



RESULTADOS
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (CC)
JULIO-SEPTIEMBRE 2024

DGA
ADUANAS

Carta Compromiso al Ciudadano DGA

FORMAS DE COMUNICACIONES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Departamento de Gestión de Servicios:
Abraham Lincoln TIOI, 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:

@aduanard
 @aduanard
 @aduanard

DATOS DE CONTACTO

Dirección oficina principal:
Abraham Lincoln TIOI, 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 España de Haina. Teléfono: 809-537-3246.

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

Administración Santo Domingo:
Ave. George Washington 1002, Arzobispo Merino. Teléfono: 809-6-68-7478.

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Mayo 2022 | Mayo 2024

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

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 TIOI, Santo Domingo, República Dominicana. Edif. Miguel Cocco, 3er piso, ala sur.

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

QUÉJAS Y SUGERENCIAS

Los/as ciudadan@s 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:
servicioalciudadano@aduanas.gob.do
calidaddegestion@aduanas.gob.do

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

Instagram @aduanard, 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 ciudadan@s 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 desarrollada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan a los/as ciudadan@s, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el/la ciudadan@s/as y el Estado.

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 mayo 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 ciudadan@s/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: presencialmente, 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: 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

SERVICIOS (S)	ATRIBUTOS	ESTÁNDARES	INDICADORES
Explotación General	Amabilidad Accesibilidad Fiabilidad	90% 90% 90%	% satisfacción de los contribuyentes, trimestralmente.
Solicitud de Certificado de Acreditación (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.
Abituación de Contingentes OMC (Rectificación 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 Excluido de Aduanas y Sector Agropecuario	Amabilidad Fiabilidad Accesibilidad	85% 90% 85%	% satisfacción de los contribuyentes, trimestralmente.
	Tiempo de respuesta	6 días laborales	% solicitudes respondidas en el tiempo establecido.
Registro de Enlace del Agente Aduanal en el SIGA como Gestor de Desdualización	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



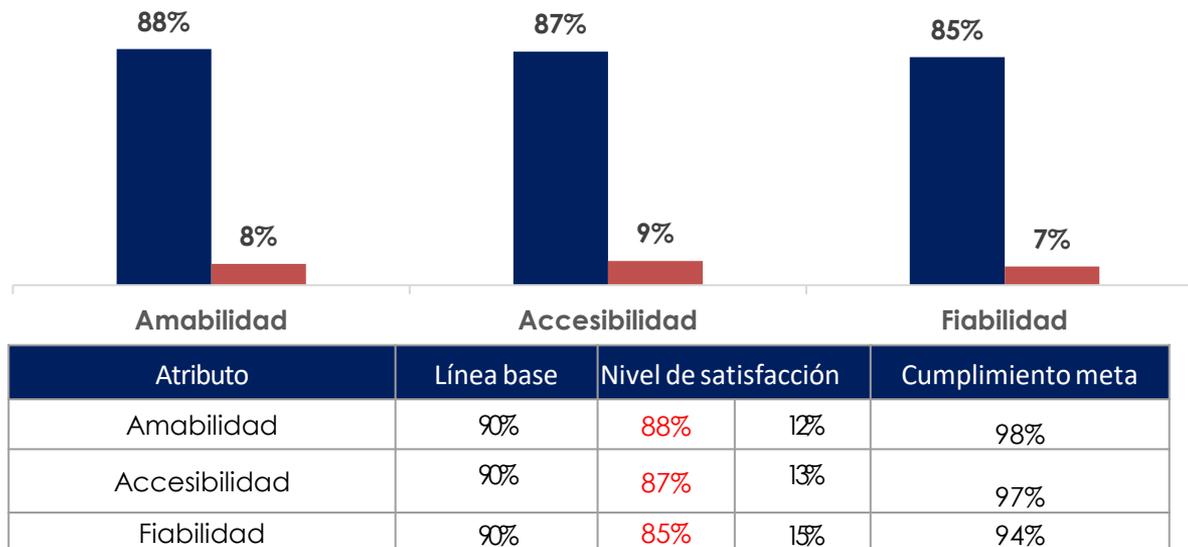
**RESULTADOS ATRIBUTOS DE CALIDAD
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (CC)
JULIO-SEPTIEMBRE 2024**

