



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

MIGRACIÓN

Informe

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Medición de los Servicios comprometidos
trimestre abril-junio, 2024.

División de Atención al Usuario.

Dirección de Comunicaciones.



Fecha: 31 de marzo, 2024.

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	3
	1.1 Objetivo General.....	3
	1.2 Alcance.....	4
	1.3 Metodología Aplicada.....	4-6
II.	ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS COMPROMETIDOS...7	
III.	RESULTADOS DE LA ENCUESTA TRIMESTRE ENERO-MARZO8	
	1.1 Certificación, Permiso de Salida de Menor	
	1.2 Renovación de Residencia Temporal (RT-9)	
	1.3 Solicitud de Residencia Temporal (RT-9)	
IV.	CONCLUSIÓN.....	12
V.	RECOMENDACIONES.....	13
VI.	ANEXOS.....	14-16

I. INTRODUCCIÓN

El Informe: **Encuesta de Satisfacción CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO, Medición de los Servicios comprometidos**, realizado durante el trimestre abril-junio 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 Mil Ochocientos Sesenta y Siete (1,867) muestras en total, durante el trimestre abril-junio 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

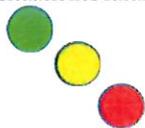
Remisión de formularios Encuestas de Satisfacción
Levantamiento de muestras en Sede y Malecón Center

TRIMESTRE ABRIL-JUNIO 2024

Levantamiento de Encuestas	Abril	Mayo	Junio	Meta Trimestral	Meta Alcanzada	Cumplimiento
Permiso de Salida de Menor	223	310	653	1,027	1,186	● 100%
Renovación Residencia Temporal	93	99	390	568	582	● 100%
Solicitud Residencia Temporal	42	31	26	81	99	● 100%
Total	358	440	1,069	1,676	1,867	

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:

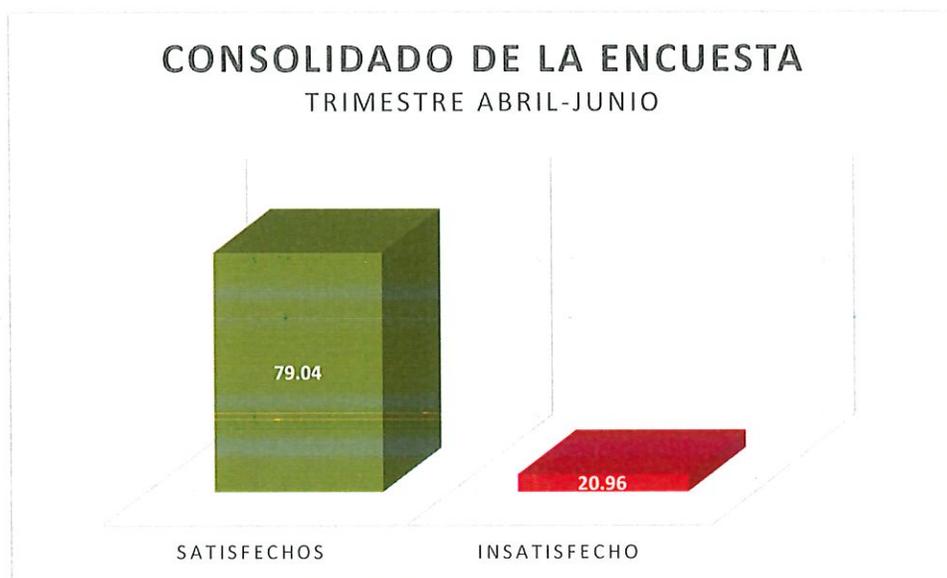
Atributos	Objetivos
Tiempo de Respuesta	Cumplir con los tiempos de entrega establecidos.
Profesionalidad	Contar con un personal altamente calificado para el desempeño de sus labores.
Fiabilidad	Asumir el compromiso de entregar un servicio seguro y fiable a nuestros usuarios.
Amabilidad	Garantizar un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



