## 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.

GOBIERNO DE LA
# REPÚBLICA DOMINICANA
## MIGRACIÓN

# CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

AGOSTO 2023 - AGOSTO 2025

## 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