



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**MIGRACIÓN**

**Informe**

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

**CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO**

Medición de los Servicios comprometidos  
trimestre octubre-diciembre, 2024.

**División de Atención al Usuario.**

**Dirección de Comunicaciones.**



Fecha: 30 de diciembre, 2024.

CODIGO: SGC-FPI-01	Versión 1
FECHA DE EMISIÓN: 11-01-2024	

# ÍNDICE

<b>I.</b>	<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
	1.1 Objetivo General.....	3
	1.2 Alcance.....	4
	1.3 Metodología Aplicada.....	4-6
<b>II.</b>	<b>ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS COMPROMETIDOS...7</b>	
<b>III.</b>	<b>RESULTADOS DE LA ENCUESTA TRIMESTRE ENERO-MARZO .....8</b>	
	1.1 Certificación, Permiso de Salida de Menor	
	1.2 Renovación de Residencia Temporal (RT-9)	
	1.3 Solicitud de Residencia Temporal (RT-9)	
<b>IV.</b>	<b>CONCLUSIÓN.....</b>	<b>12</b>
<b>V.</b>	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>13</b>
<b>VI.</b>	<b>ANEXOS.....</b>	<b>14-16</b>

## **I. INTRODUCCIÓN**

El Informe: **Encuesta de Satisfacción CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO, Medición de los Servicios comprometidos**, realizado durante el trimestre octubre-diciembre 2024, responde a la visión y cumplimiento de la política de Calidad establecida en el eje de fortalecimiento institucional del Programa de Ejecución Institucional (PEI) de la Dirección General de Migración (DGM).

Esta herramienta de medición, análisis y evaluación de la satisfacción de los servicios ofrecidos al ciudadano, forma parte de la estrategia de cambio organizacional de la Dirección General de Migración alineadas al superior gobierno, de ofrecer servicios de calidad enfocados en el ciudadano, a través de la correcta aplicación de la Cartas Compromiso, la cual estipula la necesidad de que el ciudadano sea consciente en conocer qué espera de la DGM, orientado a que los procesos de trabajo contribuyan a satisfacer sus necesidades.

Las proyecciones de los atributos comprometidos, tales como, amabilidad, fiabilidad, profesionalidad y la calidad en la prestación del servicio conlleva a que se generen condiciones para evaluar tanto el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos en la Carta como el nivel de satisfacción del ciudadano con relación a la forma en que está recibiendo el servicio.

### **1.1 OBJETIVO GENERAL**

La Dirección General de Migración cifró como objetivo de encuesta conocer las necesidades, expectativas y nivel de satisfacción ciudadana que utilizan nuestros servicios, así como producto del análisis de resultados, elaborar un plan de acción o mitigación, a fin de obtener un alto nivel satisfacción del ciudadano, como está descrito en nuestra política de calidad.

## 1.2 ALCANCE

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 Dominicana.

El Ministerio de Administración Pública (MAP), es el órgano rector del empleo público y de los distintos sistemas y regímenes previstos por la Ley de Función Pública, del fortalecimiento institucional de la Administración Pública, y de los procesos de evaluación de la gestión institucional y para los fines, es quien sustenta la aplicabilidad de la Carta Compromiso al Ciudadano.

Este informe está elaborado por la unidad supervisora de la asistencia ciudadana, División de Atención al Usuario y responde de manera orgánica a la Dirección de Comunicaciones con alcance transversal a toda la Dirección General de Migración.

## 1.3 METODOLOGIA APLICADA

Para elaborar la Encuesta de Satisfacción de la Carta Compromiso al Ciudadano se levantaron la suma de Dos Mil Quinientas Cincuenta Y Nueve (**2,559**) muestras en total, durante el trimestre octubre-diciembre del 2024 en la Sede Central y en departamento de Certificaciones de Malecón Center, para conocer las opiniones y valoraciones de los ciudadanos.

En este estudio, se identificaron servicios prestados a los ciudadanos y usuarios institucionales, tanto en la modalidad semi-virtual como en la presencial.

Se aplicó la estratificación del muestreo por servicio de manera diaria para tener una valoración fresca del atributo medible.



