GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

INTERIOR Y POLICÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN

INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

(Medición trimestral de servicios
Desde el 01 de enero al 31 de marzo del 2022)

Direccion General de Migración

Santo Domingo
Abril del 2022

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

4. Anexo……...14

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 a doscientos diecisiete usuarios** (217), 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, 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 ellosel 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

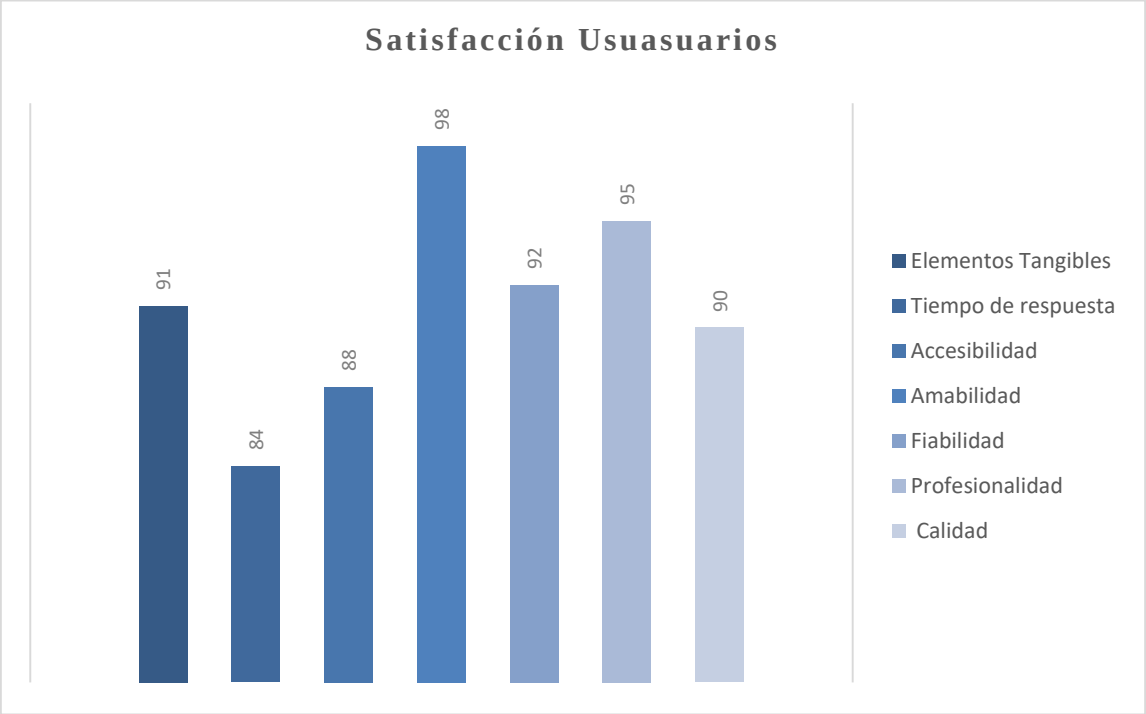
- Disminuir la entrada y salida de ilegales en territorio dominicano para mejorar la imagen del país ante las demás naciones.
- Controlar y regularizar la permanencia de extranjeros que cumplan con los requisitos migratorios establecidos, con la finalidad de que estén bajo condición de legalidad en el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

