



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

INTERIOR Y POLICÍA

DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN

INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

(Medición de los Servicios Desde el 01 de Enero al 29
de Marzo del 2024)

Dirección General de Migración



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

Santo Domingo
Abril del 2024

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.....	11
	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 trescientos cuarenta y ocho (1348.00)**, 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	Objetivos
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						
01/01/2024 al 29/03/2024						
Franja horaria de atención	8:00 a.m. a 4:00 p.m.					
Atributos medidos	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	Total
Elementos Tangibles	388	711	213	24	12	1348
Tiempo de respuesta	619	612	101	10	6	1348
Accesibilidad	622	633	84	7	3	1348
Amabilidad	658	649	34	3	4	1348
Fiabilidad	633	659	52	1	3	1348
Profesionalidad	718	594	32	1	3	1348
Calidad	720	580	43	1	4	1348

El 96% de los usuarios considera positiva la prestación de los servicios y el 4% se consideró insatisfecho.

Gráfico de Satisfacción General

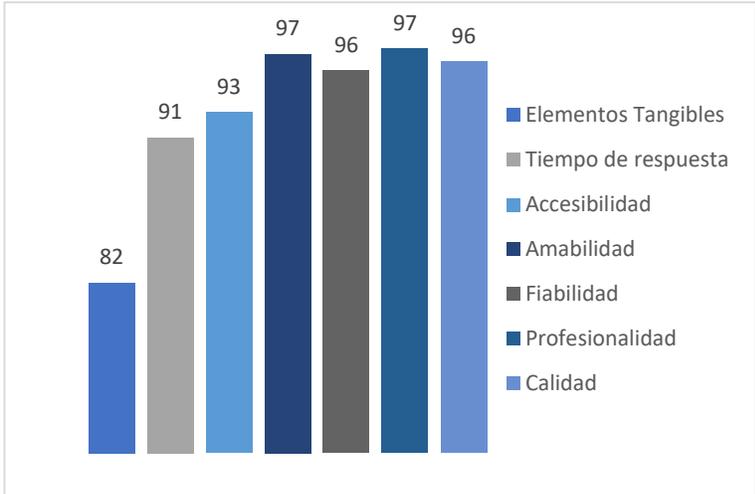
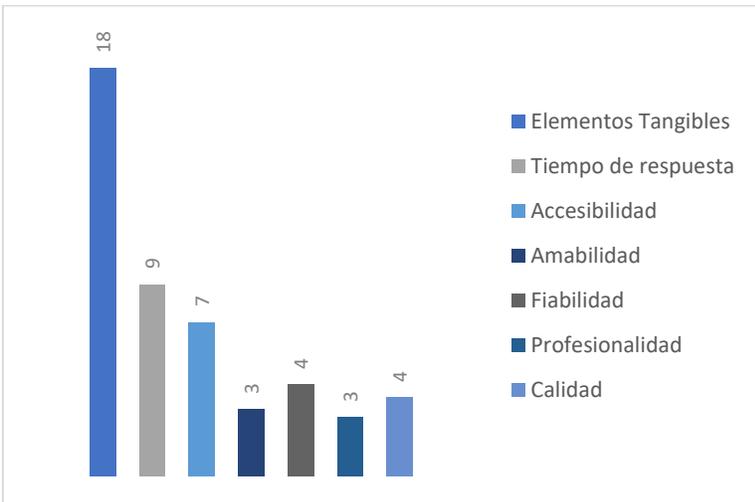
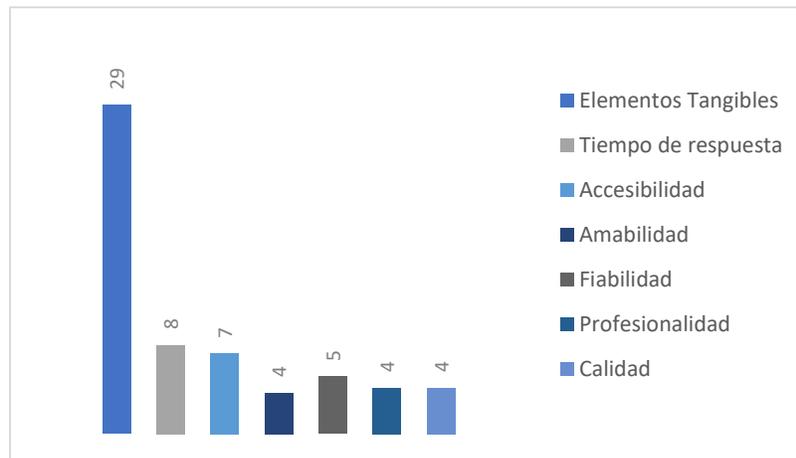
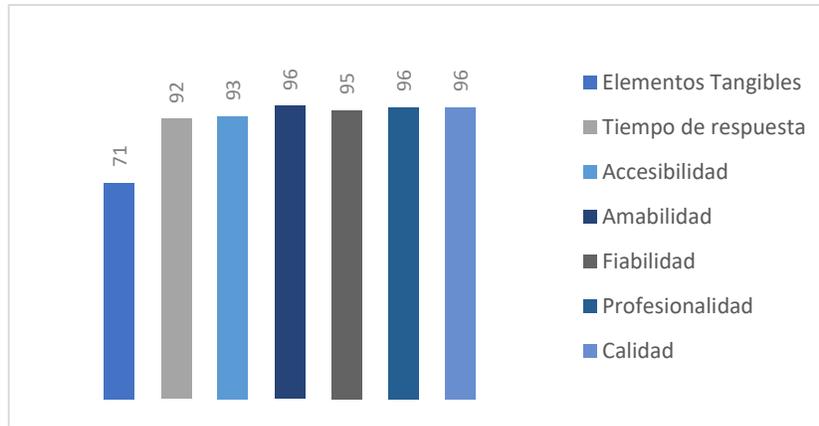


