



---

**RESULTADOS**  
**CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (CC)**  
**JULIO – SEPTIEMBRE 2022**

**DGA**  
ADUANAS

# Carta Compromiso al Ciudadano DGA

## DATOS DE CONTACTO

Dirección oficina principal:  
Abraham Lincoln 1101, Edif. Miguel Cocco, Sto. Dgo. R.D.



Dirección Administración de Haina Oriental:  
Ave. 30 de mayo, Carretera Sánchez, kilómetro num. 13  
Terminal Haina Occidental, Sector Puerto Buzo de Haina  
Teléfono: 809-537-3246.

Dirección Administración Multimodal Cauceado:  
Ave. Las Américas, Teléfono: 809-523-9032.

Administración Santo Domingo:  
Ave. Generalísimo, Edif. Arzobispo Merino  
Teléfono: 809-6-68-7478.

## CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Mayo 2022 | Mayo 2024

## FORMAS DE COMUNICACIONES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Departamento de Gestión de Servicios:  
Abraham Lincoln 1101, Edif. Miguel Cocco,  
Santo Domingo, Distrito Nacional,  
República Dominicana.

Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Tel: 809-547-7442, opción 4.

serviciociudadano@aduanas.gob.do

OAI: oai@aduanas.gob.do

### Redes sociales:



## QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los/as ciudadanos/as pueden canalizar sus quejas y sugerencias a través de los siguientes canales:

Buzones físicos ubicados en:  
Sede central / Administración Multimodal  
Cauceado / Administración de Haina Oriental.

Correo electrónico:  
serviciociudadano@aduanas.gob.do



Portal 311: ingresando a [www.311.gob.do](http://www.311.gob.do) y completando el formulario.

Instagram @aduanard, a través de mensaje directo.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En casos de incumplimiento de los compromisos declarados y asumidos por la Dirección General de Aduanas (DGA), la Hémera Autoridad Ejecutiva (MAE) emitirá una carta informando a los/as ciudadanos/as el motivo del incumplimiento y las medidas adoptadas, para la corrección, en un plazo no mayor a quince (15) días laborables.



## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

Departamento de Calidad en la Gestión, ubicado en la sede central de la Dirección General de Aduanas: Ave. Abraham Lincoln 1101, Santo Domingo, República Dominicana, Edif. Miguel Cocco, 3er piso, ala sur.

Teléfono: 809-547-7070 (ext. 2232)  
Correo Electrónico:  
calidadenlagesion@aduanas.gob.do  
Horario: Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.



## DATOS IDENTIFICATIVOS

### DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS

Es una dependencia del Ministerio de Hacienda, que tiene como rol facilitar y controlar el comercio exterior, contribuyendo al crecimiento económico y a la competitividad de la nación a través de una adecuada aplicación de las normativas y acuerdos nacionales e internacionales, impulsando el comercio lícito y contribuyendo a la protección de la sociedad mediante la implementación de una gestión integral de riesgo en todos sus procesos.

### MISIÓN

Facilitar el comercio legítimo y proteger la sociedad, fomentando las recaudaciones y la transparencia.

### NORMATIVAS

• Constitución de la República Dominicana, del 13 de junio de 2015.

• Ley Núm. 168-21 Ley de Aduanas de la República Dominicana, del catorce (14) de agosto de 2021.

• Ley Núm. 226-06, sobre Personalidad Jurídica y Autonomía Funcional, Presupuestaria, Administrativa, Técnica y Patrimonial Propio a la Dirección General de Aduanas, de fecha 19 de junio de 2006.

### INCLUSIÓN

La Dirección General de Aduanas está comprometida a promover el desarrollo económico de forma eficiente e integradora tomando en consideración las necesidades de los/as ciudadanos/as, por lo que nuestras instalaciones cuentan con ascensores, escaleras, parques y turnos preferenciales para embarazadas, envejecientes y personas con discapacidad. Además, se ofrecen distintas modalidades de acceso a los servicios, tales como: presenciales, telefónicas y virtuales.

### DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Cumplir con las políticas y procedimientos establecidos en la institución.
- Proteger las instalaciones de la institución.
- Brindar un trato respetuoso a los colaboradores de la institución.
- Cumplir con lo dispuesto en la Constitución, las leyes y el ordenamiento jurídico en general.
- Actuar de acuerdo con el principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en los procedimientos, y de efectuar o aportar a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, evitando la reiteración de solicitudes improcedentes.