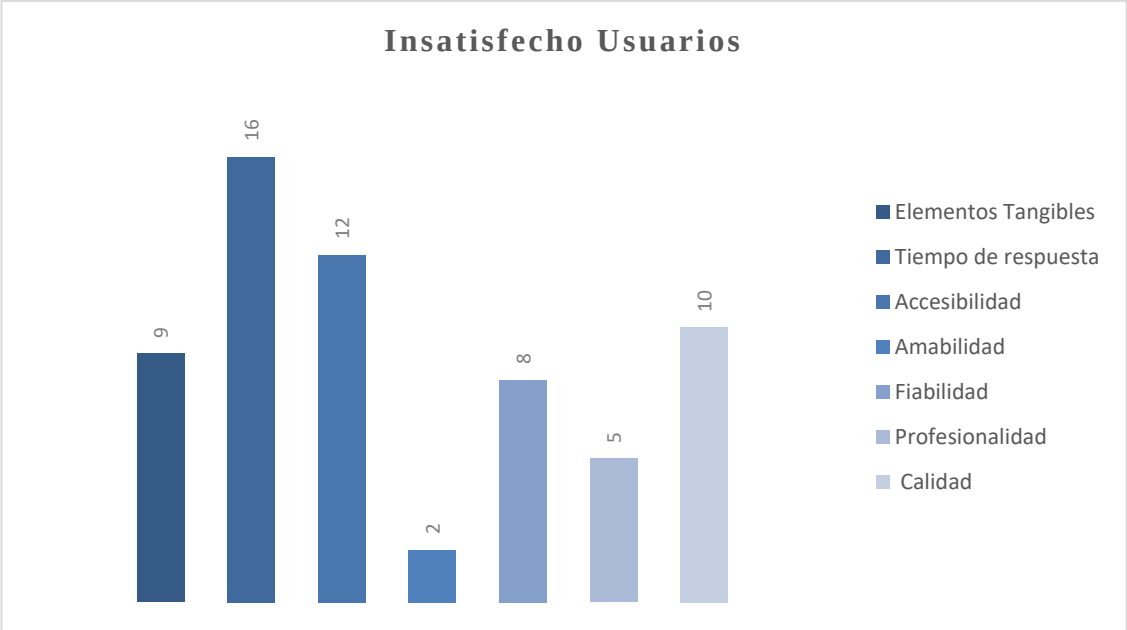
3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA

Como resultado de la **encuesta realizada a doscientos diecisiete 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, en donde la valoración general de los diferentes atributos evaluados arrojo **resultados positivos de un 91% y negativos 9%.**

Tabulación de los datos

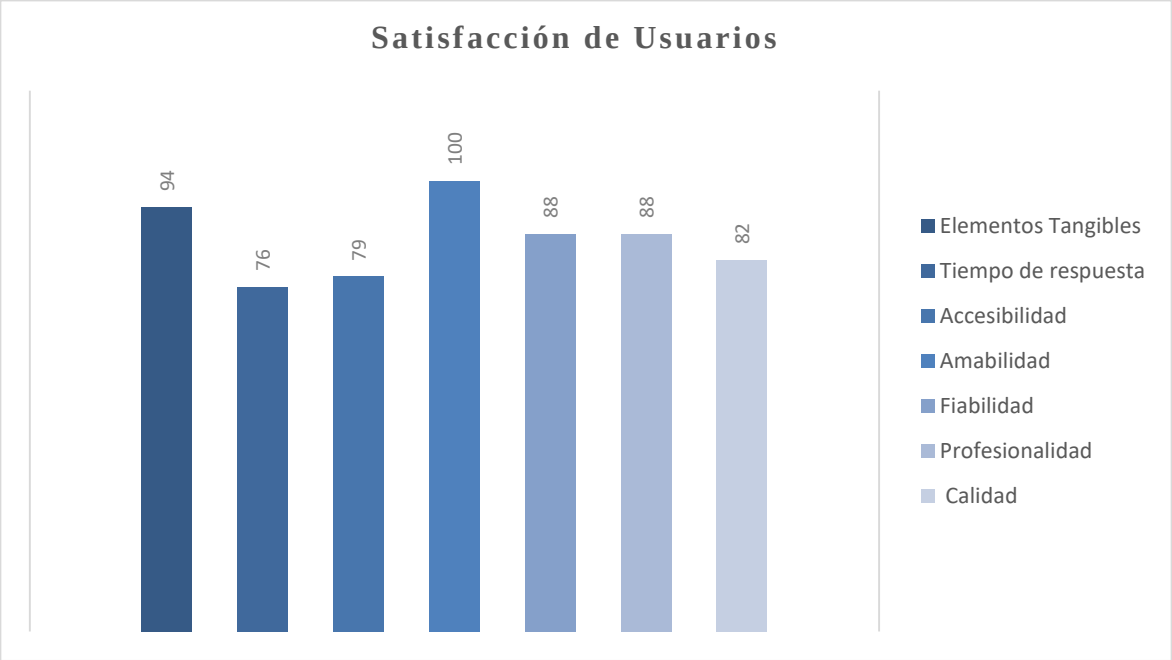
Dirección General de Migración Tabulación de Encuesta de Satisfacción						
Franja horaria de atención	**8:00 a.m. a 4:00 p.m.**					
Calificación						
Atributos medidos	Excelente	**Bueno**	**Regular**	**Malo**	**Muy malo**	**Total**
Elementos Tangibles	69	129	19	0	0	217
Tiempo de respuesta	77	106	26	7	1	217
Accesibilidad	87	104	23	3	2	216.5
Amabilidad	120	93	3	1	0	217
Fiabilidad	90	110	16	1	0	217
Profesionalidad	111	95	10	1	0	217
Calidad	98	98	20	1	0	217