Gráfico de Insatisfecho



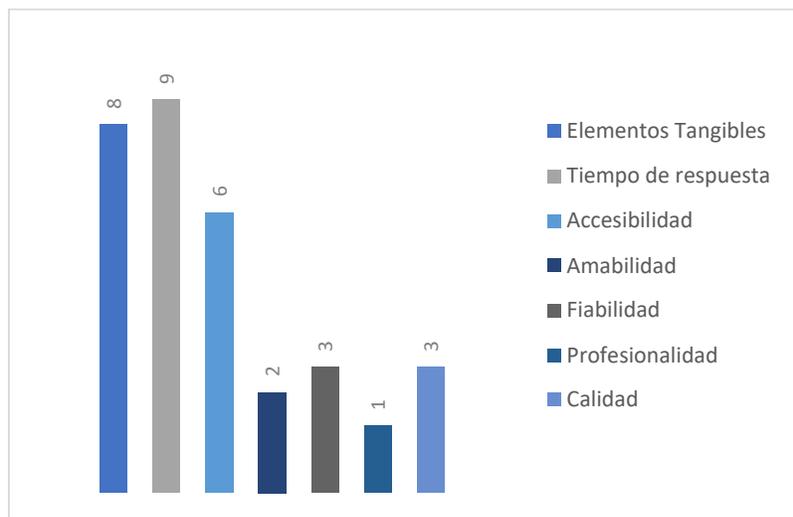
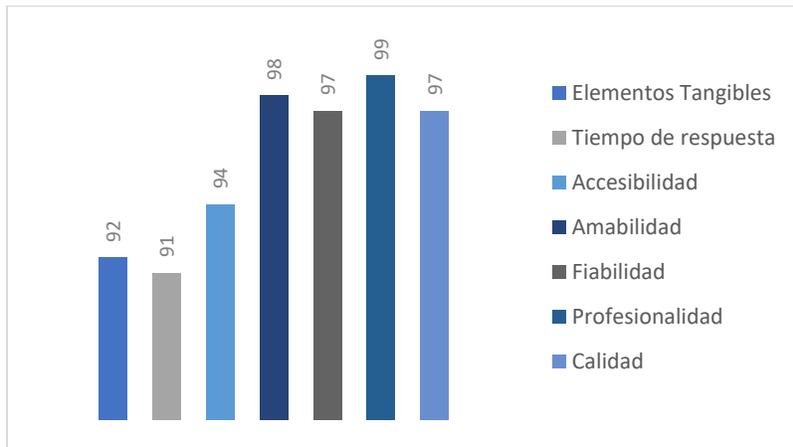
3.1 Permiso de salida de Menor

Trimestre enero-marzo						
Atributos medidos	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
Elementos Tangibles	170	321	166	22	12	691
Tiempo de respuesta	345	292	47	4	3	691
Accesibilidad	321	321	45	3	2	691
Amabilidad	376	290	18	3	4	691
Fiabilidad	326	330	32	0	3	691
Profesionalidad	363	300	24	1	3	691
Calidad	362	301	23	1	4	691