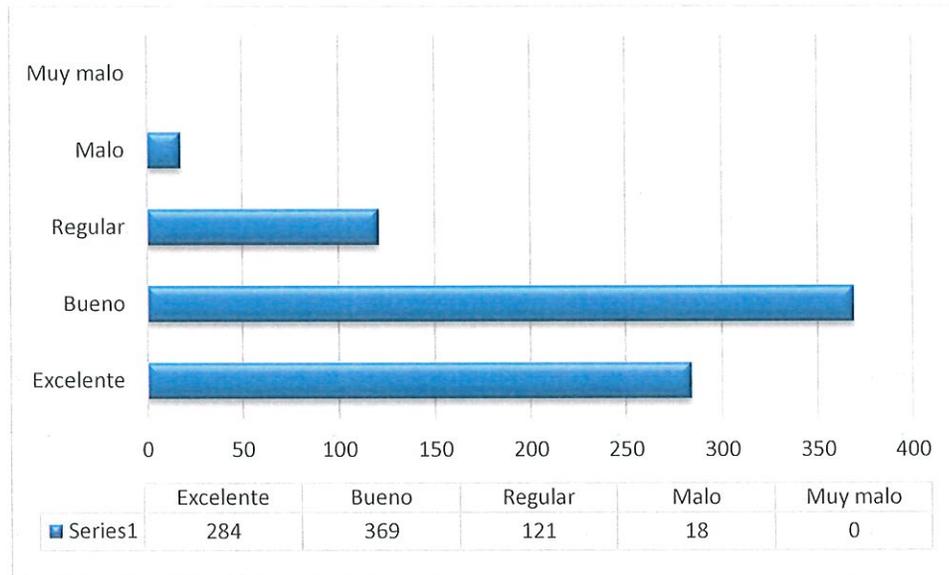
III. RESULTADOS DE LA ENCUESTA TRIMESTRE ABRIL-JUNIO

RESULTADO TOTAL DE TABULACIÓN DE ENCUESTAS 01/04/24 al 28/06/24						
Franja Horaria de Atención			8:00am a 4:00pm			
Calificación						
Atributos medidos	Excelente	Buena	Regular	Malo	Muy malo	Total
Elementos Tangibles	335	798	444	162	128	1867
Tiempo de respuesta	640	673	382	100	72	1867
Accesibilidad	734	778	257	61	37	1867
Accesibilidad	645	825	265	62	70	1867
Amabilidad	871	718	194	51	33	1867
Fiabilidad	771	812	215	44	25	1867
Profesionalidad	833	808	165	20	23	1849
Calidad	678	870	224	48	47	1867



RESULTADOS POR SERVICIOS

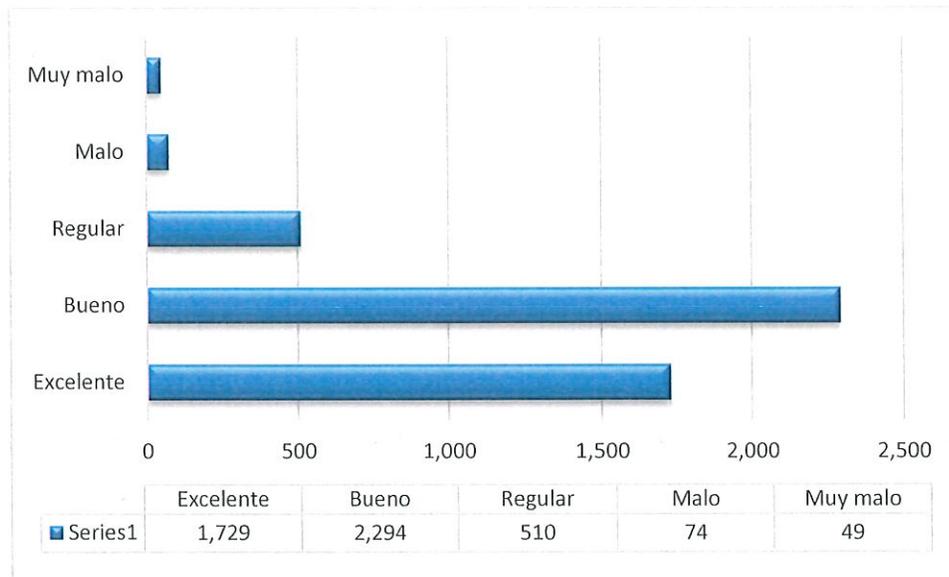
Solicitud de Residencia Temporal (RT-9)						
Atributos medidos	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
Elementos Tangibles	16	63	19	1	0	99
Tiempo de respuesta	26	36	28	9	0	99
Accesibilidad	36	45	17	1	0	99
Accesibilidad	39	46	11	3	0	99
Amabilidad	47	45	5	2	0	99
Fiabilidad	42	40	16	1	0	99
Profesionalidad	40	49	9	1	0	99
Calidad	38	45	16	0	0	99



Ver tabulación anexa.



RENOVACIÓN DE RESIDENCIA TEMPORAL (RT-9)						
Atributos medidos	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
Elementos Tangibles	142	337	93	7	3	582
Tiempo de respuesta	153	261	134	22	12	582
Accesibilidad	242	279	49	10	2	582
Accesibilidad	211	285	68	8	10	582
Amabilidad	274	246	48	10	4	582
Fiabilidad	233	296	41	6	6	582
Profesionalidad	256	280	37	5	4	582
Calidad	218	310	40	6	8	582

