



RESULTADOS
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (CC)
ENERO-MARZO 2025



Carta Compromiso al Ciudadano DGA

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:
Aduanasrd @aduanard

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 Puerto Blanco de Haina,
Teléfono: 809-537-3246.
Dirección Administración Multimodal Cauceado:
Ave. Las Américas, Teléfono: 809-523-9032.
Administración Santo Domingo:
Ave. George Washington, 2da.
Arzobispo Merino,
Teléfono: 809-686-7478.

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Mayo 2022 | Mayo 2024

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
calidadenlgestion@aduanas.gob.do

Portal 311: ingresando a www.311gob.do y completando el formulario.

Instagram: @aduanasrd, a través de mensaje directo.

15 días laborales

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 laborales.

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

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: calidadenlgestion@aduanas.gob.do
Horario: Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

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 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, abstenerse 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: cualidad de fácil comprensión, acceso o trato.



Amabilidad: cualidad 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

SERVICIO (S)	ATRIBUTOS	ESTÁNDARES	INDICADORES
Exportación General	Fiabilidad Accesibilidad	90% 90%	% satisfacción de los contribuyentes, trimestralmente.
Solicitud de Certificado de Autenticación (Prime 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 Accesibilidad	90% 85%	% satisfacción de los contribuyentes, trimestralmente.
Autorización de Contingentes OMC (Habilitación Técnica)	Amabilidad Fiabilidad Elementos Tangibles Accesibilidad	90% 90% 90% 85%	% satisfacción de los contribuyentes, trimestralmente.
	Tiempo de respuesta	8 días laborales	% solicitudes respondidas en el tiempo establecido.
Exoneración de Mercancías de Uso Interno de Aeronaves y Sector Agropecuario	Amabilidad Fiabilidad	85% 90%	% satisfacción de los contribuyentes, trimestralmente.
	Tiempo de respuesta	6 días laborales	% solicitudes respondidas en el tiempo establecido.
Registro de Entrada del Agente Aduanal en el SIGA como Gestor de Desdeshabilitación	Fiabilidad Elementos Tangibles	85% 90%	% satisfacción de los contribuyentes, trimestralmente.
	Tiempo de respuesta	5 días laborales	% 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 laborales	% solicitudes respondidas en el tiempo establecido.

SCAN ME





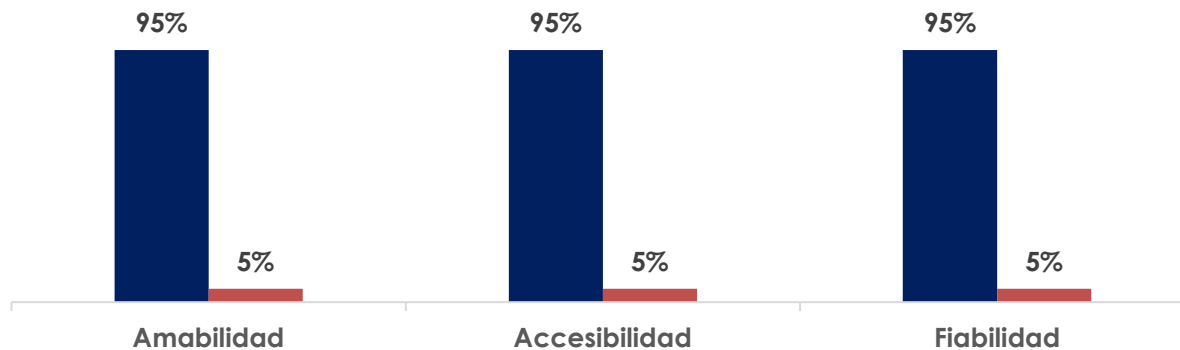
**RESULTADOS ATRIBUTOS DE CALIDAD
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (CC)
ENERO-MARZO 2025**