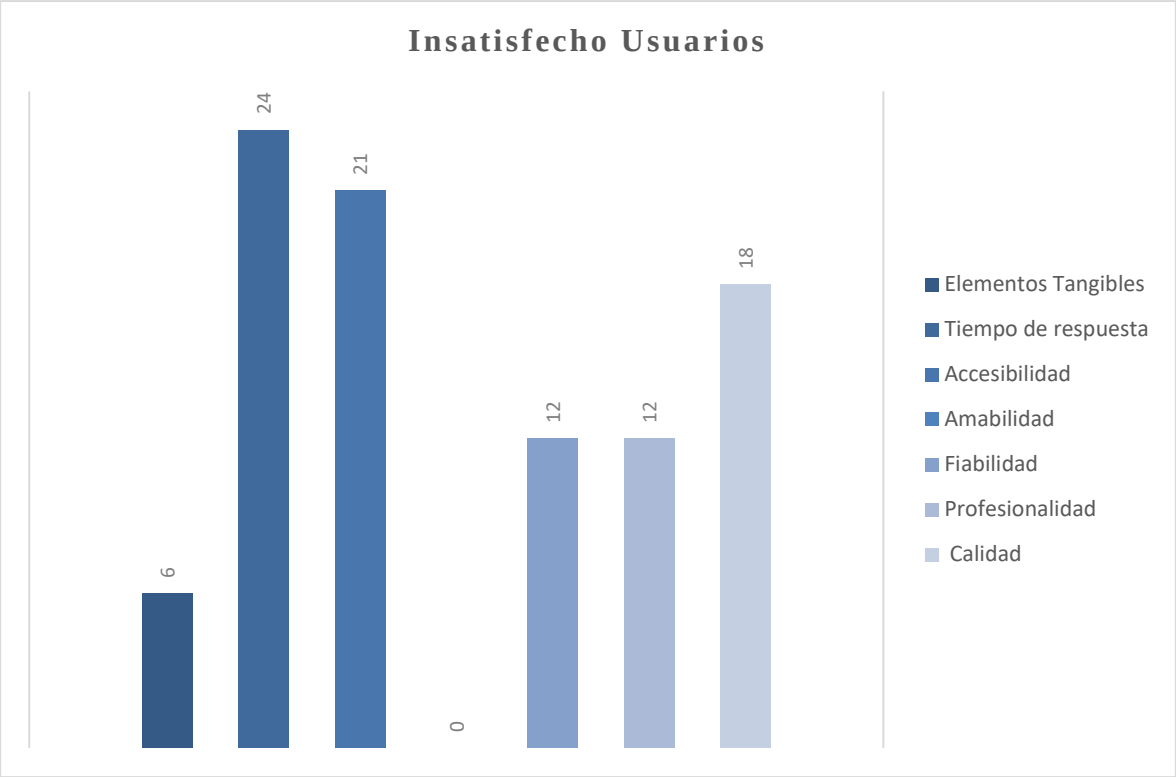

Satisfacción Usuasuarios
91
84
88
98
92
95
90
Elementos Tangibles
Tiempo de respuesta
Accesibilidad
Amabilidad
Fiabilidad
Profesionalidad
Calidad


Insatisfecho Usuarios
9
16
12
2
8
5
10
Elementos Tangibles
Tiempo de respuesta
Accesibilidad
Amabilidad
Fiabilidad
Profesionalidad
Calidad

