



---

**RESULTADOS**  
**CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (CC)**  
**JULIO-SEPTIEMBRE 2025**



# Carta Compromiso al Ciudadano DGA

## DATOS DE CONTACTO

**Dirección oficina principal:**  
Abraham Lincoln 1101, Edif. Miguel Cocco, 5to. 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, República Dominicana.  
Teléfono: 809-537-3246.

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

**Administración Santo Domingo:**  
Ave. George Washington, Arzobispo Merino, 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.

serviciociudadano@aduanas.gob.do

OAI: oai@aduanas.gob.do

**Redes sociales:**

Aduanasrd @aduanard

## 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.311gob.do](http://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.

## DATOS DE CONTACTO

**Dirección oficina principal:**  
Abraham Lincoln 1101, Edif. Miguel Cocco, 5to. 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, República Dominicana.  
Teléfono: 809-537-3246.

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

**Administración Santo Domingo:**  
Ave. George Washington, Arzobispo Merino, Teléfono: 809-686-7478.

## CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Mayo 2022 | Mayo 2024

## 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](mailto:calidadenlagesion@aduanas.gob.do)

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

## CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

## 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.

## 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<br>Accesibilidad                                      | 90%<br>90%               | % satisfacción de los contribuyentes, trimestralmente. |
| Solicitud de Certificado de Autenticación (Prime Digital)                        | Accesibilidad<br>Fiabilidad<br>Amabilidad                        | 90%<br>90%<br>85%        | % satisfacción de los contribuyentes, trimestralmente. |
| Registro de Cédula de Identidad en SIGA                                          | Fiabilidad<br>Accesibilidad<br>Amabilidad                        | 90%<br>90%<br>85%        | % satisfacción de los contribuyentes, trimestralmente. |
| Registro de Pasaporte en SIGA                                                    | Fiabilidad<br>Accesibilidad                                      | 90%<br>85%               | % satisfacción de los contribuyentes, trimestralmente. |
| Autorización de Contingentes CMC (Habilitación Técnica)                          | Amabilidad<br>Fiabilidad<br>Elementos Tangibles<br>Accesibilidad | 85%<br>90%<br>90%<br>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<br>Fiabilidad                                         | 85%<br>90%               | % satisfacción de los contribuyentes, trimestralmente. |
|                                                                                  | Tiempo de respuesta                                              | 6 días laborales         | % solicitudes respondidas en el tiempo establecido.    |
| Registro de Entree del Agente Aduanal en el SIGA como Gestor de Desdramatización | Fiabilidad<br>Elementos Tangibles                                | 85%<br>90%               | % satisfacción de los contribuyentes, trimestralmente. |
|                                                                                  | Tiempo de respuesta                                              | 5 días laborales         | % solicitudes respondidas en el tiempo establecido.    |
| Registro de Importador / Exportador                                              | Accesibilidad<br>Fiabilidad<br>Amabilidad<br>Elementos Tangibles | 90%<br>90%<br>90%<br>90% | % satisfacción de los contribuyentes, trimestralmente. |
|                                                                                  | Tiempo de respuesta                                              | 5 días laborales         | % solicitudes respondidas en el tiempo establecido.    |

