



RESULTADOS
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (CC)
ABRIL – JUNIO 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 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 Hésmra 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





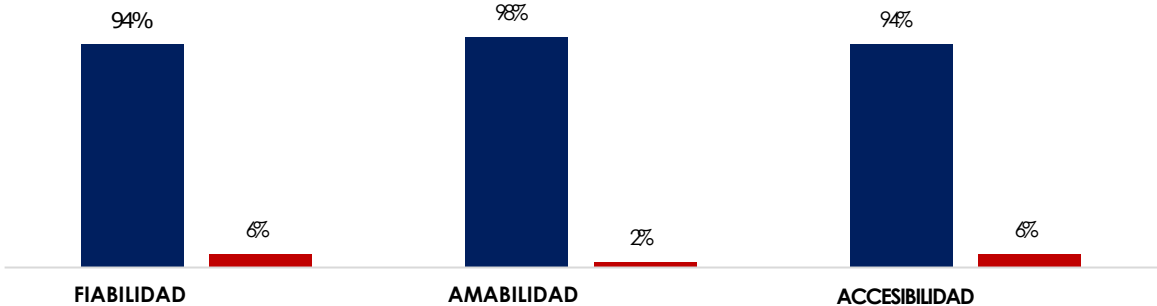
**RESULTADOS ATRIBUTOS DE CALIDAD
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (CC)
ABRIL – JUNIO 2022**

Atributos



Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso

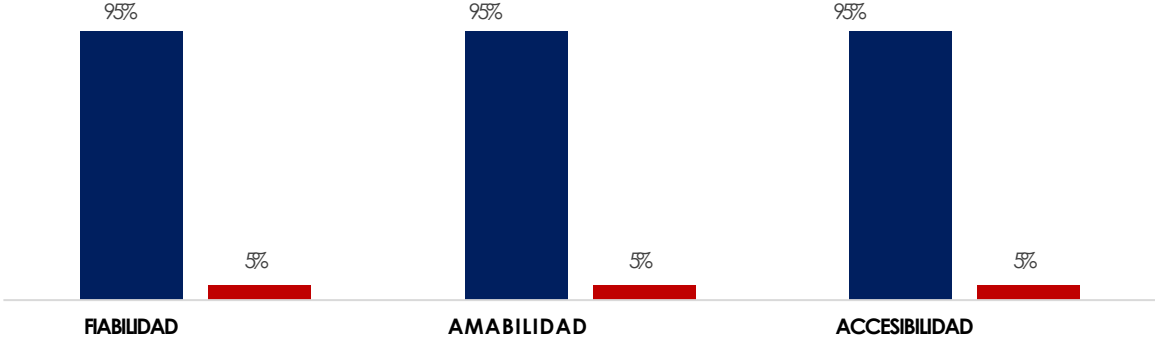
SERVICIO EXPORTACIÓN GENERAL



| Atributo | Línea base | Nivel de satisfacción | | Cumplimiento meta |
|---------------|------------|-----------------------|----|-------------------|
| FIABILIDAD | 90% | 94% | 6% | 105% |
| AMABILIDAD | 90% | 98% | 2% | 109% |
| ACCESIBILIDAD | 90% | 94% | 6% | 105% |

Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso

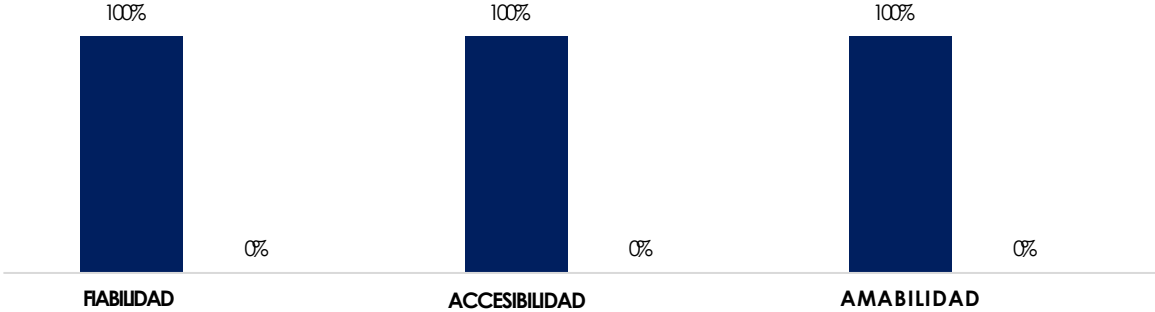
SERVICIO SOLICITUD CERTIFICADO DE AUTENTICACIÓN (FIRMA DIGITAL)



| Atributo | Línea base | Nivel de satisfacción | | Cumplimiento meta |
|---------------|------------|-----------------------|----|-------------------|
| FIABILIDAD | 90% | 95% | 5% | 105% |
| AMABILIDAD | 85% | 95% | 5% | 111% |
| ACCESIBILIDAD | 90% | 95% | 5% | 105% |

Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso

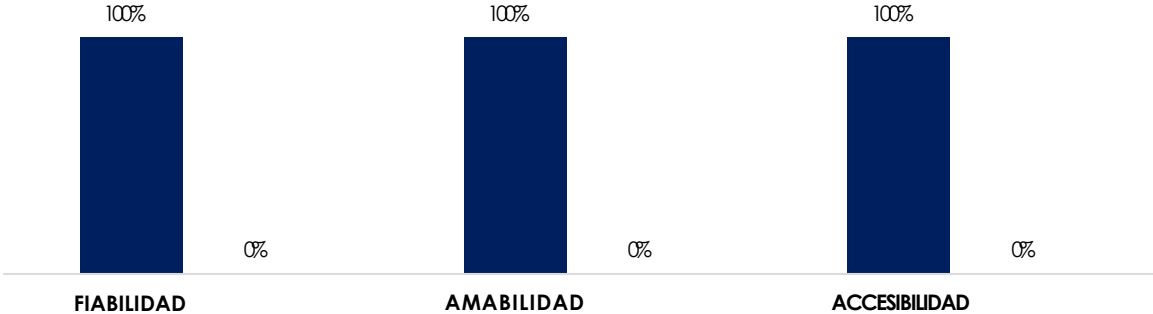
SERVICIO REGISTRO DE CÉDULA DE IDENTIDAD EN SIGA



| Atributo | Línea base | Nivel de satisfacción | | Cumplimiento meta |
|---------------|------------|-----------------------|----|-------------------|
| FIDELIDAD | 90% | 100% | 0% | 111% |
| ACCESIBILIDAD | 90% | 100% | 0% | 111% |
| AMABILIDAD | 90% | 100% | 0% | 111% |

Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso

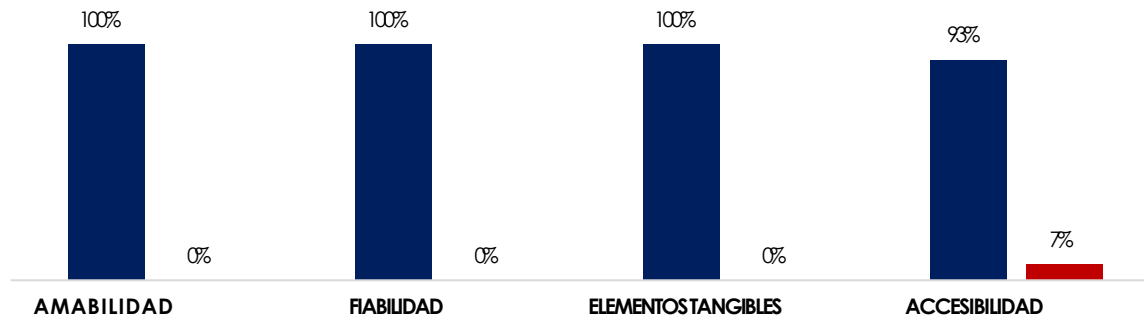
SERVICIO REGISTRO DE PASAPORTE



| 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

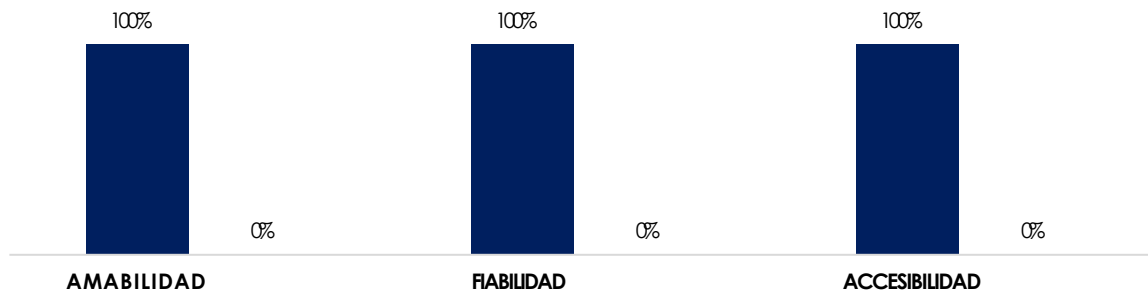
SERVICIO AUTORIZACIÓN CONTINGENTE OMC



| 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% | 93% | 7% | 110% |

Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso

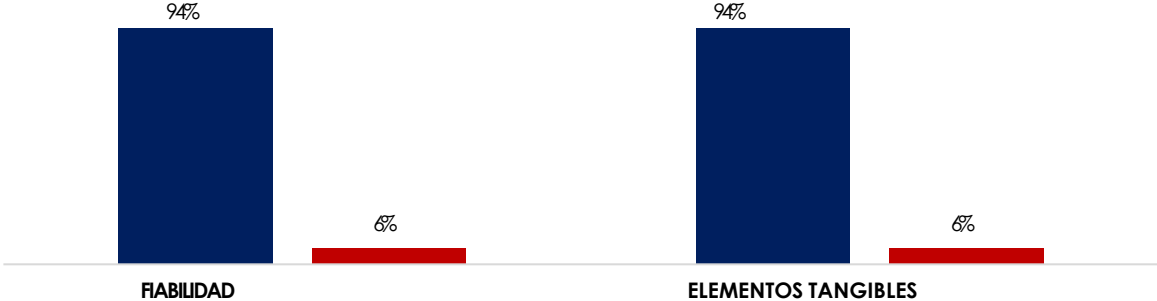
SERVICIO EXENCIÓN DE MERCANCIAS DE USO EXCLUSIVO DE AEROLÍNEAS Y SECTOR AGROPECUARIO



| 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

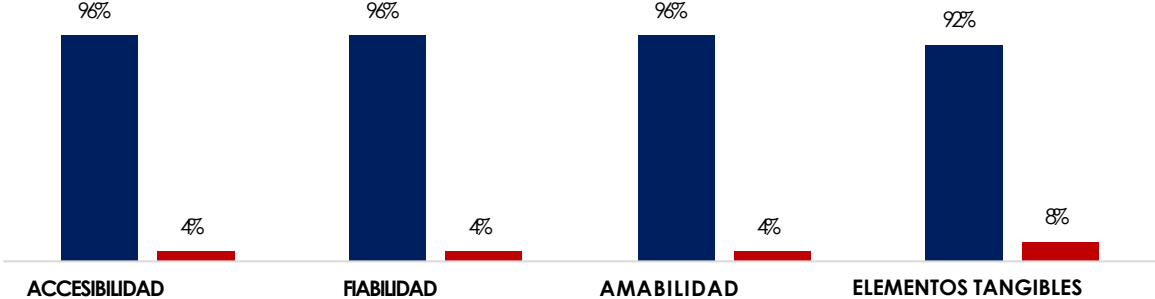
SERVICIO REGISTRO DE ENLACE DEL AGENTE ADUANAL EN SIGA COMO GESTOR DE DESADUANIZACIÓN



| Atributo | Línea base | Nivel de satisfacción | | Cumplimiento meta |
|---------------------|------------|-----------------------|----|-------------------|
| FIABILIDAD | 85% | 94% | 6% | 110% |
| ELEMENTOS TANGIBLES | 90% | 94% | 6% | 104% |

Resultados Atributos de Calidad –Carta Compromiso

SERVICIO REGISTRO DE IMPORTADOR/EXPORTADOR



| Atributo | Línea base | Nivel de satisfacción | | Cumplimiento meta |
|---------------------|------------|-----------------------|----|-------------------|
| ACCESIBILIDAD | 95% | 96% | 4% | 101% |
| FIABILIDAD | 90% | 96% | 4% | 106% |
| AMABILIDAD | 95% | 96% | 4% | 101% |
| ELEMENTOS TANGIBLES | 90% | 92% | 8% | 102% |

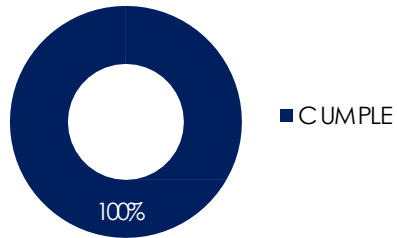


**RESULTADOS TIEMPO DE RESPUESTA CARTA
COMPROMISO AL CIUDADANO (CC)
ABRIL – JUNIO 2022**

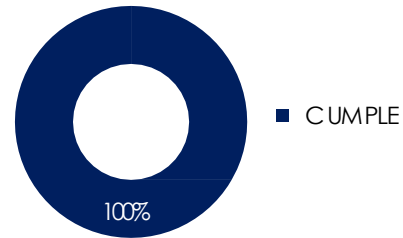
Resultados Tiempo de Respuesta – Carta Compromiso