3.1 Permiso de salida de Menor

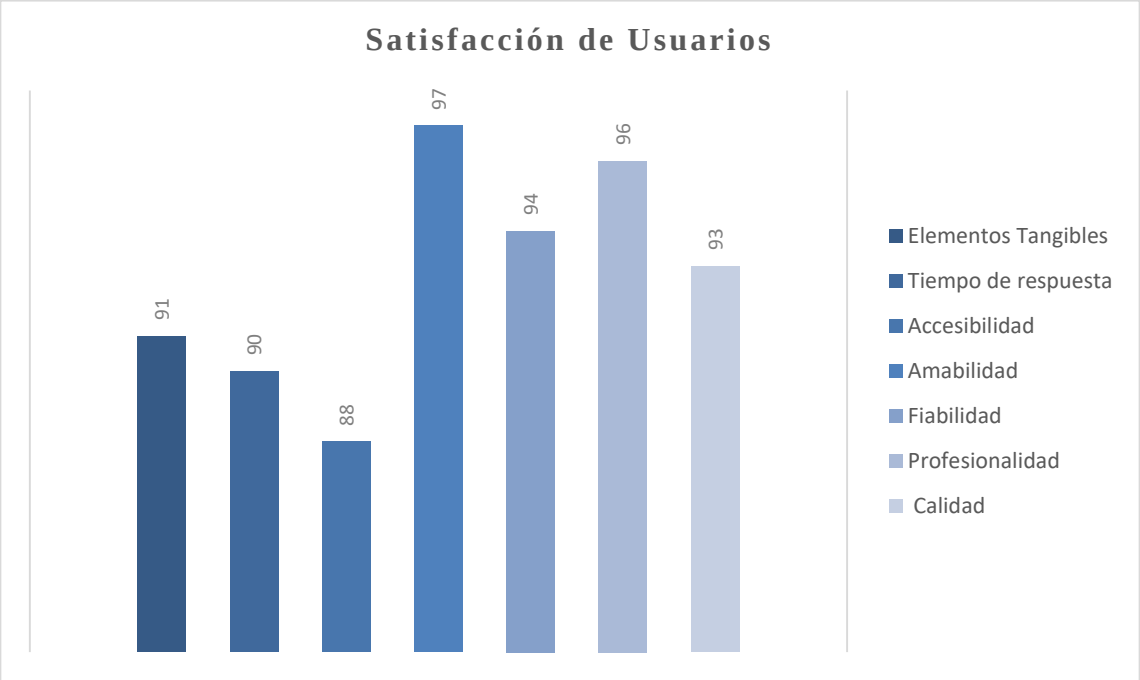
Trimestre enero-marzo 2022						
Atributos medidos	Excelente	**Bueno**	**Regular**	**Malo**	**Muy malo**	**Total**
Elementos Tangibles	3	13	1	0	0	17
Tiempo de respuesta	6	7	2	2	0	17
Accesibilidad	3	10	2	1	1	17
Amabilidad	8	9	0	0	0	17
Fiabilidad	5	10	2	0	0	17
Profesionalidad	6	9	2	0	0	17
Calidad	6	8	3	0	0	17