Atributos



Resultados Atributos de Calidad –Carta Compromiso

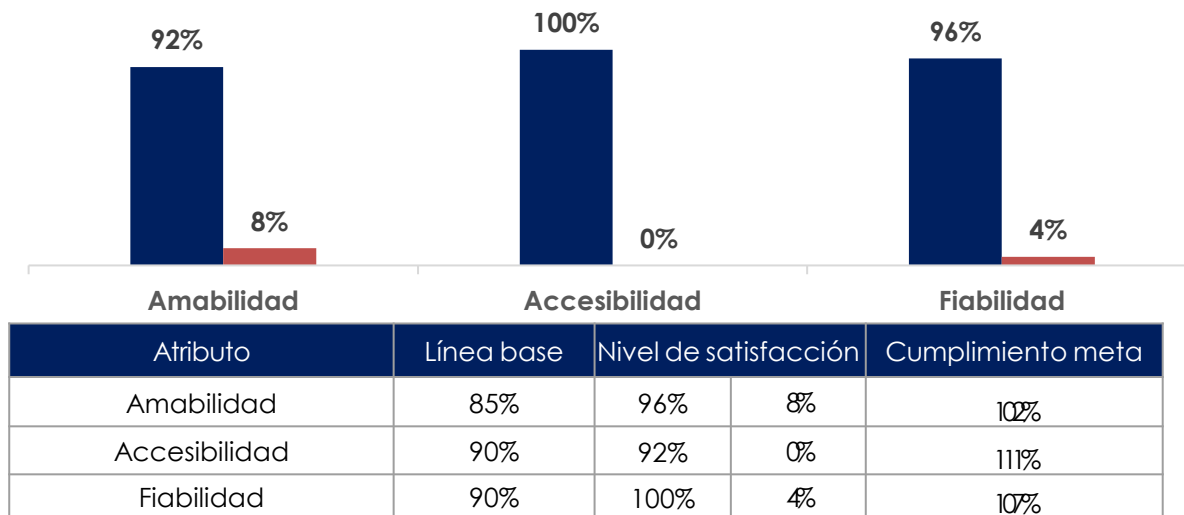
SERVICIO EXPORTACIÓN GENERAL Q1 2025



Atributo	Línea base	Nivel de satisfacción		Cumplimiento meta
Amabilidad	90%	95%	5%	105%
Accesibilidad	90%	95%	5%	105%
Fiabilidad	90%	95%	5%	105%

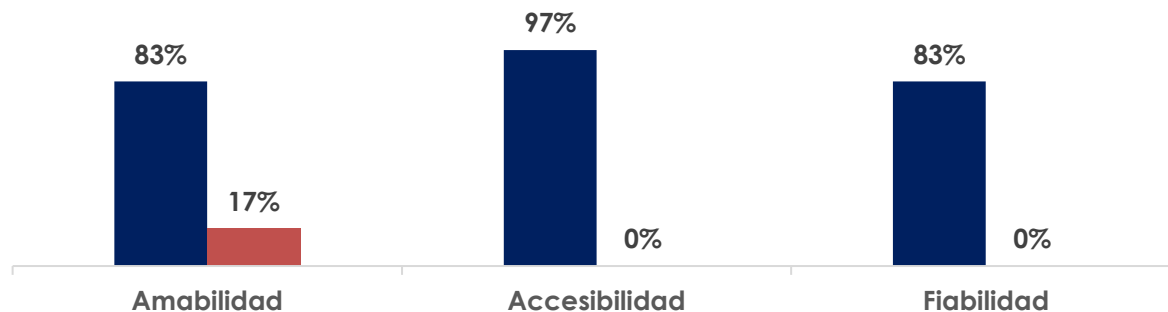
Resultados Atributos de Calidad –Carta Compromiso

SERVICIO SOLICITUD CERTIFICADO DE AUTENTIFICACIÓN (FIRMA DIGITAL) Q1 2025



Resultados Atributos de Calidad –Carta Compromiso

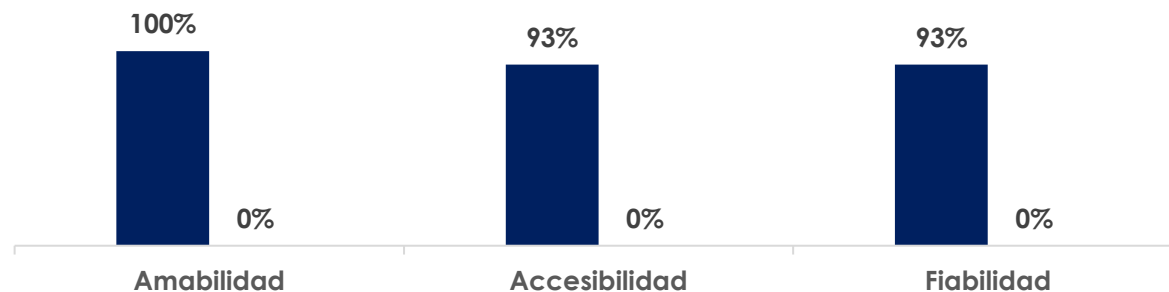
SERVICIO REGISTRO DE CÉDULA DE IDENTIDAD EN SIGA Q1 2025



Atributo	Línea base	Nivel de satisfacción		Cumplimiento meta
Amabilidad	90%	97%	3%	92%
Accesibilidad	90%	100%	0%	100%
Fiabilidad	90%	97%	3%	92%