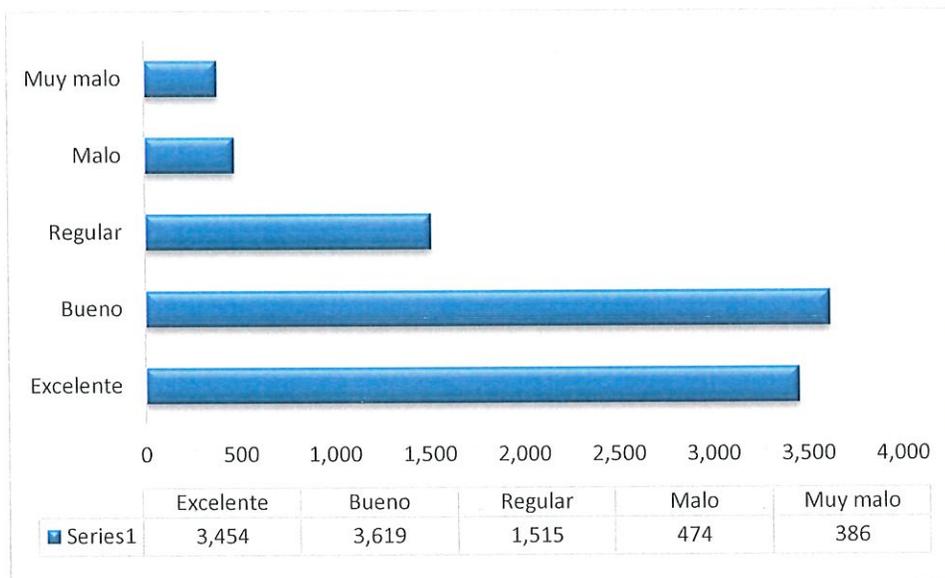


Ver tabulación anexa.



CERTIFICACIÓN DE PERMISO DE SALIDA DEL MENOR

Atributos medidos	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
Elementos Tangibles	177	398	332	154	125	1186
Tiempo de respuesta	461	376	220	69	60	1186
Accesibilidad	456	454	191	50	35	1186
Accesibilidad	395	494	186	51	60	1186
Amabilidad	550	427	141	39	29	1186
Fiabilidad	496	476	158	37	19	1186
Profesionalidad	537	479	119	32	19	1186
Calidad	422	515	168	42	39	1186



Ver tabulación anexa.



IV. CONCLUSIÓN

Al concluir el Informe: **Encuesta de Satisfacción CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO, Medición de los Servicios comprometidos**, realizado durante el trimestre abril-junio 2024, se pudo observar el cumplimiento de los atributos comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano en un **Setenta y Nueve punto Cuatro 79.04% de ciudadanos satisfechos** en todas las dimensiones medibles, frente a un Veinte punto Noventa y Seis por ciento **20.96% de ciudadanos insatisfechos**.

En el análisis de resultados medidos por Producto Comprometidos, en el servicio Solicitud de Residencia Temporal RT-9, el **82.45%** por ciento de los usuarios expresaron su satisfacción frente al seis punto cuarenta y siete **17.55%** por ciento de insatisfecho.

En cambio, en la Renovación de este mismo producto, el **86.40%** por ciento de usuarios mostraron insatisfacción frente al **13.60%** por ciento 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 **25.03%** de **1,186** ciudadanos encuestados de la cual obtuvimos una valoración positiva de **74.97%**.

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 enero-marzo 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.

- Mejorar la plataforma de servicio, a los fines de facilitar el acceso de los usuarios en el producto Certificación de Permiso de Salida del Menor en la selección Presencial o En Línea.
- Optimizar los elementos tangibles en el Departamento de Certificaciones donde se reciben las documentaciones de los usuarios para una mejor experiencia en la recepción del servicio.
- Fortalecer los elementos tangibles de las áreas de Recepción y Lobby de la sede, incluyendo puntos neurálgicos como el baño de caballeros de los usuarios.

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.



En seguimiento a la auditoría con Carta Compromiso recibida, se decidió prorrogar el periodo de recolección de Encuestas de Satisfacción hasta la conclusión del trimestre. Esta extensión tuvo como objetivo asegurar una recopilación de datos más completa y representativa. Agradecemos la orientación proporcionada y nos comprometimos a utilizar esta información ampliada para optimizar nuestros procesos y mejorar la satisfacción del cliente.



ANEXOS

Formas de Comunicación y Participación Ciudadana

Vía 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: oaai@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

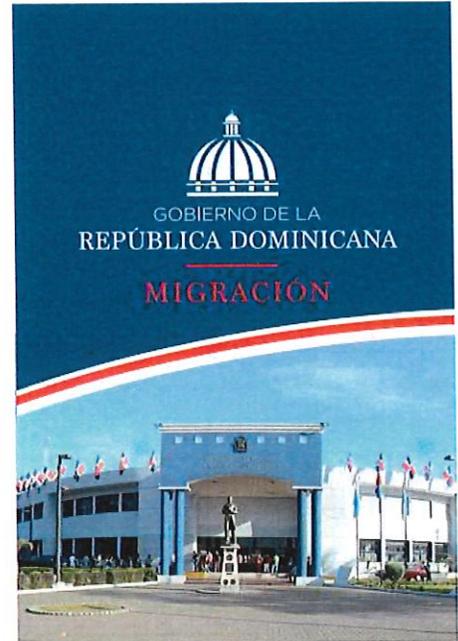


Unidad Responsable De La Carta

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.



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 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



Elaborado por:



Carolina Amador

Encargada de la División de Atención al Usuario, DGM

Aprobado por:



Julio Ramirez Caraballo

Director de Comunicaciones, DGM