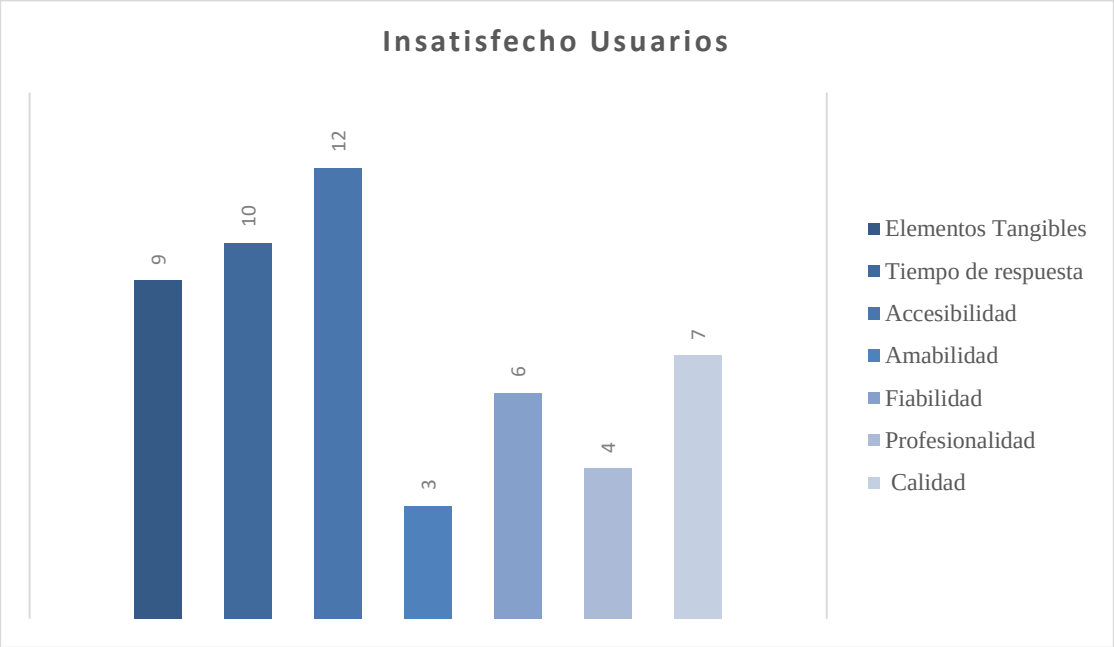




3.2 Renovación de Residencia Temporal

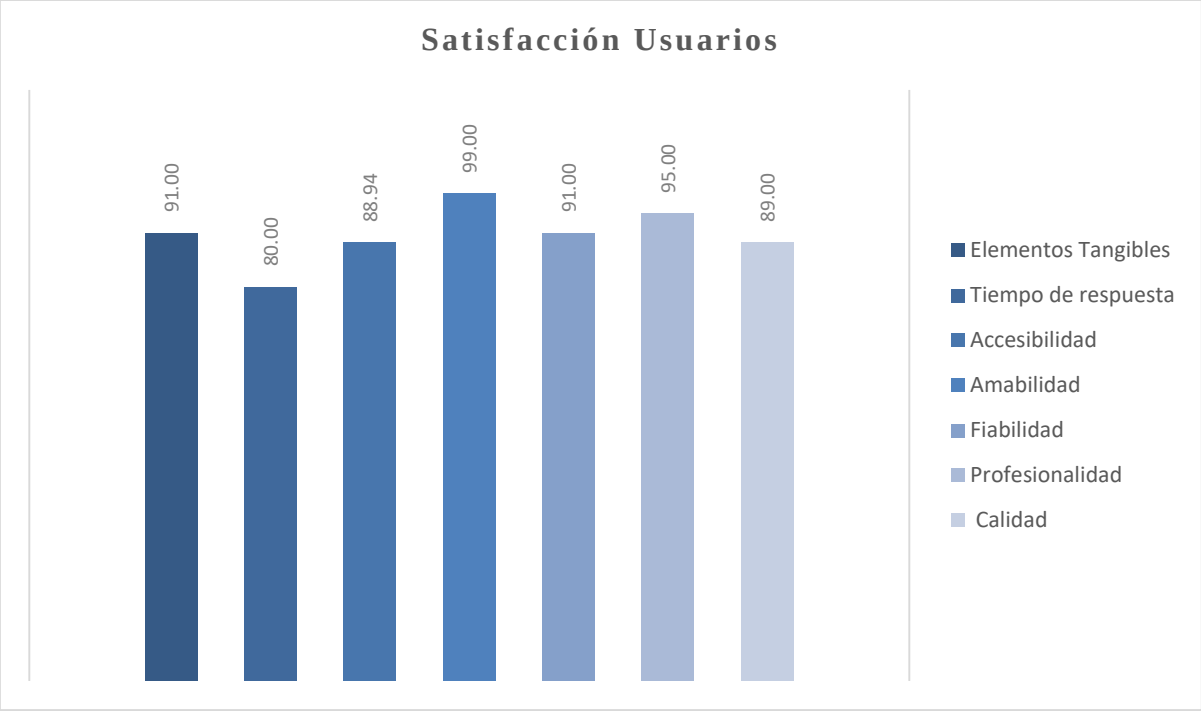
Trimestre enero-marzo 2022						
Atributos medidos	Excelente	**Bueno**	**Regular**	**Malo**	**Muy malo**	Total
Elementos Tangibles	35	56	9	0	0	100
Tiempo de respuesta	39	51	9	1	0	100
Accesibilidad	39	50	11	1	1	100
Amabilidad	55	42	2	1	0	100
Fiabilidad	41	53	5	1	0	100
Profesionalidad	50	46	4	0	0	100
Calidad	44	49	6	1	0	100