Atributos



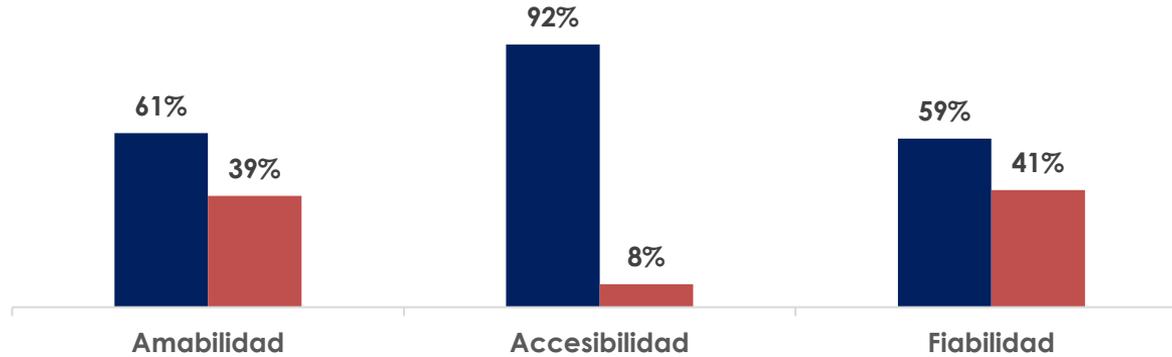
Resultados Atributos de Calidad –Carta Compromiso

SERVICIO EXPORTACIÓN GENERAL Q3 2024



Resultados Atributos de Calidad –Carta Compromiso

SERVICIO SOLICITUD CERTIFICADO DE AUTENTIFICACIÓN (FIRMA DIGITAL) Q3 2024

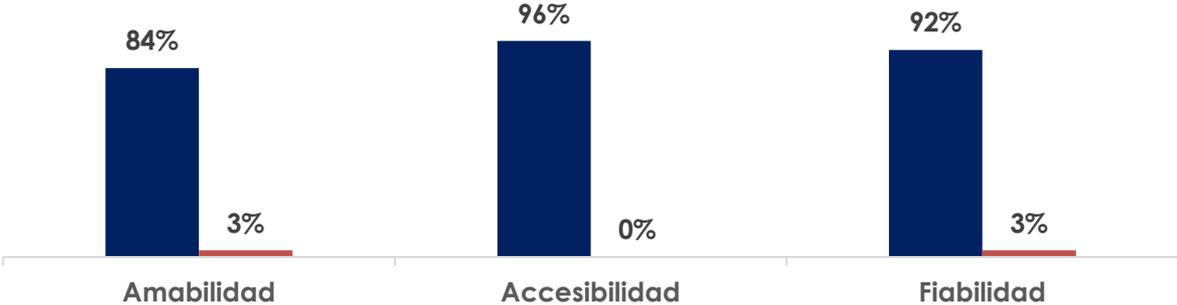


Atributo	Línea base	Nivel de satisfacción	Cumplimiento meta
Amabilidad	85%	61%	39%
Accesibilidad	90%	92%	8%
Fiabilidad	90%	59%	41%

Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso



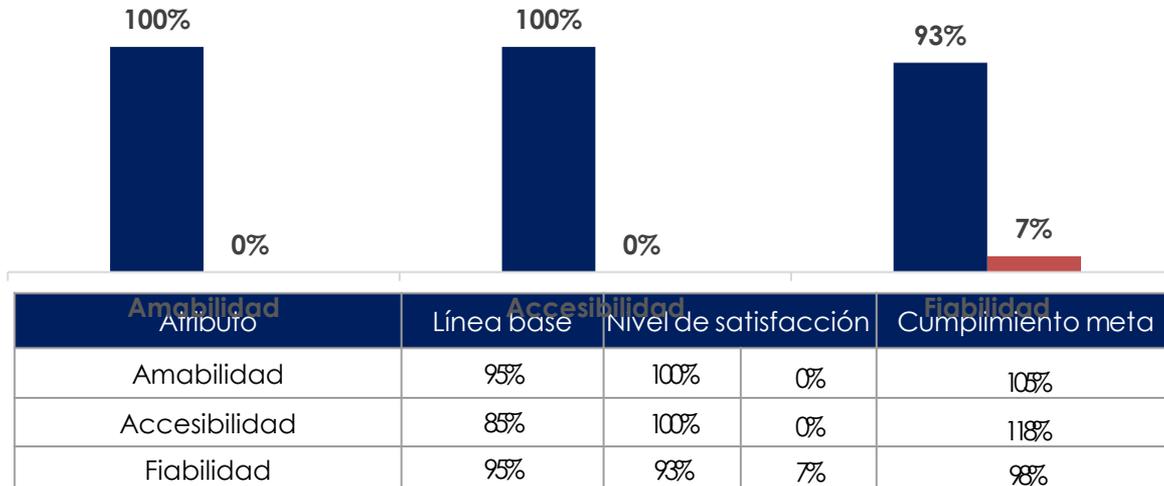
SERVICIO REGISTRO DE CÉDULA DE IDENTIDAD EN SIGA Q3 2024



Atributo	Línea base	Nivel de satisfacción		Cumplimiento meta
Amabilidad	90%	84%	3%	93%
Accesibilidad	90%	96%	0%	100%
Fiabilidad	90%	92%	3%	102%

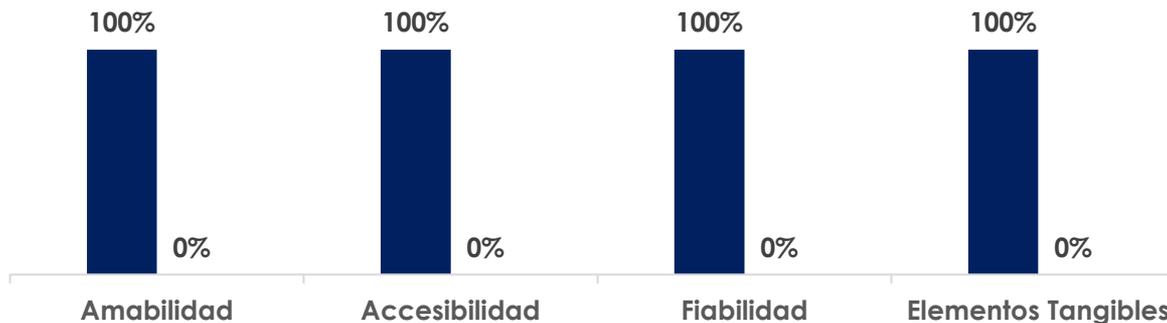
Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso

SERVICIO REGISTRO DE PASAPORTE Q3 2024



Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso

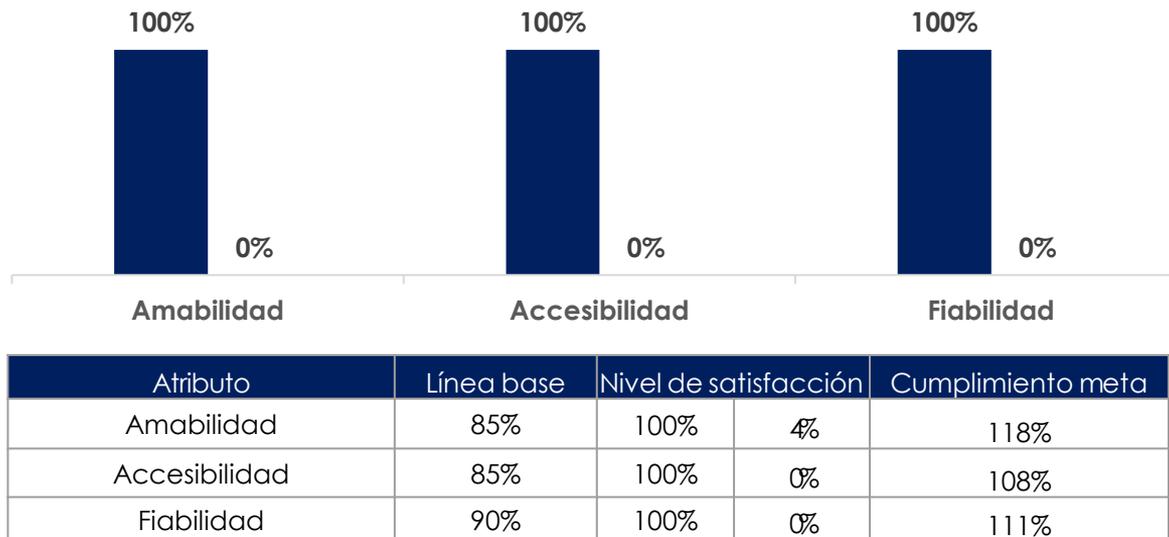
SERVICIO AUTORIZACIÓN CONTINGENTE OMC Q3 2024