## ATRIBUTOS DE CALIDAD



**Fiabilidad:** acierto y precisión, ausencia de errores en el manejo de la información suministrada.



**Elementos tangibles:** apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.



**Accesibilidad:** cualidad de fácil comprensión, acceso o trato.



**Tiempo de respuestas:** agilidad para responder a las solicitudes de los servicios en el tiempo mínimo.



**Amabilidad:** cualidad de afable, complaciente, afectuoso.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS (S)	ATRIBUTOS	ESTÁNDARES	INDICADORES
Explotación General	Amabilidad Accesibilidad Fiabilidad	90% 90% 90%	% satisfacción de los contribuyentes, trimestralmente.
Solicitud de Certificado de Autenticación (Prime Digital)	Accesibilidad Fiabilidad Amabilidad	90% 90% 90%	% satisfacción de los contribuyentes, trimestralmente.
Registro de Cédula de Identidad en SIGA	Fiabilidad Accesibilidad Amabilidad	90% 90% 90%	% satisfacción de los contribuyentes, trimestralmente.
Registro de Pasaporte en SIGA	Fiabilidad Amabilidad Accesibilidad	90% 90% 85%	% satisfacción de los contribuyentes, trimestralmente.
Autorización de Contingentes OMC (Rectificación Técnica)	Amabilidad Fiabilidad Elementos Tangibles Accesibilidad	90% 90% 90% 85%	% satisfacción de los contribuyentes, trimestralmente.
	Tiempo de respuesta	8 días laborables	% solicitudes respondidas en el tiempo establecido.
Exoneración de Mercancías de Uso Excluido de Aduanas y Factor Agropecuario	Amabilidad Fiabilidad Accesibilidad	85% 90% 85%	% satisfacción de los contribuyentes, trimestralmente.
	Tiempo de respuesta	6 días laborables	% solicitudes respondidas en el tiempo establecido.
Registro de Enlace del Agente Aduanal en el SIGA como Gestor de Desaduanización	Fiabilidad Elementos Tangibles	85% 90%	% satisfacción de los contribuyentes, trimestralmente.
	Tiempo de respuesta	5 días laborables	% solicitudes respondidas en el tiempo establecido.
Registro de Importador / Exportador	Accesibilidad Fiabilidad Amabilidad Elementos Tangibles	90% 90% 90% 90%	% satisfacción de los contribuyentes, trimestralmente.
	Tiempo de respuesta	5 días laborables	% solicitudes respondidas en el tiempo establecido.

SCAN ME





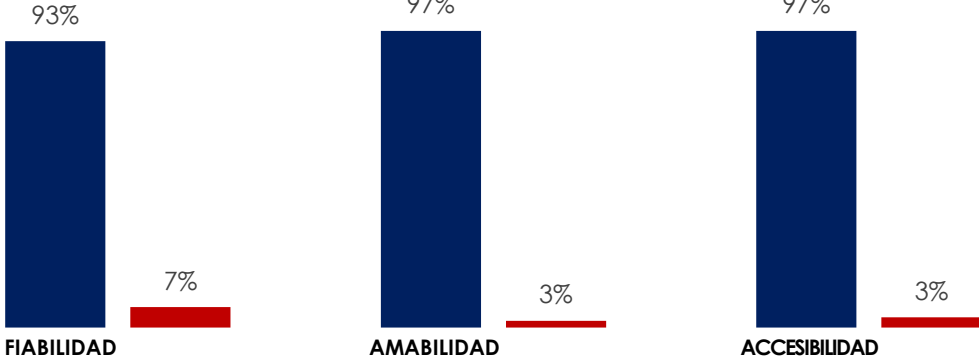
**RESULTADOS ATRIBUTOS DE CALIDAD  
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (CC)  
JULIO – SEPTIEMBRE 2022**