SCAN ME





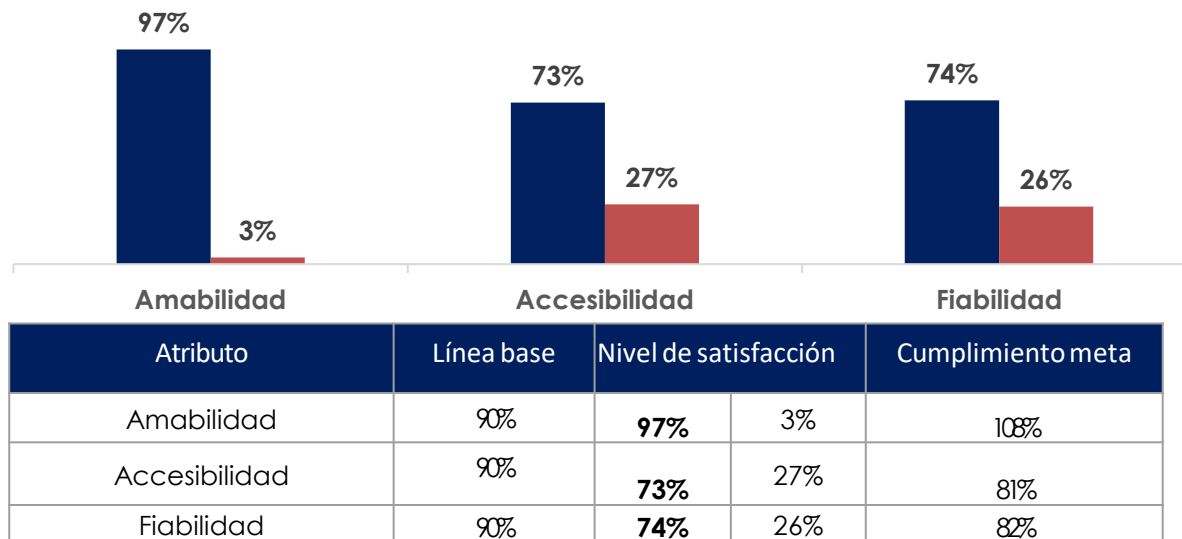
**RESULTADOS ATRIBUTOS DE CALIDAD  
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (CC)  
JULIO-SEPTIEMBRE 2025**

# Atributos



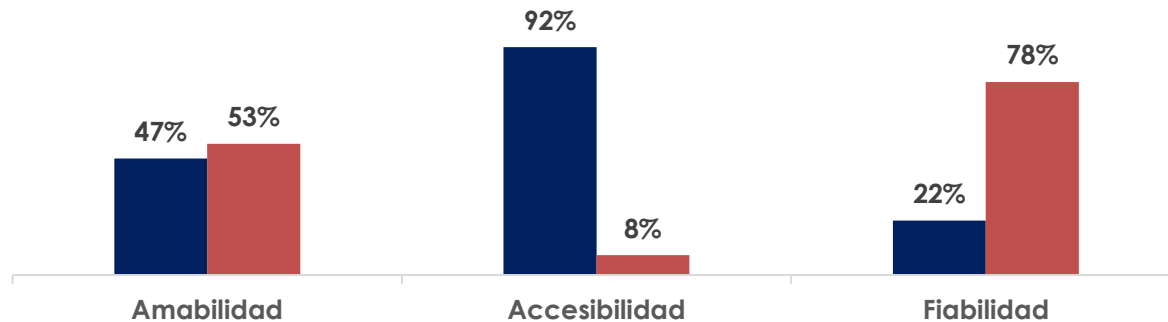
# Resultados Atributos de Calidad –Carta Compromiso