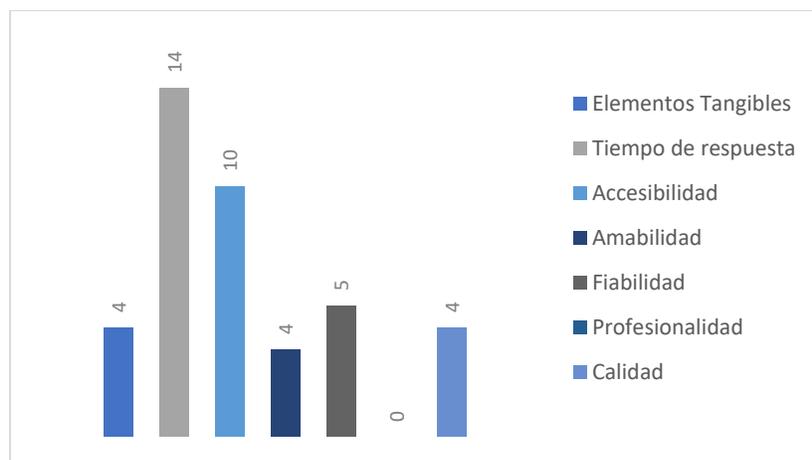
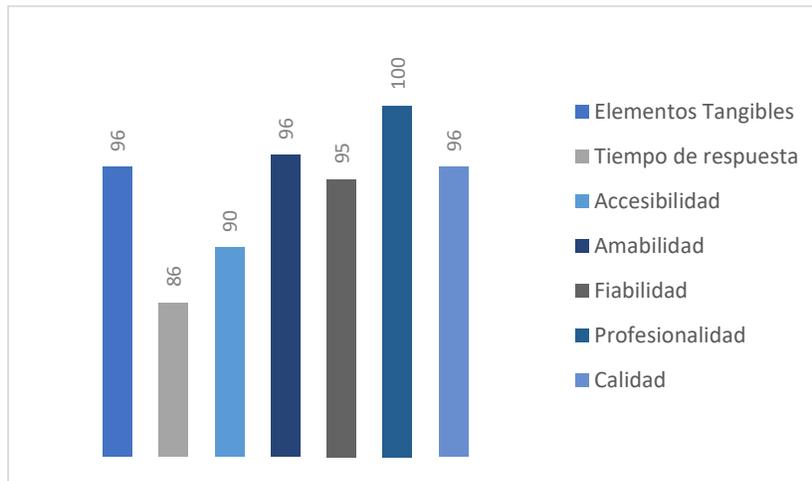
3.2 Renovación de Residencia Temporal

Trimestre enero-marzo						
Atributos medidos	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
Elementos Tangibles	182	317	42	2	0	543
Tiempo de respuesta	238	258	39	6	2	543
Accesibilidad	256	254	29	4	1	543
Amabilidad	219	312	12	0	0	543
Fiabilidad	256	272	14	1	0	543
Profesionalidad	297	238	8	0	0	543
Calidad	302	226	15	0	0	543



3.3 Solicitud de Residencia Temporal

Trimestre enero-marzo						
Atributos medidos	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
Elementos Tangibles	36	73	5	0	0	114
Tiempo de respuesta	36	62	15	0	1	114
Accesibilidad	45	58	11	1	0	114
Amabilidad	63	47	4	0	0	114
Fiabilidad	51	57	6	0	0	114
Profesionalidad	58	56	0	0	0	114
Calidad	56	53	5	0	0	114



4.1 Brochur Carta Compromiso al Ciudadano

Formas de Comunicación y Participación Ciudadana

Via Telefónica

809-508-2555 Ext. 0

Web y Redes Sociales

Página Web: www.migracion.gob.do

Instagram y Twitter: @migracionrdo

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 Pública, 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: oi@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 Subsanción

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



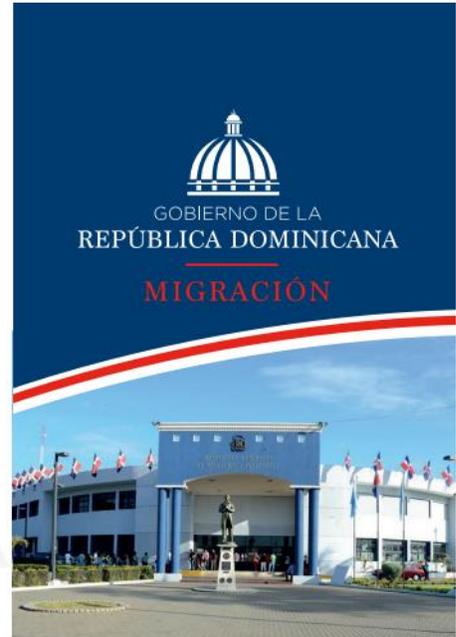
Unidad Responsable De La Carta

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.

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 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 Migración 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