Los principales servicios objetos de medición en este Informe de Encuesta fueron: Solicitud de Residencia Temporal, Renovación de Residencia Temporal y Certificación de 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 la facilidad de poder acceder a un representante.





**Monitoreo en la Calidad de los Servicios**  
**INFORME PLAN OPERATIVO ANUAL 2024 / CARTA COMPROMISO**

Remisión de formularios Encuestas de Satisfacción  
Levantamiento de muestras en Sede y Malecón Center

**TRIMESTRE OCTUBRE-DICIEMBRE 2024**

Levantamiento de Encuestas	Octubre	Noviembre	Diciembre	Meta Trimestral	Meta Alcanzada	Cumplimiento
Permiso de Salida de Menor	264	422	1,157	1,829	1,844	● 100%
Renovación Residencia Temporal	173	130	335	635	638	● 100%
Solicitud Residencia Temporal	25	35	18	59	78	● 100%
<b>Total de Muestras:</b>	462	587	2,559	2,523	2,559	● 100%

**Documento de referencia.** Se identifica si el indicador se encuentra en el POA, Carta Compromiso o Política de Calidad. Si está en varios documentos se selecciona uno de los tres.

**Acciones preventivas.** Se establecen las acciones preventivas para mantener el nivel alcanzado o para prevenir situaciones futuras que puedan afectar el alcance de la meta.



Verde: nivel alto de cumplimiento 85% o +

Amarillo: nivel medio de cumplimiento entre 70% y 84%

Rojo: por debajo de 70%



## II. 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.

- Certificación de Permiso de salida de Menor
- Renovación de Residencia Temporal (RT-9)
- Solicitud de Residencia Temporal (RT-9)

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

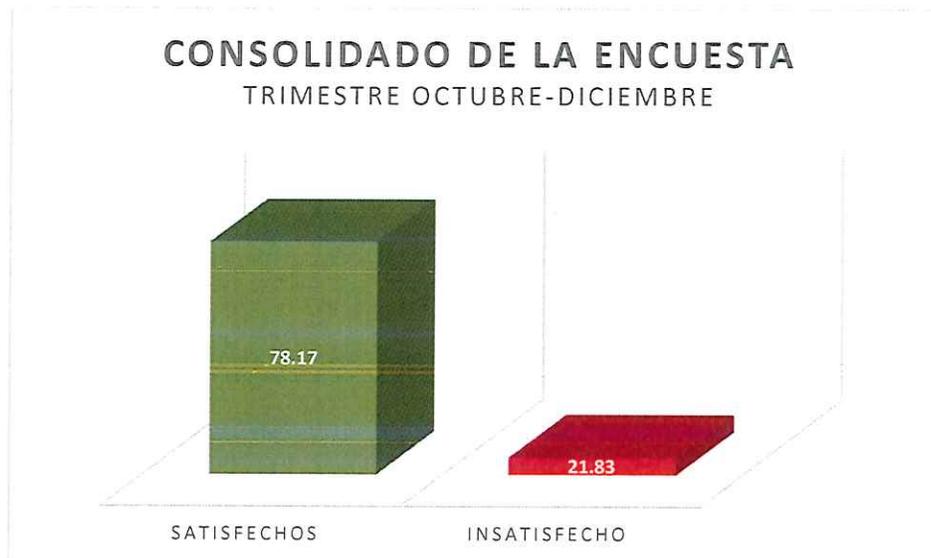
Atributos	Objetivos
Tiempo de Respuesta	Cumplir con los tiempos de entrega establecidos.
Profesionalidad	Contar con un personal altamente calificado para el desempeño de sus labores.
Fiabilidad	Asumir el compromiso de entregar un servicio seguro y fiable a nuestros usuarios.
Amabilidad	Garantizar un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