## SERVICIO EXPORTACIÓN GENERAL Q3 2025



# Resultados Atributos de Calidad –Carta Compromiso

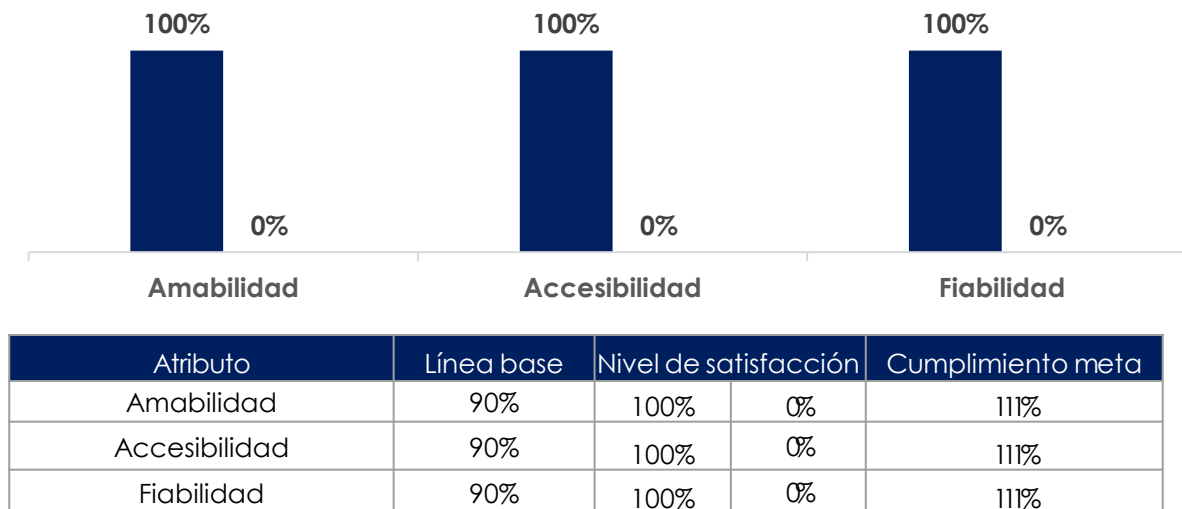
SERVICIO SOLICITUD CERTIFICADO DE AUTENTIFICACIÓN (FIRMA DIGITAL) Q3 2025



| Atributo      | Línea base | Nivel de satisfacción |     | Cumplimiento meta |
|---------------|------------|-----------------------|-----|-------------------|
| Amabilidad    | 85%        | 47%                   | 53% | 52%               |
| Accesibilidad | 90%        | 92%                   | 8%  | 102%              |
| Fiabilidad    | 90%        | 22%                   | 78% | 24%               |

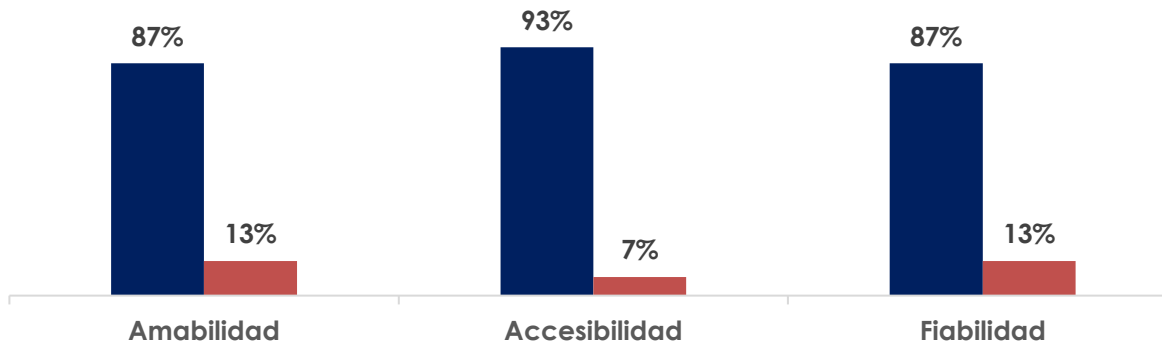
# Resultados Atributos de Calidad –Carta Compromiso

## SERVICIO REGISTRO DE CÉDULA DE IDENTIDAD EN SIGA Q3 2025



# Resultados Atributos de Calidad –Carta Compromiso

SERVICIO REGISTRO DE PASAPORTE Q3 2025

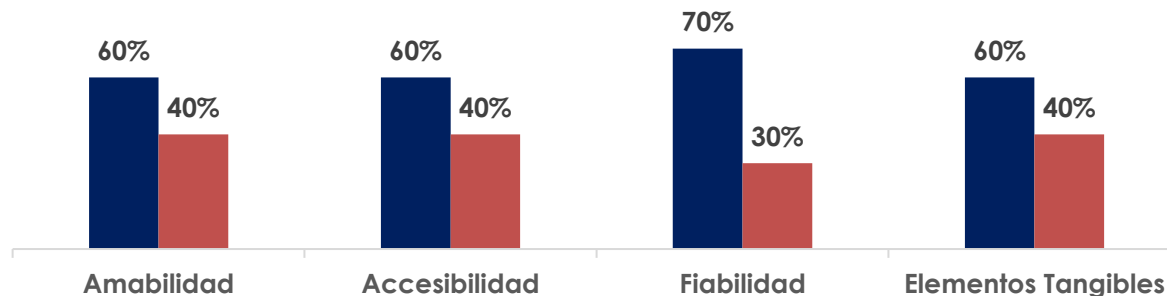


| Atributo      | Línea base | Nivel de satisfacción |     | Cumplimiento meta |
|---------------|------------|-----------------------|-----|-------------------|
| Amabilidad    | 95%        | 87%                   | 13% | 92%               |
| Accesibilidad | 85%        | 93%                   | 7%  | 107%              |
| Fiabilidad    | 95%        | 87%                   | 13% | 92%               |