# Atributos



# Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso

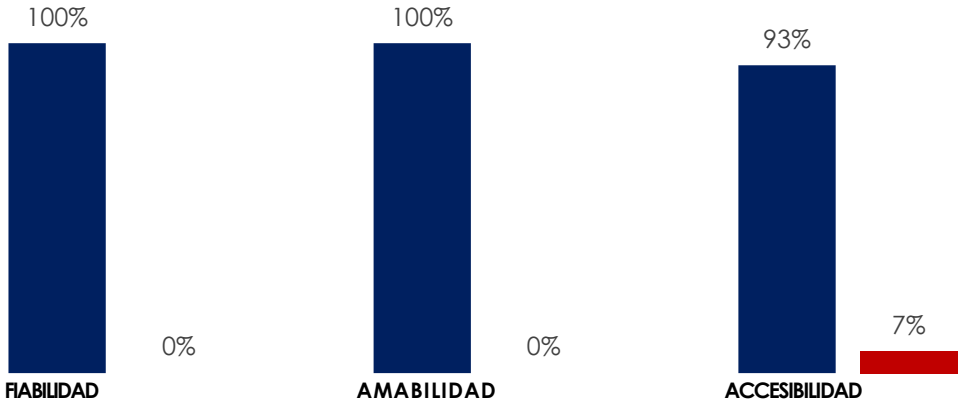
SERVICIO EXPORTACIÓN GENERAL



Atributo	Línea base	Nivel de satisfacción		Cumplimiento meta
FIABILIDAD	90%	93%	7%	104%
AMABILIDAD	90%	97%	3%	107%
ACCESIBILIDAD	90%	97%	3%	107%

# Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso

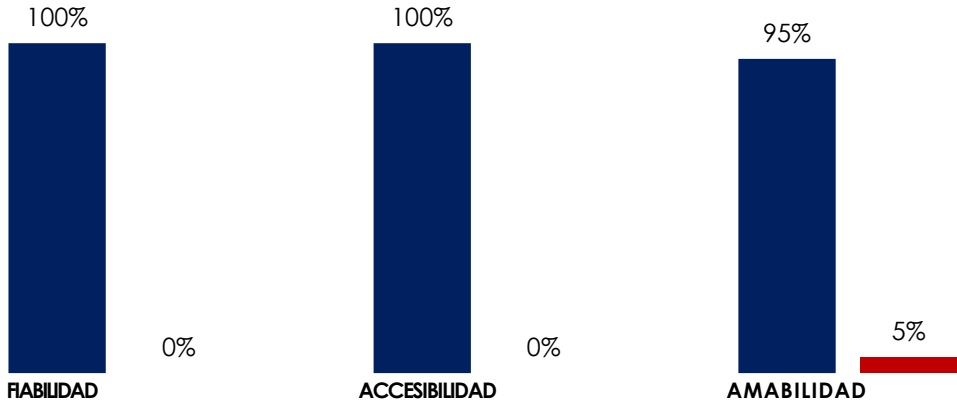
SERVICIO SOLICITUD CERTIFICADO DE AUTENTICACIÓN (FIRMA DIGITAL)



Atributo	Línea base	Nivel de satisfacción		Cumplimiento meta
FIABILIDAD	90%	100%	0%	111%
AMABILIDAD	85%	100%	0%	118%
ACCESIBILIDAD	90%	93%	7%	104%

# Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso

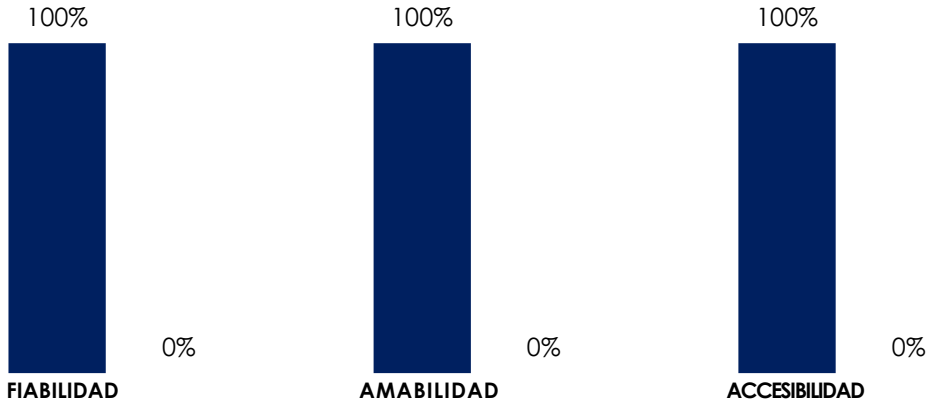
SERVICIO REGISTRO DE CÉDULA DE IDENTIDAD EN SIGA



Atributo	Línea base	Nivel de satisfacción		Cumplimiento meta
FIABILIDAD	90%	100%	0%	111%
ACCESIBILIDAD	90%	100%	0%	111%
AMABILIDAD	90%	95%	5%	106%

# Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso

SERVICIO REGISTRO DE PASAPORTE

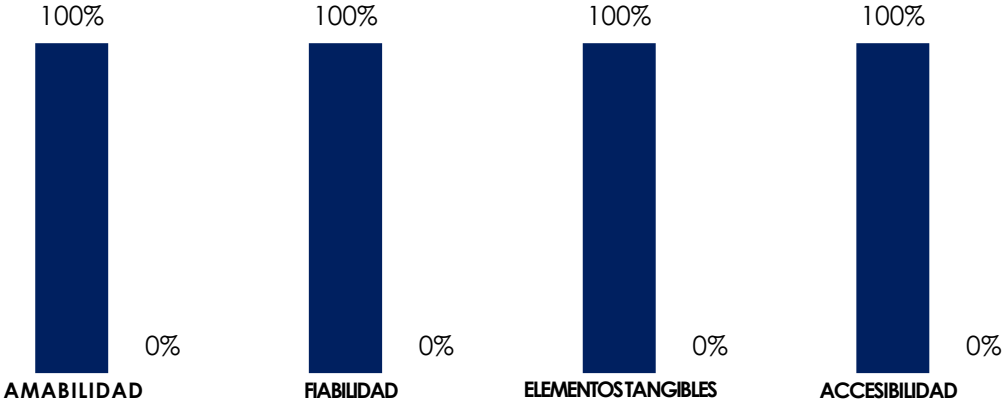


Atributo	Línea base	Nivel de satisfacción		Cumplimiento meta
FIABILIDAD	95%	100%	0%	105%
AMABILIDAD	95%	100%	0%	105%
ACCESIBILIDAD	85%	100%	0%	118%



# Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso

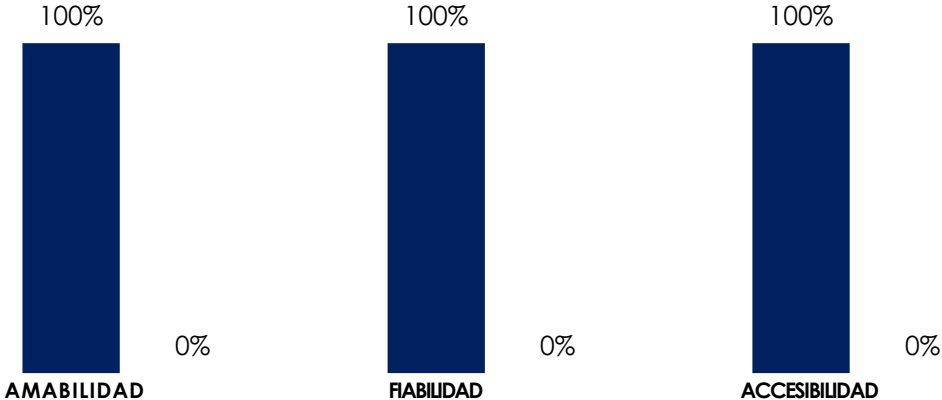
SERVICIO AUTORIZACIÓN CONTINGENTE OMC



Atributo	Línea base	Nivel de satisfacción		Cumplimiento Meta
AMABILIDAD	95%	100%	0%	105%
FIABILIDAD	90%	100%	0%	111%
ELEMENTOS TANGIBLES	95%	100%	0%	105%
ACCESIBILIDAD	85%	100%	0%	118%

# Resultados Atributos de Calidad –Carta Compromiso

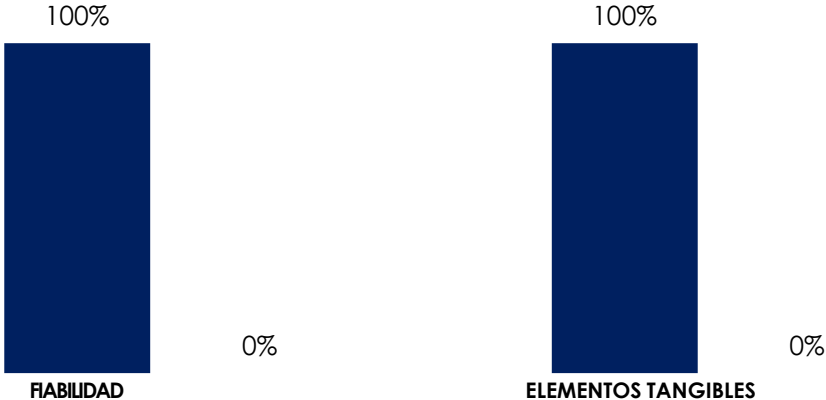
SERVICIO EXENCIÓN DE MERCANCIAS DE USO EXCLUSIVO DE AEROLÍNEAS Y SECTOR AGROPECUARIO