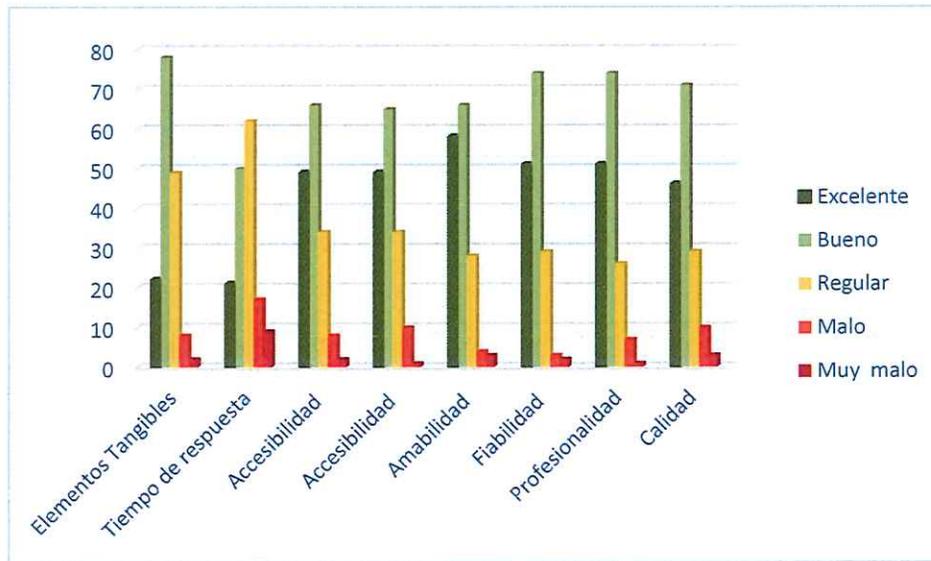
### III. RESULTADOS DE LA ENCUESTA TRIMESTRE OCTUBRE-DICIEMBRE

RESULTADO TOTAL DE TABULACIÓN DE ENCUESTAS TRIMESTRE OCTUBRE-DICIEMBRE 01/10/24 al 30/12/24						
Franja Horaria de Atención			8:00am a 4:00pm			
Calificación						
Atributos medidos	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
Elementos Tangibles	565	1215	592	145	42	2559
Tiempo de respuesta	619	1223	594	105	18	2559
Accesibilidad	697	1228	486	135	13	2559
Accesibilidad	724	1185	446	122	82	2559
Amabilidad	808	1084	426	168	73	2559
Fiabilidad	792	1424	263	58	22	2559
Profesionalidad	791	1445	237	49	37	2559
Calidad	840	1362	274	51	32	2559



## RESULTADOS POR SERVICIOS

Solicitud de Residencia Temporal (RT-9)						
TRIMESTRE OCTUBRE-DICIEMBRE 01/10/24 al 30/12/24						
Atributos medidos	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
<b>Elementos Tangibles</b>	10	47	18	3	0	78
<b>Tiempo de respuesta</b>	12	27	29	7	3	78
<b>Accesibilidad</b>	25	29	21	2	1	78
<b>Accesibilidad</b>	23	33	20	2	0	78
<b>Amabilidad</b>	29	37	10	2	0	78
<b>Fiabilidad</b>	26	35	11	6	0	78
<b>Profesionalidad</b>	27	41	8	1	1	78
<b>Calidad</b>	22	37	15	4	0	78



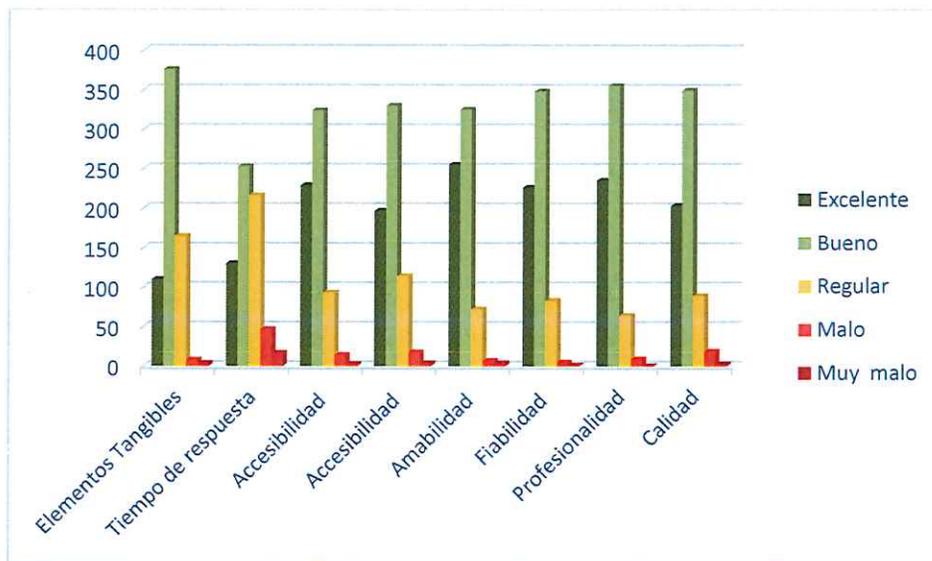
Ver tabulación anexa.