Resultados Atributos de Calidad –Carta Compromiso

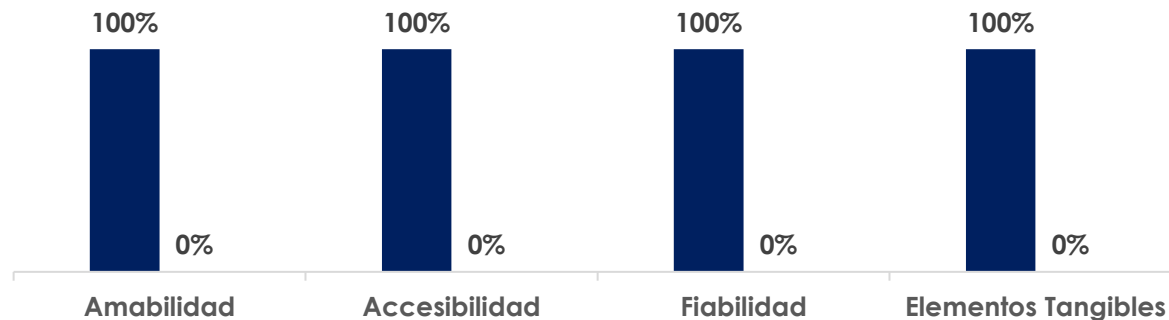
SERVICIO REGISTRO DE PASAPORTE Q1 2025



Atributo	Línea base	Nivel de satisfacción		Cumplimiento meta
Amabilidad	95%	100%	0%	105%
Accesibilidad	85%	93%	0%	109%
Fiabilidad	95%	93%	0%	98%

Resultados Atributos de Calidad –Carta Compromiso

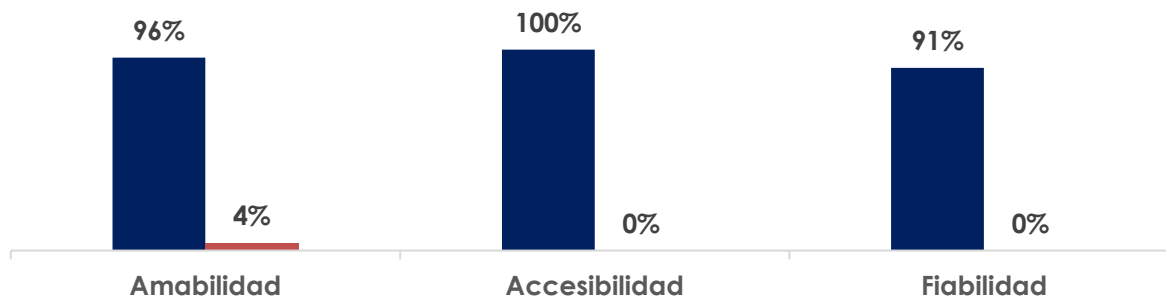
SERVICIO AUTORIZACIÓN CONTINGENTE OMC Q1 2025



Atributo	Línea base	Nivel de satisfacción		Cumplimiento Meta
Amabilidad	95%	100%	0%	105%
Accesibilidad	85%	100%	0%	118%
Fiabilidad	90%	100%	0%	111%
Elementos Tangibles	95%	100%	0%	98%