# Resultados Atributos de Calidad –Carta Compromiso

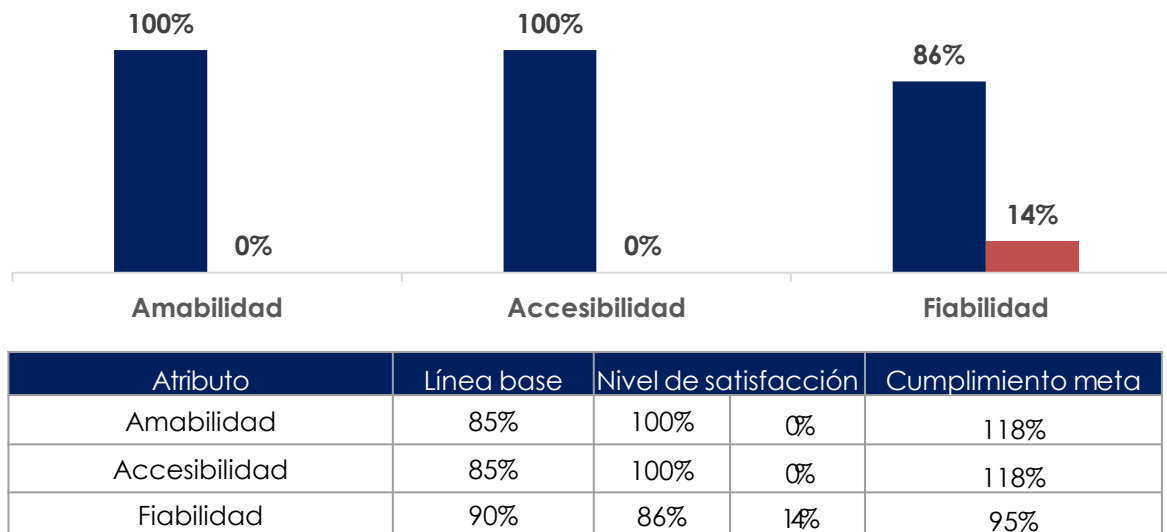
## SERVICIO AUTORIZACIÓN CONTINGENTE OMC Q3 2025



| Atributo            | Línea base | Nivel de satisfacción |     | Cumplimiento Meta |
|---------------------|------------|-----------------------|-----|-------------------|
| Amabilidad          | 95%        | 60%                   | 40% | 63%               |
| Accesibilidad       | 85%        | 60%                   | 40% | 117%              |
| Fiabilidad          | 90%        | 70%                   | 30% | 111%              |
| Elementos Tangibles | 95%        | 60%                   | 40% | 105%              |

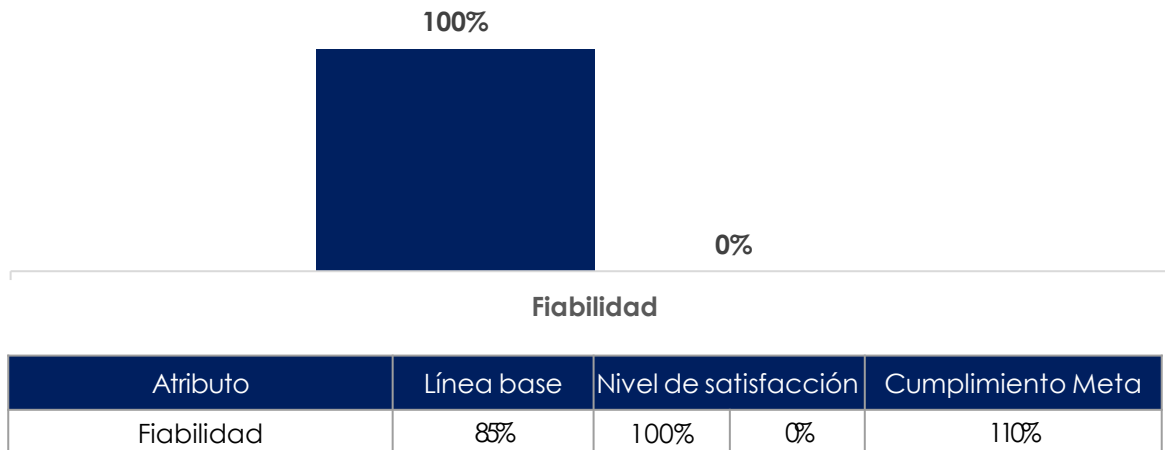
# Resultados Atributos de Calidad –Carta Compromiso