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%	105%

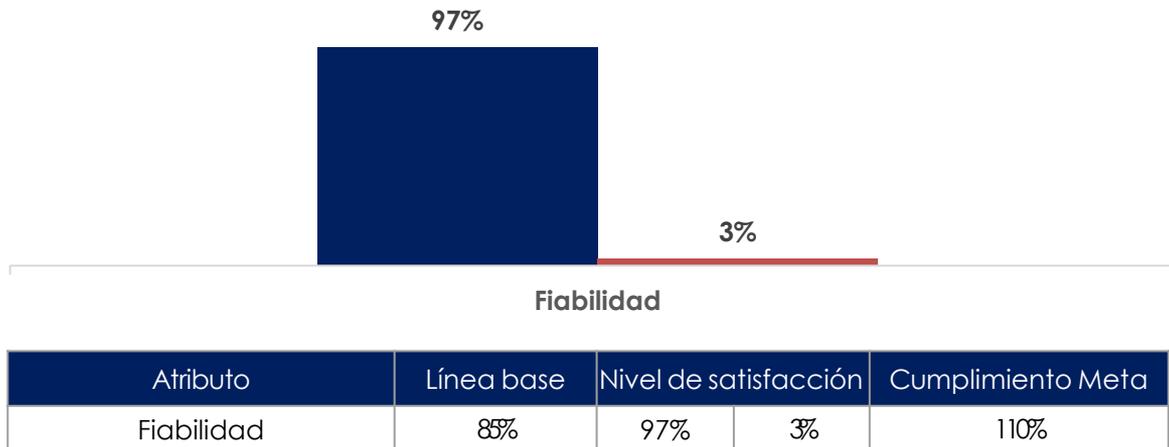
Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso

SERVICIO EXENCIÓN DE MERCANCIAS DE USO EXCLUSIVO DE AEROLÍNEAS Y SECTOR AGROPECUARIO Q3 2024



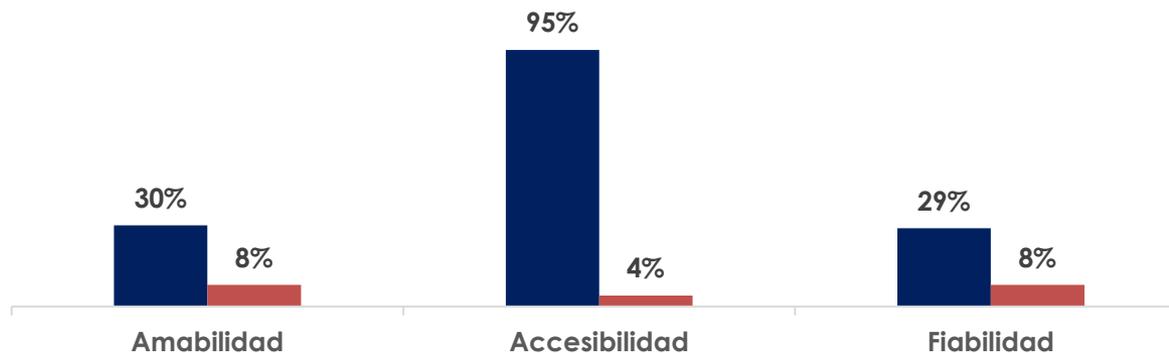
Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso

SERVICIO REGISTRO DE ENLACE DEL AGENTE ADUANAL EN SIGA COMO GESTOR DE DESADUANIZACIÓN Q3 2024



Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso

SERVICIO REGISTRO DE IMPORTADOR/EXPORTADOR Q3 2024



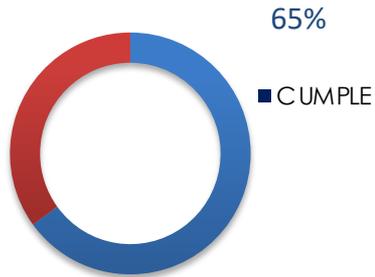
Atributo	Línea base	Nivel de satisfacción		Cumplimiento Meta
Amabilidad	95%	30%	70%	32%
Accesibilidad	95%	95%	5%	100%
Fiabilidad	90%	29%	71%	32%