Resultados Atributos de Calidad –Carta Compromiso

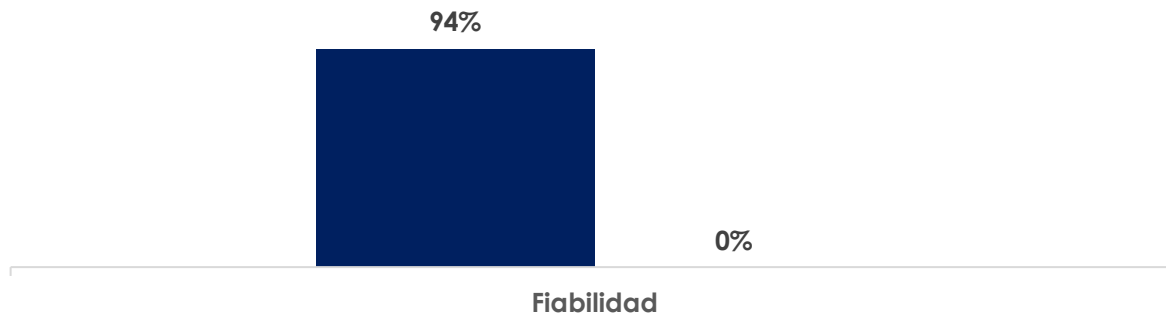
SERVICIO EXENCIÓN DE MERCANCIAS DE USO EXCLUSIVO DE AEROLÍNEAS Y SECTOR AGROPECUARIO Q1 2025



Atributo	Línea base	Nivel de satisfacción		Cumplimiento meta
Amabilidad	85%	96%	4%	113%
Accesibilidad	85%	100%	0%	109%
Fiabilidad	90%	91%	9%	106%

Resultados Atributos de Calidad –Carta Compromiso

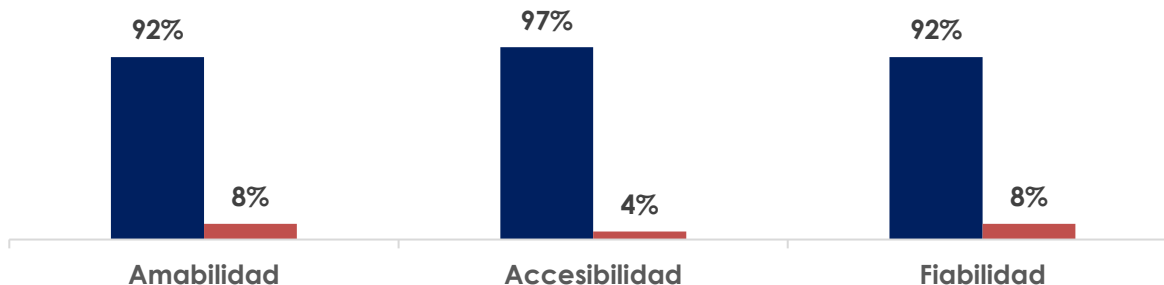
SERVICIO REGISTRO DE ENLACE DEL AGENTE ADUANAL EN SIGA C O M O GESTOR DE DESADUANIZACIÓN Q1 2024



Atributo	Línea base	Nivel de satisfacción		Cumplimiento Meta
Fiabilidad	85%	94%	6%	113%

Resultados Atributos de Calidad –Carta Compromiso

SERVICIO REGISTRO DE IMPORTADOR/EXPORTADOR Q1 2025



Atributo	Línea base	Nivel de satisfacción		Cumplimiento Meta
Amabilidad	95%	92%	8%	102%
Accesibilidad	95%	96%	4%	108%
Fiabilidad	90%	92%	8%	102%

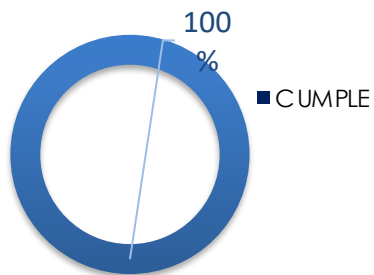


**RESULTADOS ATRIBUTOS DE CALIDAD
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (CC)
ENERO-MARZO 2025**

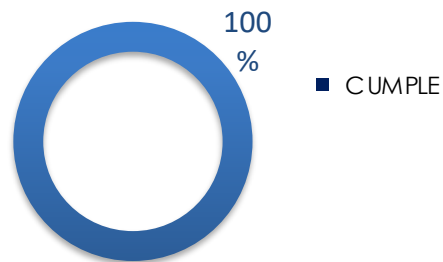
Resultados Tiempo de Respuesta – Carta Compromiso

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE REGISTRO DE IMPORTADOR/EXPORTADOR Enero-Marzo 2025

