

## 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 núm. 13 Terminal Haina Occidental, sector Piedra Blanca de Haina.

Teléfono: 809-537-3246.

### Dirección Administración Multimodal Caucedo:

Ave. Las Américas. Teléfono: 809-523-9032.

### Administración Santo Domingo:

Ave. George Washington esq. Arzobispo Meriño.

Teléfono: 809-686-7478.

## 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.



servicioalciudadano@aduanas.gob.do



OAI: oai@aduanas.gob.do

### Redes sociales:



Aduanasrd



@aduanard



@aduanard



@aduanasrd

## 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 Caucedo / Administración de Haina Oriental.

### Correo electrónico:

servicioalciudadano@aduanas.gob.do

15 días laborables

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

**Instagram:** @aduanasrd, 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 Máxima 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:

calidadenlagestion@aduanas.gob.do

**Horario:** lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.



El programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan a el/la ciudadano/a, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el/la ciudadanos/as y el Estado.

# CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Abril 2022 | Abril 2024



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



## 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 Patrimonio 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 integrador, tomando en consideración las necesidades de los/as ciudadanos/as, por lo que nuestras instalaciones cuentan con ascensores, escaleras, parqueos 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.



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



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



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



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

## COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS (s)	ATRIBUTOS	ESTÁNDARES	INDICADORES
Exportación General	Amabilidad Accesibilidad Fiabilidad	90% 90% 90%	% satisfacción de los contribuyentes, trimestralmente.
Solicitud de Certificado de Autenticación (Firma Digital)	Accesibilidad Fiabilidad Amabilidad	90% 90% 85%	% 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	95% 95% 85%	% satisfacción de los contribuyentes, trimestralmente.
	Tiempo de respuesta	3 días laborables	% solicitudes respondidas en el tiempo establecido.
Autorización de Contingentes OMC (Rectificación Técnica)	Amabilidad Fiabilidad Elementos Tangibles Accesibilidad	95% 90% 95% 85%	% satisfacción de los contribuyentes, trimestralmente.
	Tiempo de respuesta	8 días laborables	% solicitudes respondidas en el tiempo establecido.
Exoneración de Mercancías de Uso Exclusivo de Aerolíneas y Sector 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, cuatrimestralmente.
	Tiempo de respuesta	5 días laborables	% solicitudes respondidas en el tiempo establecido.
Registro de Importador / Exportador	Accesibilidad Fiabilidad Amabilidad	95% 90% 95%	% satisfacción de los contribuyentes, trimestralmente.
	Tiempo de respuesta	2 días laborables	% solicitudes respondidas en el tiempo establecido.

SCAN ME