## RENOVACIÓN DE RESIDENCIA TEMPORAL (RT-9)

TRIMESTRE OCTUBRE- DICIEMBRE 01/10/24 al 30/12/24

Atributos medidos	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
Elementos Tangibles	168	370	89	4	7	638
Tiempo de respuesta	171	279	142	32	14	638
Accesibilidad	237	312	69	11	9	638
Accesibilidad	233	299	82	16	8	638
Amabilidad	273	305	50	6	4	638
Fiabilidad	242	321	67	4	4	638
Profesionalidad	255	324	46	8	5	638
Calidad	246	300	75	10	7	638

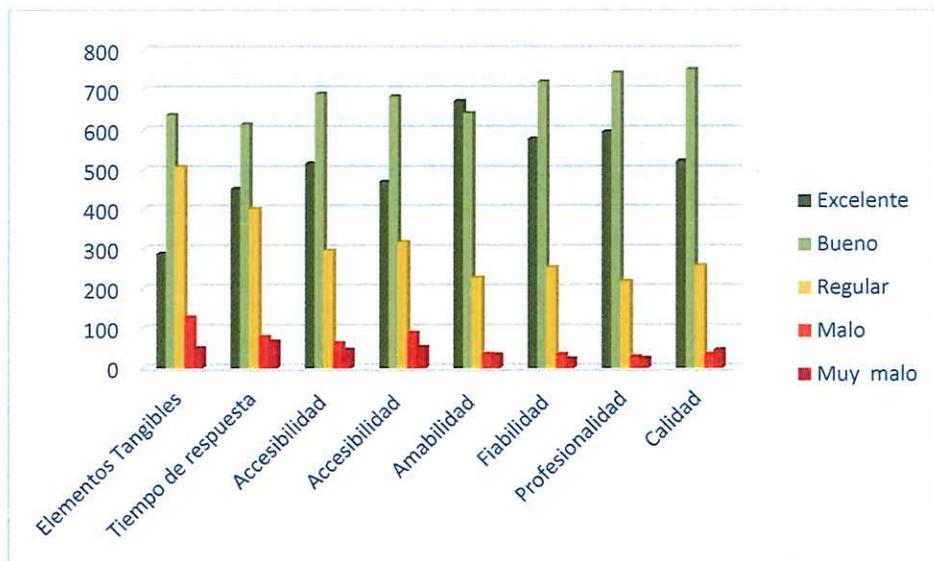


Ver tabulación anexa.



**CERTIFICACIÓN DE PERMISO DE SALIDA DEL MENOR**  
**TRIMESTRE OCTUBRE- DICIEMBRE 01/10/24 al 30/12/24**

Atributos medidos	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
Elementos Tangibles	387	798	485	138	35	1843
Tiempo de respuesta	436	917	423	66	1	1843
Accesibilidad	435	887	396	122	3	1843
Accesibilidad	468	853	344	104	74	1843
Amabilidad	506	742	366	160	69	1843
Fiabilidad	524	1068	185	48	18	1843
Profesionalidad	509	1080	183	40	31	1843
Calidad	572	1025	184	37	25	1843



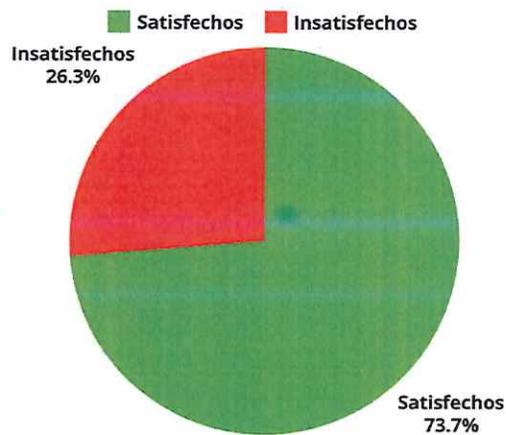
Ver tabulación anexa.



