



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

MIGRACIÓN

Informe

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Medición de los Servicios comprometidos
trimestre julio-septiembre, 2024.

División de Atención al Usuario.

Dirección de Comunicaciones.



Fecha: 30 de septiembre, 2024.

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

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 julio-septiembre 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 Cuatrocientas Treinta y Cuatro (2,434) muestras en total, durante el trimestre julio-septiembre 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 JULIO-SEPTIEMBRE 2024

Levantamiento de Encuestas	Julio	Agosto	Septiembre	Meta Trimestral	Meta Alcanzada	Cumplimiento
Permiso de Salida de Menor	951	614	47	1,430	1,612	● 100%
Renovación Residencia Temporal	307	261	95	658	663	● 100%
Solicitud Residencia Temporal	102	41	16	66	159	● 100%
Total de Muestras:	1,360	916	158	2,154	2,434	● 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:

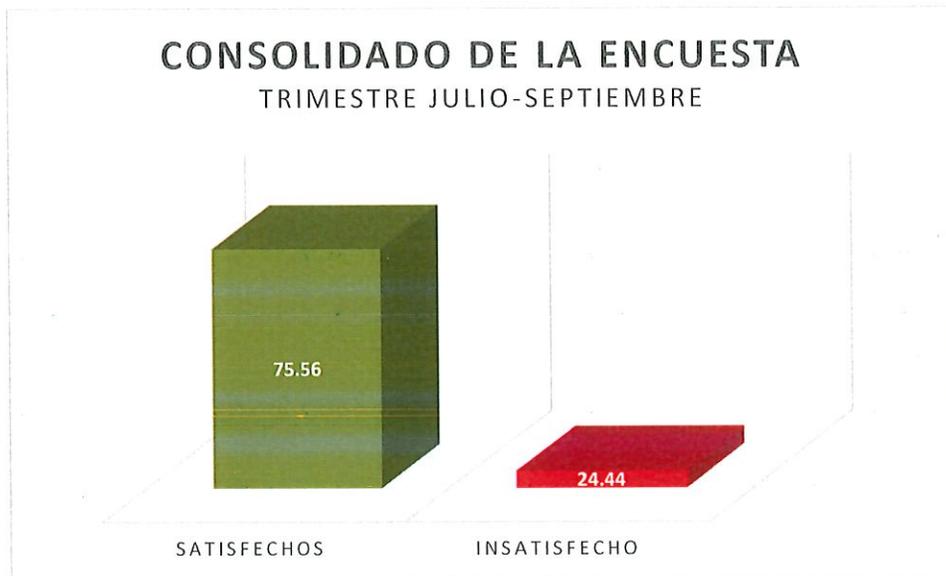
Atributos	Objetivos
Tiempo de Respuesta	Cumplir con los tiempos de entrega establecidos.
Profesionalidad	Contar con un personal altamente calificado para el desempeño de sus labores.
Fiabilidad	Asumir el compromiso de entregar un servicio seguro y fiable a nuestros usuarios.
Amabilidad	Garantizar un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