Atributo	Línea base	Nivel de satisfacción		Cumplimiento meta
AMABILIDAD	85%	100%	0%	118%
FIABILIDAD	90%	100%	0%	111%
ACCESIBILIDAD	95%	100%	0%	105%

# Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso

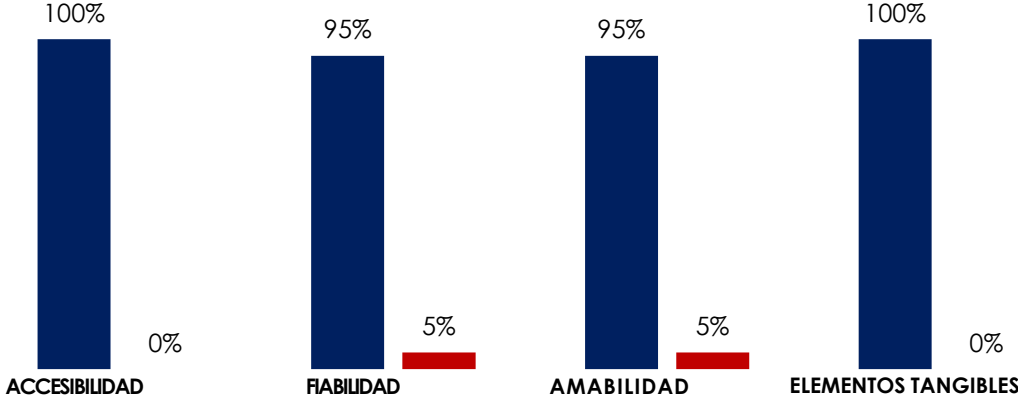
SERVICIO REGISTRO DE ENLACE DEL AGENTE ADUANAL EN SIGA C O M O GESTOR DE DESADUANIZACIÓN



Atributo	Línea base	Nivel de satisfacción		Cumplimiento meta
FABIIDAD	85%	100%	0%	118%
ELEMENTOS TANGIBLES	90%	100%	0%	111%

# Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso

SERVICIO REGISTRO DE IMPORTADOR/EXPORTADOR



Atributo	Línea base	Nivel de satisfacción		Cumplimiento meta
ACCESIBILIDAD	95%	100%	0%	105%
FIABILIDAD	90%	95%	5%	106%
AMABILIDAD	95%	95%	5%	100%
ELEMENTOS TANGIBLES	90%	100%	0%	111%

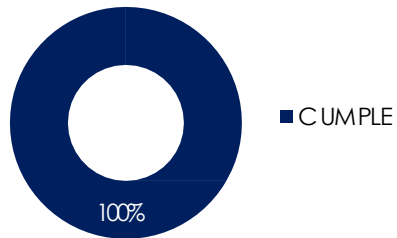


**RESULTADOS TIEMPO DE RESPUESTA CARTA  
COMPROMISO AL CIUDADANO (CC)  
JULIO – SEPTIEMBRE 2022**

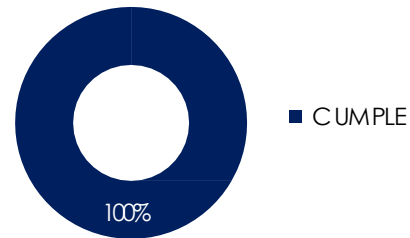
# Resultados Tiempo de Respuesta – Carta Compromiso

## NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE REGISTRO DE IMPORTADOR/EXPORTADOR JULIO – SEPTIEMBRE 2022

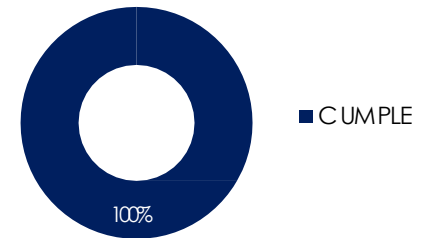
JULIO 2022



AGOSTO 2022



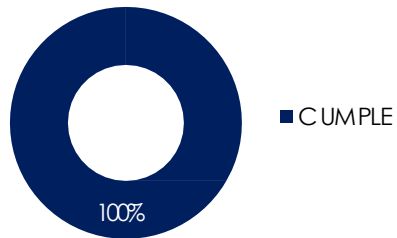
SEPTIEMBRE 2022



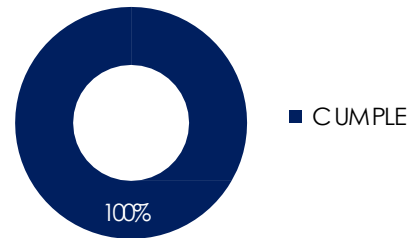
# Resultados Tiempo de Respuesta – Carta Compromiso

## NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE ENLACE COMO AGENTE ADUANAL JULIO – SEPTIEMBRE 2022

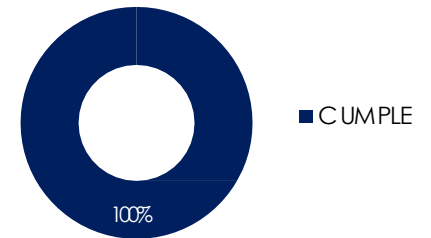
JULIO 2022



AGOSTO 2022



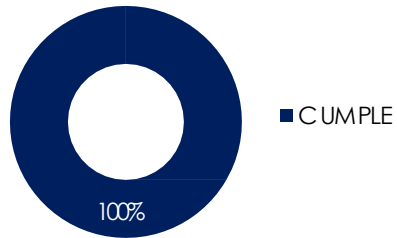
SEPTIEMBRE 2022



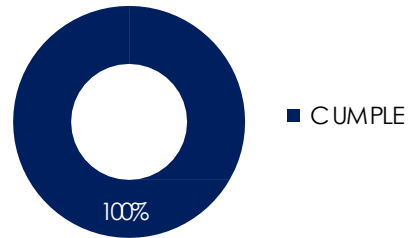
# Resultados Tiempo de Respuesta – Carta Compromiso

## NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE AUTORIZACIÓN DE CONTINGENTE OMC JULIO – SEPTIEMBRE 2022

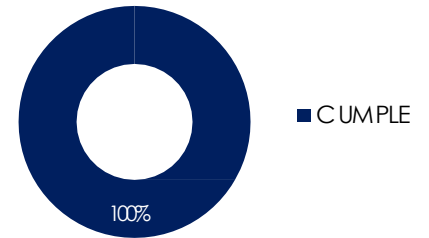
JULIO 2022



AGOSTO 2022



SEPTIEMBRE 2022

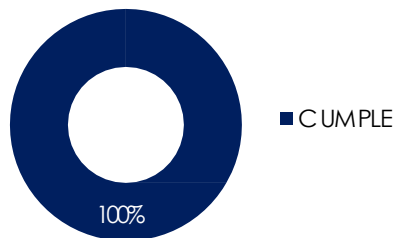




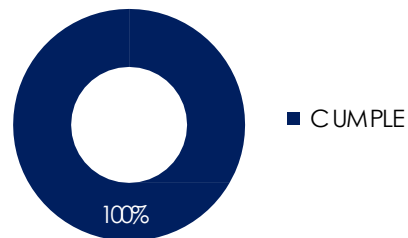
# Resultados Tiempo de Respuesta – Carta Compromiso

## NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE EXENCIÓN DE MERCANCÍAS DE AEROLÍNEAS Y EL SECTOR AGROPECUARIO JULIO – SEPTIEMBRE 2022

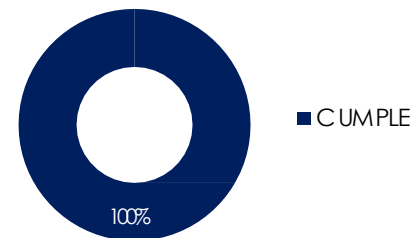
JULIO 2022



AGOSTO 2022



SEPTIEMBRE 2022





**RESULTADOS MEDICIÓN TIEMPO DE RESPUESTA DE QUEJAS Y  
SUGERENCIAS DE SERVICIOS  
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (CC)  
JULIO – SEPTIEMBRE 2022**

# Resultados Tiempo de Respuesta Quejas/Sugerencias – Carta Compromiso

## NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS DE SERVICIOS JULIO – SEPTIEMBRE 2022