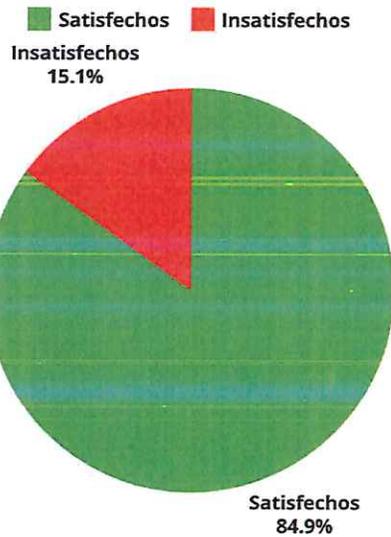
**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN  
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO**

Medición de los Servicios comprometidos  
trimestre octubre-diciembre, 2024

**SOLICITUD DE RESIDENCIA (RT-9)**

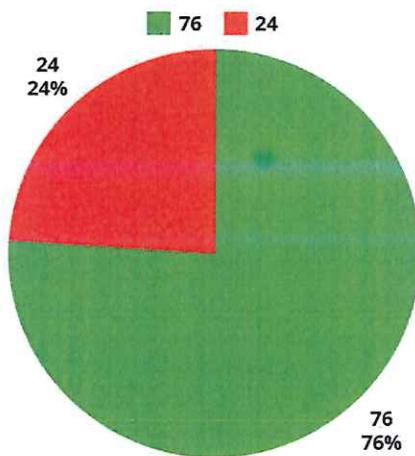


**RENOVACIÓN DE RESIDENCIA (RT-9)**



**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**  
**CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO**  
Medición de los Servicios comprometidos  
trimestre octubre-diciembre, 2024

**CERTIFICACIÓN DE PERMISO DE SALIDA DEL MENOR**



## IV. CONCLUSIÓN

Al concluir el Informe: **Encuesta de Satisfacción CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO, Medición de los Servicios comprometidos**, realizado durante el trimestre octubre-diciembre 2024, se pudo observar el cumplimiento de los atributos comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano en un **Setenta y Ocho Punto Diecisiete Por Ciento 78.17% de ciudadanos satisfechos** en todas las dimensiones medibles, frente a un Veintiún Punto Ochenta Y Tres Por Ciento **21.83% de ciudadanos insatisfechos**.

En el análisis de resultados medidos por Producto Comprometidos, en el servicio Solicitud de Residencia Temporal RT-9, Setenta y Tres Punto Setenta y Dos Por ciento **73.72%** de los usuarios expresaron su satisfacción frente al Veintiséis Punto Veintiocho Por ciento **26.28%** de insatisfecho.

En cambio, en la Renovación de este mismo producto, el Quince Punto Siete Por Ciento **15.07%** de usuarios mostraron insatisfacción frente al Ochenta y Cuatro Punto Noventa y Tres Por Ciento **84.93%** que dijo sentirse satisfecho en todas las dimensiones medidas.

Se observa que en la Certificación de Permiso de Salida del Menor es donde los ciudadanos expresan su mayor insatisfacción en un Veintitrés Punto Noventa Y Nueve Por Ciento **23.99%** de **1,843** ciudadanos encuestados de la cual obtuvimos una valoración positiva de Setenta Y Seis Punto Uno Por Ciento **76.01%**.

En conclusión, el Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección General de Migración muestra avances significativos en la asistencia de Calidad y la prestación de servicios ciudadanos.



## V. RECOMENDACIONES

Luego de la revisión de los resultados de tabulación y los comentarios realizados por los usuarios de la Encuesta de Satisfacción CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO, Medición de los Servicios comprometidos, trimestre octubre-diciembre 2024, realizamos las siguientes recomendaciones, a los fines de que la Dirección de Planificación y Desarrollo realice el análisis de resultados y elaboración del plan de acción o mitigación.

