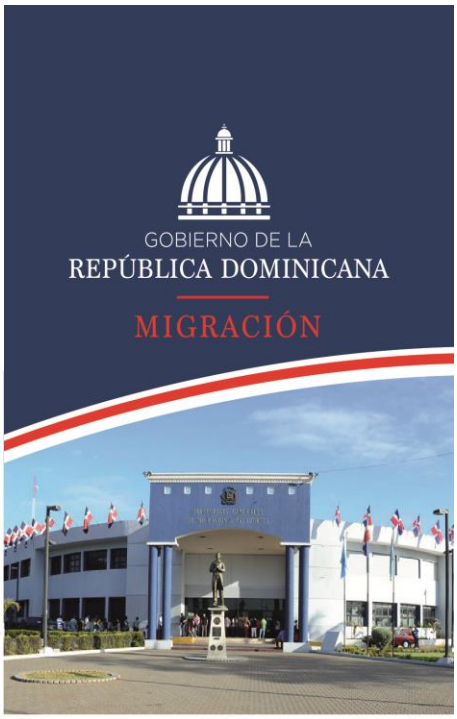
Unidad Responsable De La Carta

Dirección de Planificación y Desarrollo
Teléfono: 809-508-2555 Ext. 3853
Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

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.



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

AGOSTO 2021 - AGOSTO 2023

Datos Identificativos

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.

Misión

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

Visión

Ser una institución segura, ordenada e innovadora a la vanguardia de la tecnología, con servicios eficientes, eficaces y acorde a las políticas migratorias, dotada de un personal altamente calificado para el ejercicio de sus funciones apegado al respeto, la ética y la Ley.

Valores

Ética, Responsabilidad, Colaboración, Lealtad y Justicia.

Normativa

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.

Normativa

La Dirección General de Migracion esta comprometida en brindar un servicio de calidad, y para ello dispone de rampas y parqueos para el fácil acceso a nuestras instalaciones y un apartado en nuestra página web para las personas con discapacidad

Compromisos de Calidad

Servicios	Atributos	Estándar	Indicadores
Permiso de salida de menor	Tiempo de Respuesta	48 horas Laborables	Tiempo de respuesta a las solicitudes (Mensual)
	Profesionalidad	95%	% de Satisfacción en encuestas (Trimestral)
	Fiabilidad	90%	% de Satisfacción en encuestas (Trimestral)
	Amabilidad	90%	% de Satisfacción en encuestas (Trimestral)
Renovación de Residencia Temporal	Tiempo de Respuesta	30 Días Laborables	Tiempo de respuesta a las solicitudes (Mensual)
	Profesionalidad	95%	% de Satisfacción en encuestas (Trimestral)
	Fiabilidad	90%	% de Satisfacción en encuestas (Trimestral)
	Amabilidad	90%	% de Satisfacción en encuestas (Trimestral)
Solicitud de Residencia Temporal	Tiempo de Respuesta	90 Días Laborables	Tiempo de respuesta a las solicitudes (Mensual)
	Profesionalidad	95%	% de Satisfacción en encuestas (Trimestral)
	Fiabilidad	90%	% de Satisfacción en encuestas (Trimestral)
	Amabilidad	90%	% de Satisfacción en encuestas (Trimestral)

Atributos de Calidad

Atributos	Descripción
Tiempo de Respuesta	La Dirección General de Migración se compromete a cumplir con los tiempos de entrega establecidos para los servicios.
Profesionalidad	Contamos con un personal altamente calificado para el desempeño de sus labores.
Fiabilidad	Asumimos el compromiso de entregar un servicio seguro y fiable a nuestros usuarios.
Amabilidad	Garantizamos un trato afable a todos nuestros usuarios, de acuerdo a nuestros estándares de calidad.

Deberes del Ciudadano

- Depositar toda la documentación necesaria en los diferentes servicios que ofrece la DGM
- Realizar el pago de las tasas del servicio que haya solicitado.
- Responder a a mayor brevedad posible a los requerimientos de la DGM.
- Esperar la respuesta a su solicitud en el plazo establecido de acuerdo al servicio solicitado.
- Mantener una relación con la institución éticamente correcta.
- Cumplir con todas las leyes y normativas institucionales y del país que estén relacionadas a su caso.

Certificación ISO 9001-2015

En la actualidad la Dirección General de Migración se encuentra certificada bajo la norma de calidad ISO 9001-2015