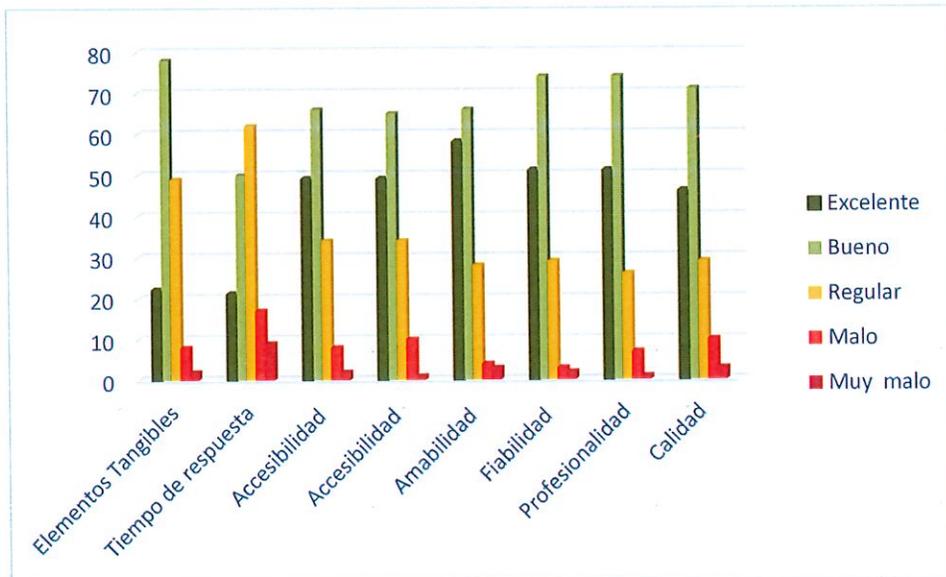
III. RESULTADOS DE LA ENCUESTA TRIMESTRE JULIO-SEPTIEMBRE

RESULTADO TOTAL DE TABULACIÓN DE ENCUESTAS TRIMESTRE JULIO- SEPTIEMBRE 01/07/24 al 30/09/24						
Franja Horaria de Atención			8:00am a 4:00pm			
Calificación						
Atributos medidos	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
Elementos Tangibles	420	1092	722	144	56	2434
Tiempo de respuesta	603	917	679	142	93	2434
Accesibilidad	794	1081	423	85	51	2434
Accesibilidad	716	1079	465	116	58	2434
Amabilidad	985	1033	328	47	41	2434
Fiabilidad	855	1143	366	43	27	2434
Profesionalidad	882	1172	309	45	26	2434
Calidad	771	1171	376	64	52	2434



RESULTADOS POR SERVICIOS

Solicitud de Residencia Temporal (RT-9)						
TRIMESTRE JULIO- SEPTIEMBRE 01/07/24 al 30/09/24						
Atributos medidos	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
Elementos Tangibles	22	78	49	8	2	159
Tiempo de respuesta	21	50	62	17	9	159
Accesibilidad	49	66	34	8	2	159
Accesibilidad	49	65	34	10	1	159
Amabilidad	58	66	28	4	3	159
Fiabilidad	51	74	29	3	2	159
Profesionalidad	51	74	26	7	1	159
Calidad	46	71	29	10	3	159



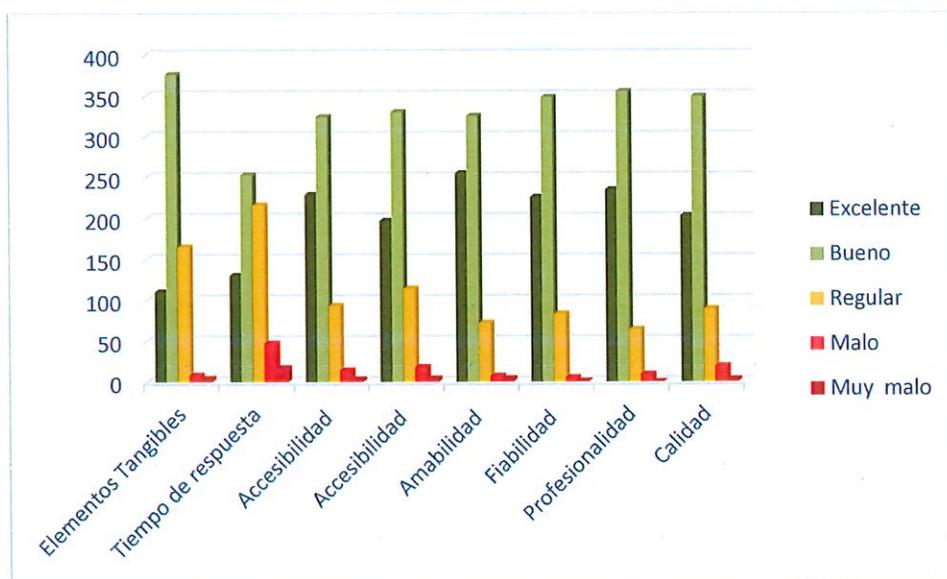
Ver tabulación anexa.