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE REGISTRO DE IMPORTADOR/EXPORTADOR ABRIL – JUNIO 2022

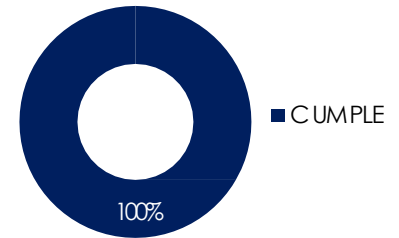
ABRIL 2022



MAYO 2022



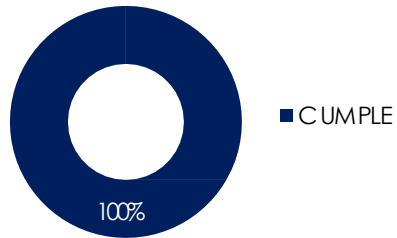
JUNIO 2022



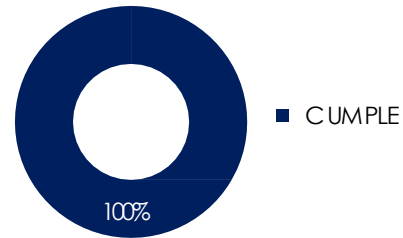
Resultados Tiempo de Respuesta – Carta Compromiso

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE ENLACE COMO AGENTE ADUANAL ABRIL – JUNIO 2022

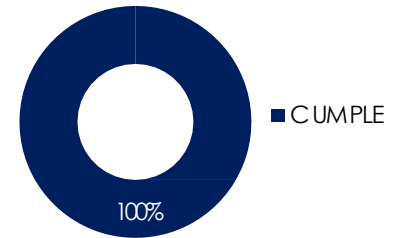
ABRIL 2022



MAYO 2022



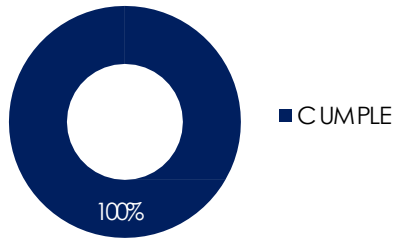
JUNIO 2022



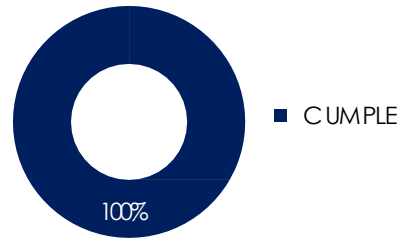
Resultados Tiempo de Respuesta – Carta Compromiso

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE AUTORIZACIÓN DE CONTINGENTE OMC ABRIL– JUNIO 2022

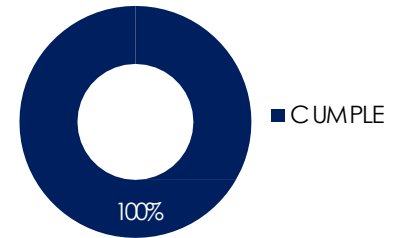
ABRIL 2022



MAYO 2022



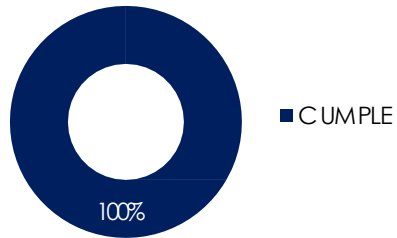
JUNIO 2022



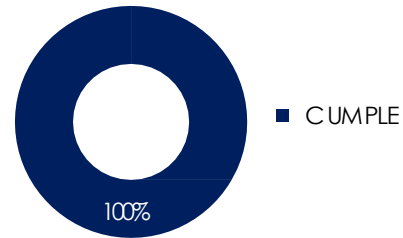
Resultados Tiempo de Respuesta – Carta Compromiso

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE EXENCIÓN DE MERCANCÍAS DE AEROLÍNEAS Y EL SECTOR AGROPECUARIO ABRIL – JUNIO 2022

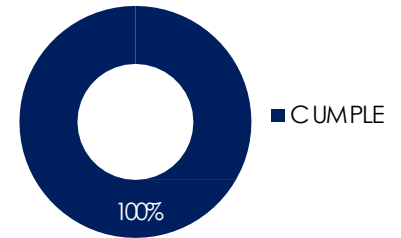
ABRIL 2022



MAYO 2022



JUNIO 2022





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

Resultados Tiempo de Respuesta Quejas/Sugerencias – Carta Compromiso

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS DE SERVICIOS ABRIL – JUNIO 2022