Se concluyó que se ha cumplido con los objetivos planteados; de todos modos, es necesario realizar mejoras en la forma de prestación de los servicios, de acuerdo con la retroalimentación de los ciudadanos.

1. **Sistematizar el área del Departamento de Certificaciones en la entrega de turnos** y continuar con el acondicionamiento del salón donde se reciben los depósitos de las solicitudes de la Certificación del Permiso de Salida del Menor.
2. **Dar cumplimiento a los tiempos de respuesta comprometidos en los servicios de solicitudes de Residencias RT-9 y Renovaciones RT-9.**  
Dirección de Extranjería.
3. **Dar continuidad a los turnos preferenciales (embarazadas, niños, envejecientes y personal con algún tipo de discapacidad) en Ventanilla, Caja y Fotos.**
4. **Respetar los turnos de los usuarios y verificar preferencia de los abogados.**
5. **Los elementos tangibles de las áreas de Recepción y Lobby.** Adecuación de las áreas contempladas en el PACC de Compras 2024.
6. **Desplegar en la pagina de migración.gob.do, portal de servicios, la tabla de Pago por Exceso de Estadía.**
7. **Revisar el procedimiento de respuesta de solicitud de Cambio de Categoría, con el fin de acortar tiempo de respuesta.**
8. **Capacitar al personal de Transportación sobre Manejo Temerario.**



9. **Capacitar al personal de Ventanilla en Atención al Usuario y Resolución de Conflictos.**
10. **Descentralizar la emisión del producto Certificación del Permiso de Salida del Menor a través de los PuntoGob.** para facilitar y acercar la institución a la ciudadanía.

La aplicación de estas recomendaciones impactará de manera positiva la calidad en la gestión y la eficiencia en los servicios que ofrece la Dirección General de Migración.



## ANEXOS

### Formas de Comunicación y Participación Ciudadana

#### Vía Telefónica

809-508-2555 Ext. 0

#### Web y Redes Sociales

Página Web: [www.migracion.gob.do](http://www.migracion.gob.do)  
Instagram y Twitter: @migracionrdo  
Facebook: Dirección General de Migración

#### Correo Electrónico

[info@migracion.gob.do](mailto: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: [oa@migracion.gob.do](mailto:oa@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](mailto: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](http://www.migracion.gob.do)  
Correo: [info@migracion.gob.do](mailto:info@migracion.gob.do)

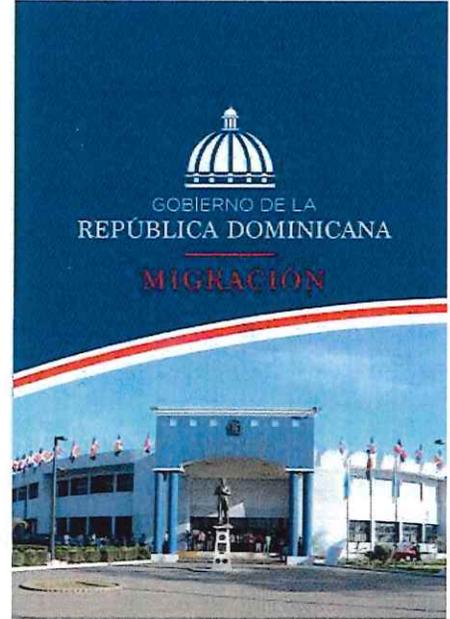


### Unidad Responsable De La Carta

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
Permisos 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)

### Deberes del Ciudadano

- Depositar toda la documentación necesaria en los diferentes servicios que ofrece la DGM.
- Realizar el pago de los costos del servicio que haya solicitado.
- Responder a la 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

### 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 amable a todos nuestros usuarios, de acuerdo a nuestros estándares de calidad.



**Elaborado por:**



**Carolina Amador**

Encargada de la División de Atención al Usuario, DGM

**Aprobado por:**



**Julio Ramirez Caraballo**

Director de  
Comunicaciones, DGM