RENOVACIÓN DE RESIDENCIA TEMPORAL (RT-9)

TRIMESTRE JULIO- SEPTIEMBRE 01/07/24 al 30/09/24

Atributos medidos	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
Elementos Tangibles	110	376	165	8	4	663
Tiempo de respuesta	130	253	216	47	17	663
Accesibilidad	229	324	93	14	3	663
Accesibilidad	197	330	114	18	4	663
Amabilidad	255	325	72	7	4	663
Fiabilidad	226	348	83	5	1	663
Profesionalidad	235	355	64	9	0	663
Calidad	203	349	89	19	3	663



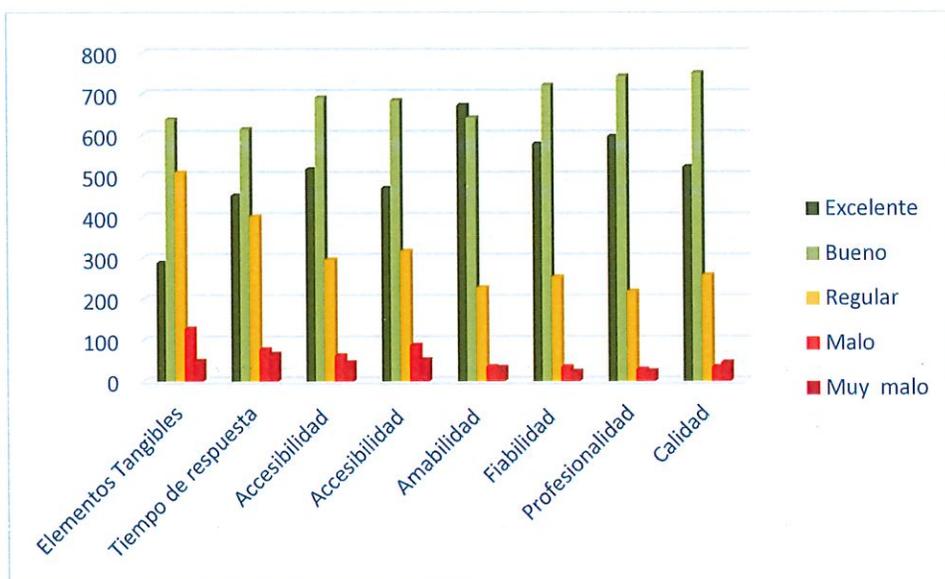
Ver tabulación anexa.



CERTIFICACIÓN DE PERMISO DE SALIDA DEL MENOR

TRIMESTRE JULIO- SEPTIEMBRE 01/07/24 al 30/09/24

Atributos medidos	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
Elementos Tangibles	288	638	508	128	50	1612
Tiempo de respuesta	452	614	401	78	67	1612
Accesibilidad	516	691	296	63	46	1612
Accesibilidad	470	684	317	88	53	1612
Amabilidad	672	642	228	36	34	1612
Fiabilidad	578	721	254	35	24	1612
Profesionalidad	596	743	219	29	25	1612
Calidad	522	751	258	35	46	1612



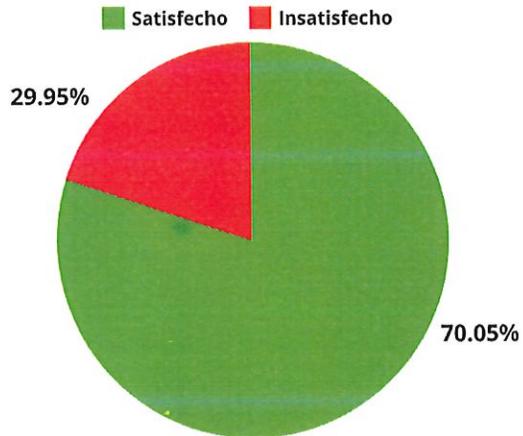
Ver tabulación anexa.



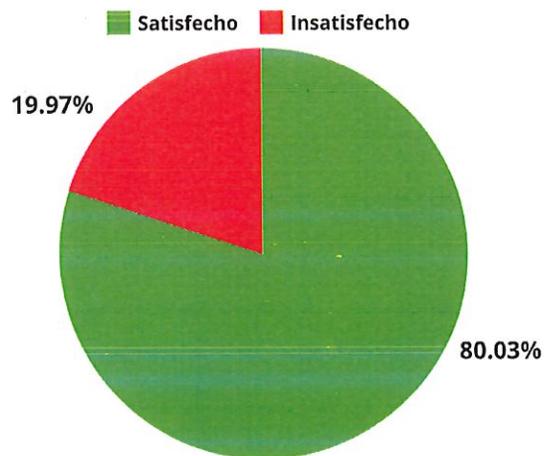
**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO**

Medición de los Servicios comprometidos
trimestre julio-septiembre, 2024.