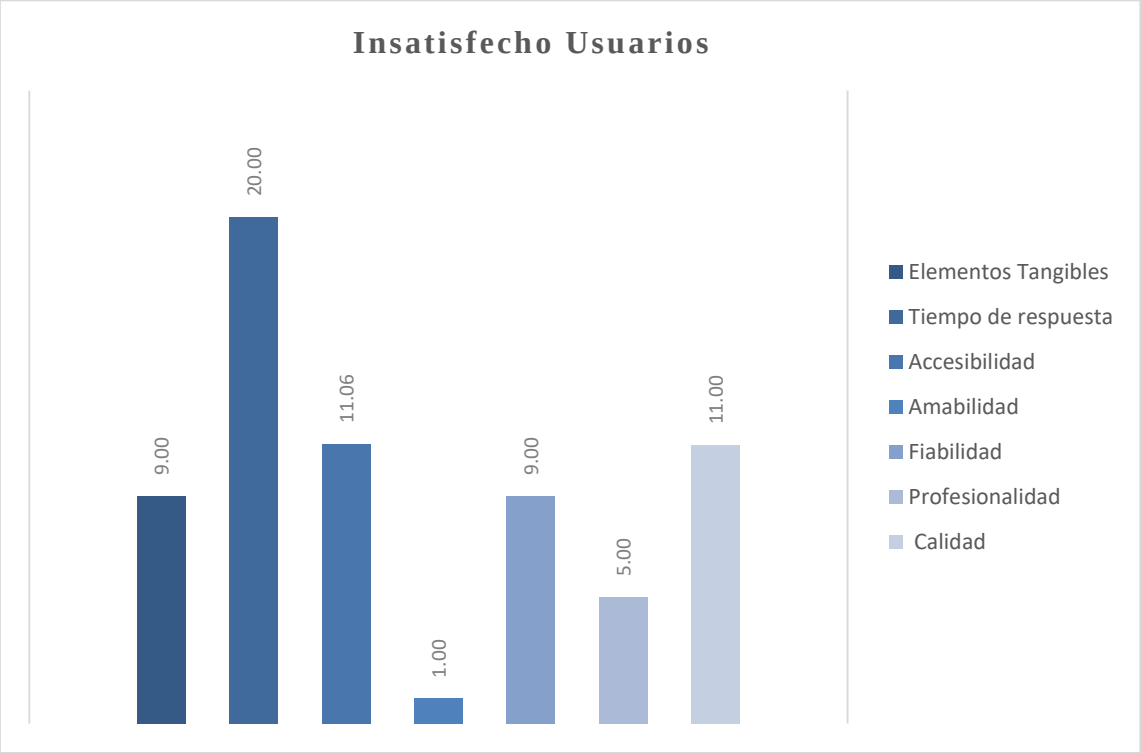

Satisfacción de Usuarios
91
90
88
97
94
96
93
Elementos Tangibles
Tiempo de respuesta
Accesibilidad
Amabilidad
Fiabilidad
Profesionalidad
Calidad


Insatisfecho Usuarios
9
10
12
3
6
4
7
Elementos Tangibles
Tiempo de respuesta
Accesibilidad
Amabilidad
Fiabilidad
Profesionalidad
Calidad

3.3 Solicitud de Residencia Temporal

Atributos medidos	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
Elementos Tangibles	31	60	9	0	0	100
Tiempo de respuesta	32	48	15	4	1	100
Accesibilidad	45	44	10	1	0	99.5
Amabilidad	57	42	1	0	0	100
Fiabilidad	44	47	9	0	0	100
Profesionalidad	55	40	4	1	0	100
Calidad	48	41	11	0	0	100




Insatisfecho Usuarios
9.00
20.00
11.06
1.00
9.00
5.00
11.00
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.migacion.gob.do
Correo: info@migracion.gob.do

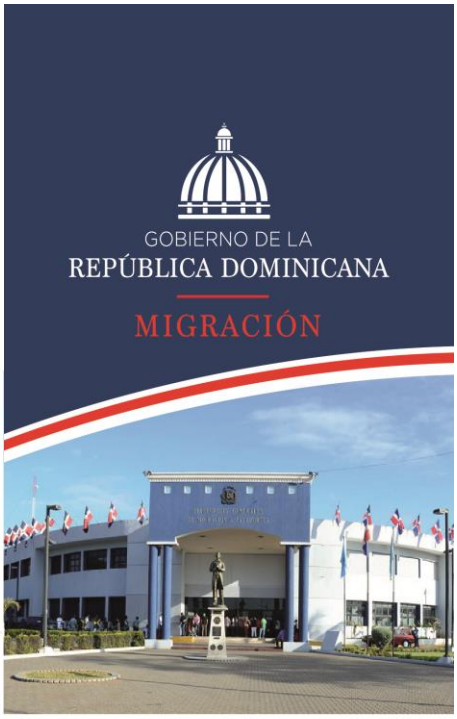
Unidad Responsable De La Carta

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