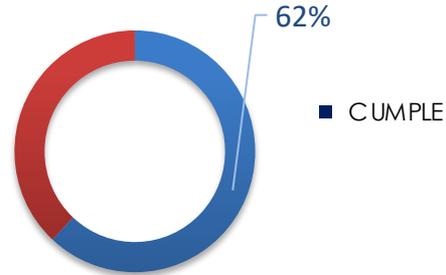
**RESULTADOS ATRIBUTOS DE CALIDAD
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (CC)
JULIO-SEPTIEMBRE 2024**

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE REGISTRO DE IMPORTADOR/EXPORTADOR Julio-Septiembre 2024

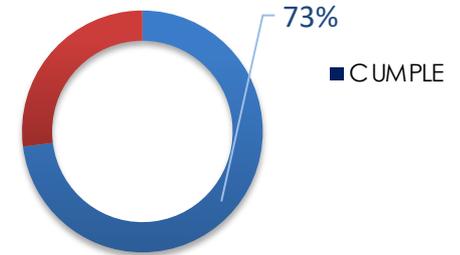
Julio 2024



Agosto 2024

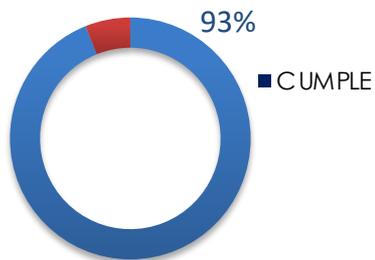


Septiembre 2024

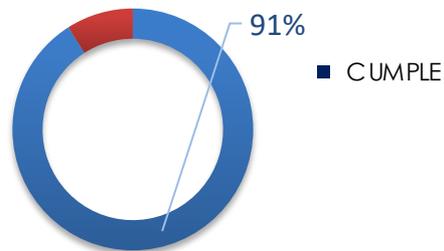


NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE ENLACE COMO AGENTE ADUANAL Julio-Septiembre 2024

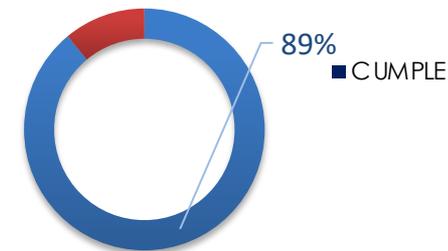
Julio 2024



Agosto 2024



Septiembre 2024

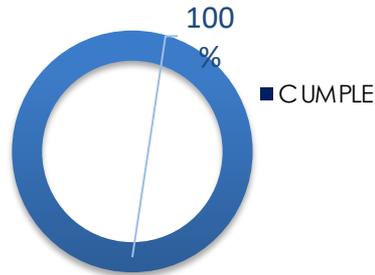


NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE AUTORIZACIÓN DE CONTINGENTE OMC Julio-Septiembre 2024

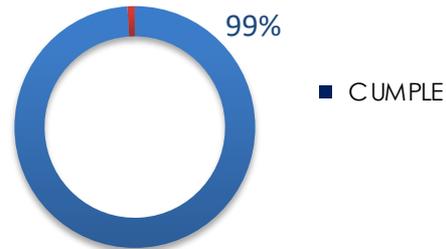


NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE EXENCIÓN DE MERCANCÍAS DE AEROLÍNEAS Y EL SECTOR AGROPECUARIO Julio-Septiembre 2024

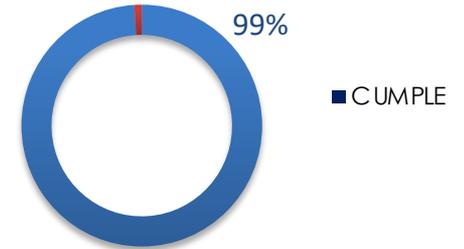
Julio 2024



Agosto 2024



Septiembre 2024





**RESULTADOS MEDICIÓN TIEMPO DE RESPUESTA DE QUEJAS Y
SUGERENCIAS DE SERVICIOS
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (CC)
JULIO-SEPTIEMBRE 2024**

Resultados Tiempo de Respuesta Quejas/Sugerencias – Carta Compromiso

**NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS DE SERVICIOS
Julio-Septiembre 2024**