SOLICITUD DE RESIDENCIA (RT-9)



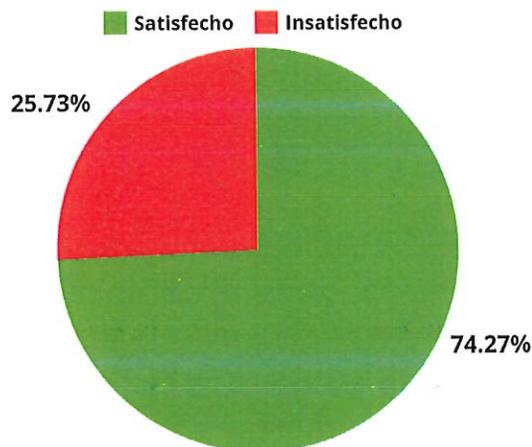
RENOVACIÓN DE RESIDENCIA (RT-9)



**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO**

Medición de los Servicios comprometidos
trimestre julio-septiembre, 2024.

CERTIFICACIÓN DE PERMISO DE SALIDA DE MENOR



IV. CONCLUSIÓN

Al concluir el Informe: **Encuesta de Satisfacción CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO, Medición de los Servicios comprometidos**, realizado durante el trimestre julio-septiembre 2024, se pudo observar el cumplimiento de los atributos comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano en un **Setenta y Cinco punto Cincuenta y Seis Por Ciento 75.56% de ciudadanos satisfechos** en todas las dimensiones medibles, frente a un **Veinte y Cuatro punto Cuarenta y Cuatro Por Ciento 24.44% de ciudadanos insatisfechos**.

En el análisis de resultados medidos por Producto Comprometidos, en el servicio Solicitud de Residencia Temporal RT-9, **Setenta Punto Cinco Por Ciento el 70.05%** de los usuarios expresaron su satisfacción frente al **Veintinueve punto Noventa y Cinco Por Ciento 29.95%** de insatisfecho.

En cambio, en la Renovación de este mismo producto, el **Diecinueve punto Noventa y Siete Por Ciento 19.97%** de usuarios mostraron insatisfacción frente al **Ochenta Punto Tres Por Ciento 80.03%** 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 **Veinticinco Punto Setenta y Tres Por Ciento 25.73%** de **1,612** ciudadanos encuestados de la cual obtuvimos una valoración positiva de **Setenta y Cuatro Punto Veintisiete Por Ciento 74.27%**.

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 julio-septiembre 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 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. Adjuntar en la descripción del Servicio: Certificación de Permiso de Salida del Menor la página anterior personal.migracion.gob**, ya que el portal nuevo ha mejorado pero continúa siendo el mayor elemento de quejas por parte de los usuarios. Ofrecer esa alternativa al usuario o, en su defecto, retirarla hasta que esté finalmente lista. Ver anexo.
- 3. Establecer un Plan de Acción por temporada alta en Certificaciones:** Sugerimos aumentar cantidad de personal y establecer un horario hasta 6:00pm durante toda la temporada (octubre-diciembre).
- 4. Sonido:** Realizar un levantamiento del sonido en el Lobby para colocar bocinas que expandan el sonido. Usuarios se desplazan frente a Ventanillas porque no escuchan cuando se les llama.
- 5. Dar cumplimiento a las reasignaciones solicitadas por los usuarios** a través del sistema. Dirección de Extranjería.
- 6. Desplegar en la página de migración.gob.do, portal de servicios, la tabla de Pago por Exceso de Estadía.**
- 7. Fortalecer los elementos tangibles de las áreas de Recepción y Lobby.** Adecuación de las áreas contempladas en el PACC de Compras 2024.
- 8. 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.



9. Establecer una Matrix a cada expediente de solicitud de Residencias en la Dirección de Extranjería que establezca el tiempo de solicitud y estatus de expediente, para evitar variar los criterios de evaluación por evaluador.

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.



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 amable 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 Ramírez Caraballo

Director de
Comunicaciones, DGM



Elaborado por:



Carolina Amador

Encargada de la División de Atención al Usuario, DGM

Aprobado por:



Julio Ramirez Caraballo

Director de Comunicaciones, DGM