SERVICIO EXENCIÓN DE MERCANCIAS DE USO EXCLUSIVO DE AEROLÍNEAS Y SECTOR AGROPECUARIO Q3 2025



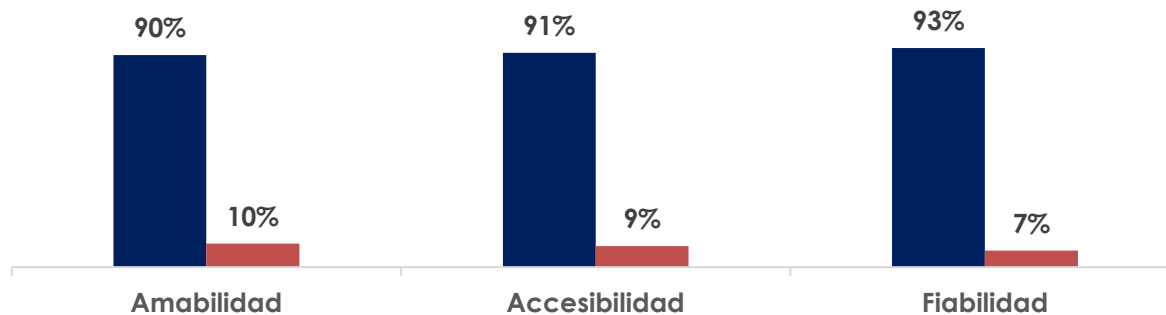
# Resultados Atributos de Calidad –Carta Compromiso

SERVICIO REGISTRO DE ENLACE DEL AGENTE ADUANAL EN SIGA C O M O GESTOR DE DESADUANIZACIÓN Q3 2025



# Resultados Atributos de Calidad –Carta Compromiso

SERVICIO REGISTRO DE IMPORTADOR/EXPORTADOR Q3 2025



| Atributo      | Línea base | Nivel de satisfacción |     | Cumplimiento Meta |
|---------------|------------|-----------------------|-----|-------------------|
| Amabilidad    | 95%        | 90%                   | 10% | 95%               |
| Accesibilidad | 95%        | 91%                   | 9%  | 95%               |
| Fiabilidad    | 90%        | 93%                   | 7%  | 103%              |

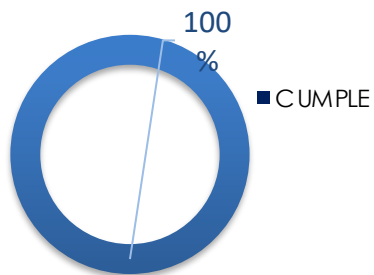


**RESULTADOS ATRIBUTOS DE CALIDAD  
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (CC)  
JULIO-SEPTIEMBRE 2025**

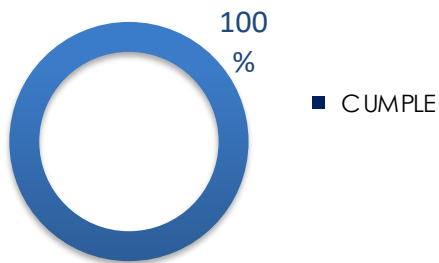
# Resultados Tiempo de Respuesta – Carta Compromiso

## NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE REGISTRO DE IMPORTADOR/EXPORTADOR Julio-Septiembre 2025

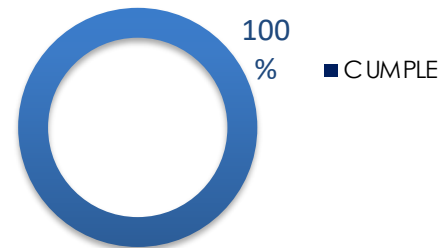
Julio 2025



Agosto 2025



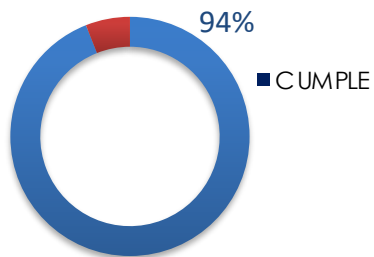
Septiembre 2025



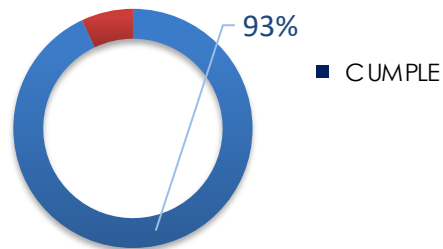
# Resultados Tiempo de Respuesta – Carta Compromiso

## NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE ENLACE COMO AGENTE ADUANAL Julio-Septiembre 2025

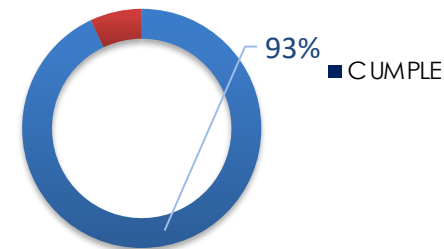
Julio 2025



Agosto 2025



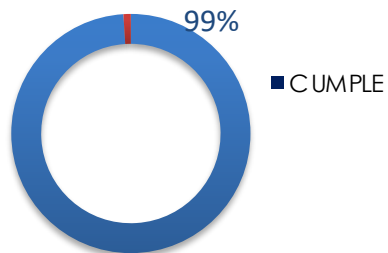
Septiembre 2025



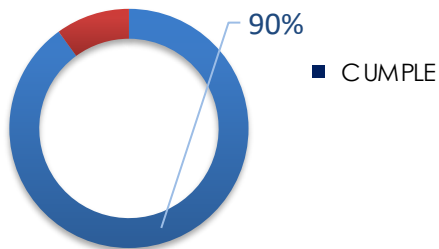
# Resultados Tiempo de Respuesta – Carta Compromiso

## NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE AUTORIZACIÓN DE CONTINGENTE OMC Julio-Septiembre 2025

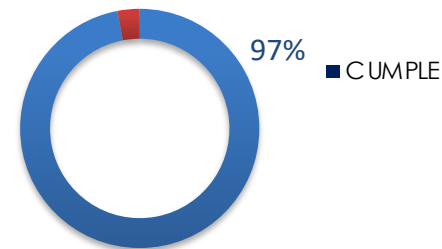
Julio 2025



Agosto 2025



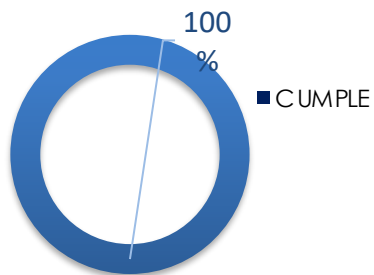
Septiembre 2025



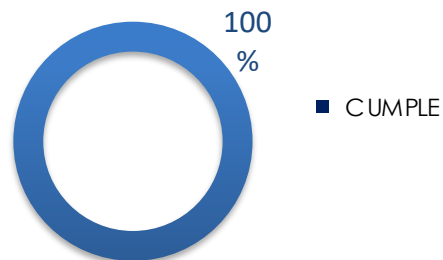


## NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE EXENCIÓN DE MERCANCÍAS DE AEROLÍNEAS Y EL SECTOR AGROPECUARIO Julio-Septiembre 2025

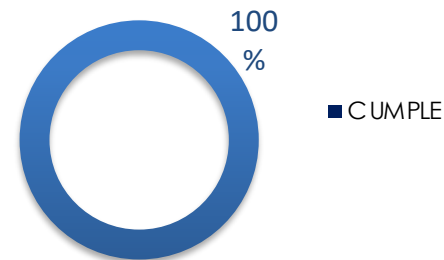
Julio 2025



Agosto 2025



Septiembre 2025





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

# Resultados Tiempo de Respuesta Quejas/Sugerencias – Carta Compromiso

**NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS DE SERVICIOS  
Julio-Septiembre 2025**