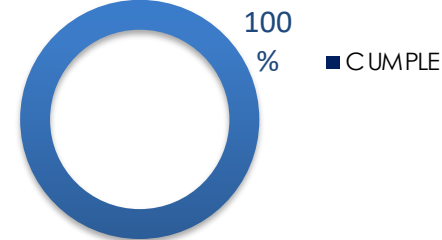
Enero 2025



Febrero 2025



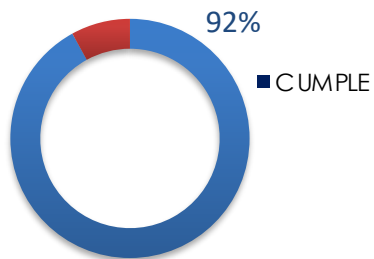
Marzo 2025



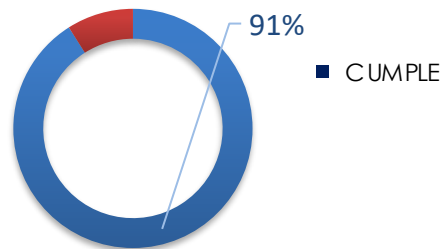
Resultados Tiempo de Respuesta – Carta Compromiso

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE ENLACE COMO AGENTE ADUANAL Enero-Marzo 2025

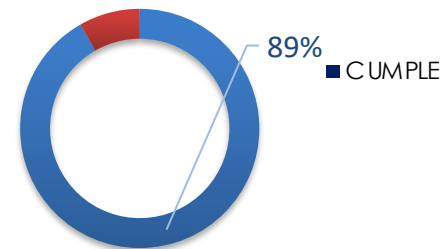
Enero 2025



Febrero 2025



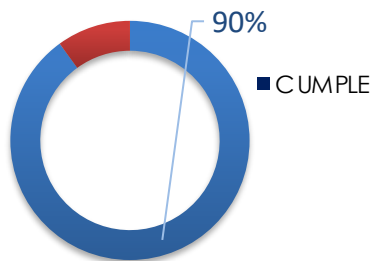
Marzo 2025



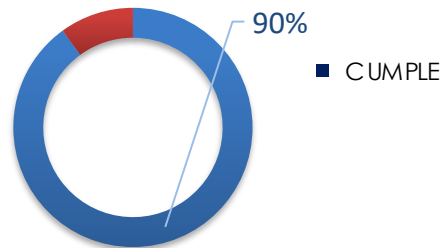
Resultados Tiempo de Respuesta – Carta Compromiso

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE AUTORIZACIÓN DE CONTINGENTE OMC Enero-Marzo 2025

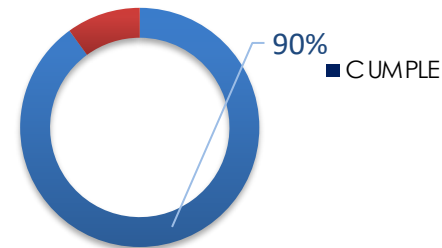
Enero 2025



Febrero 2025

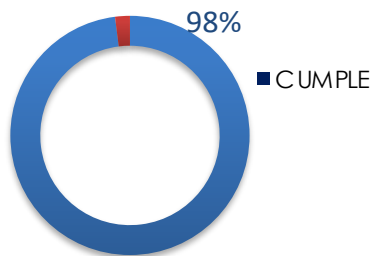


Marzo 2025

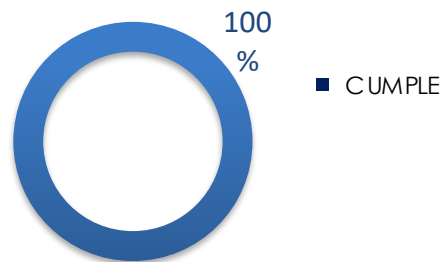


NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE EXENCIÓN DE MERCANCÍAS DE AEROLÍNEAS Y EL SECTOR AGROPECUARIO Enero-Marzo 2025

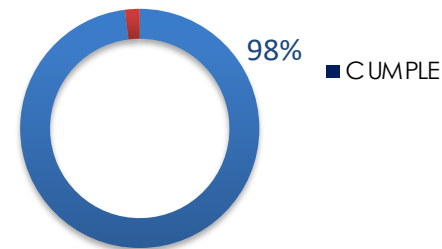
Enero 2025



Febrero 2025



Marzo 2025





**RESULTADOS MEDICIÓN TIEMPO DE RESPUESTA DE QUEJAS Y
SUGERENCIAS DE SERVICIOS
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (CC)
ENERO-MARZO 2025**

Resultados Tiempo de Respuesta Quejas/Sugerencias – Carta Compromiso

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS DE SERVICIOS Enero-Marzo 2025

