



RESULTADOS
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (CC)
OCTUBRE-DICIEMBRE 2023

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, Camatera Sánchez, kilómetro núm. 13, Terminal Haina Occidental, sector Puerto Buzo de Haina.
Teléfono: 809-537-3246.

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

Administración Santo Domingo:
Ave. George Washington 1025, Puerto España.
Teléfono: 809-686-7478.

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.

servicioalciudadano@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 Cauceño / Administración de Haina Oriental.

Correo electrónico:
servicioalciudadano@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 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.



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 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, 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

| SERVICIO (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. |
| Autenticación de Contingentes ONC (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 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 Aduanero en el SIGA como Gestor de Desdualización | 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





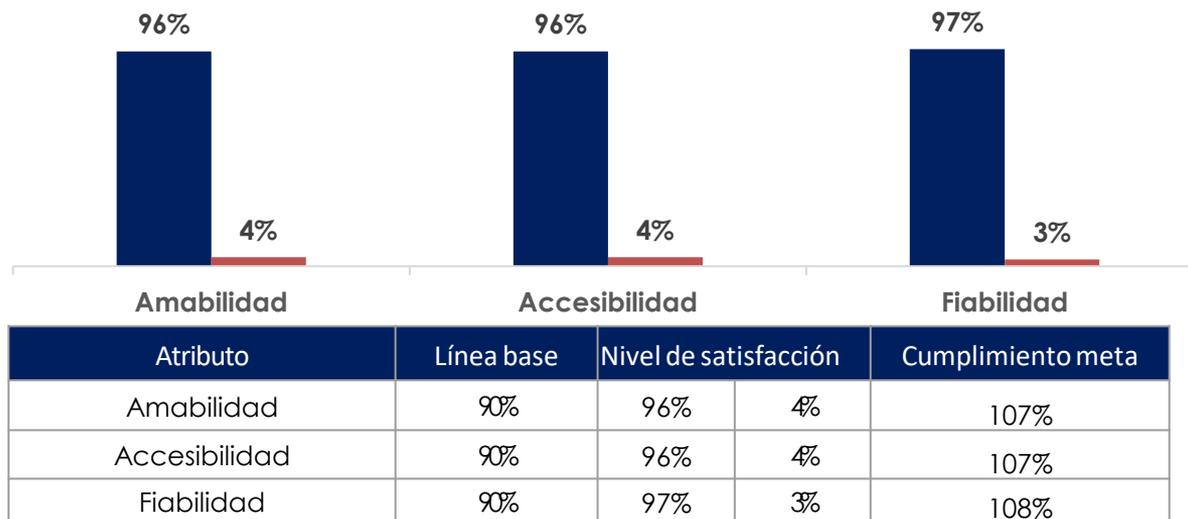
**RESULTADOS ATRIBUTOS DE CALIDAD
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (CC)
OCTUBRE- DICIEMBRE 2023**

Atributos



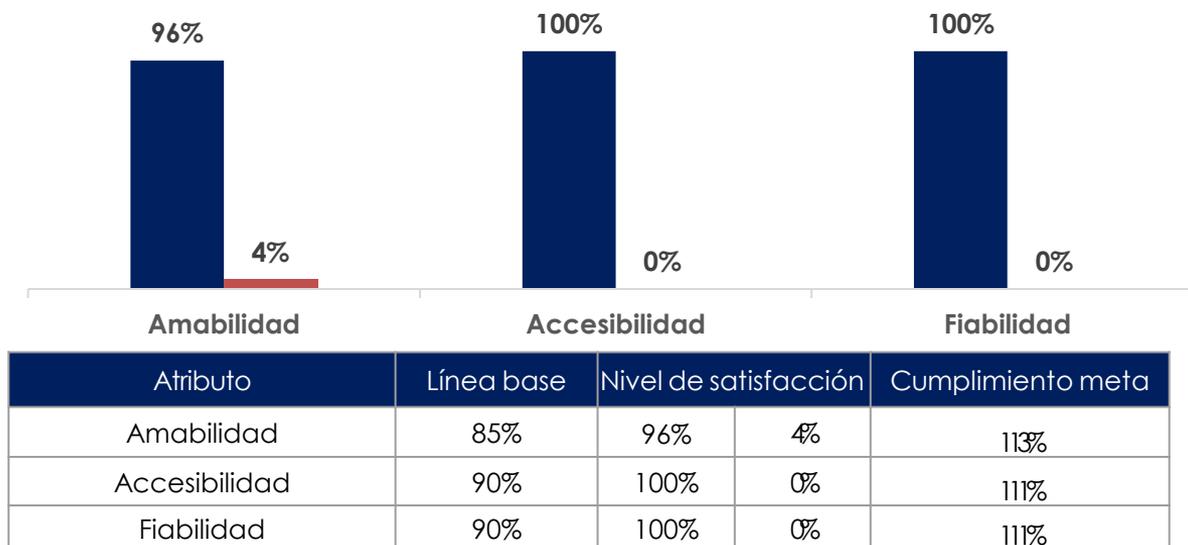
Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso

SERVICIO EXPORTACIÓN GENERAL Q4



Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso

SERVICIO SOLICITUD CERTIFICADO DE AUTENTIFICACIÓN (FIRMA DIGITAL) Q4



Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso

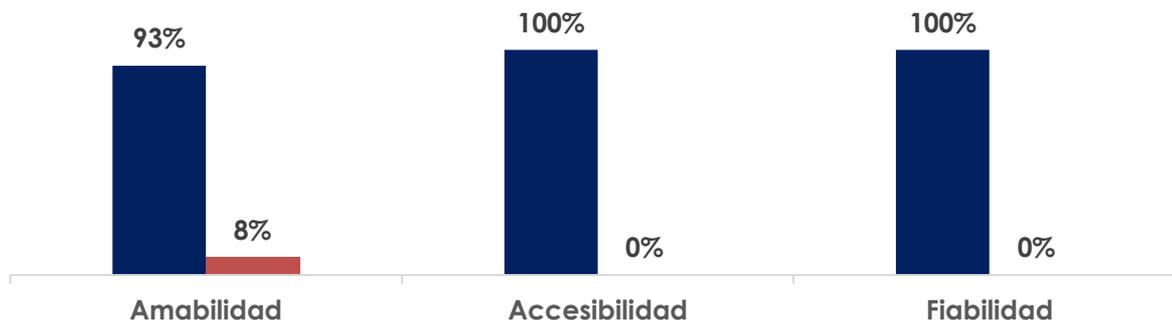
SERVICIO REGISTRO DE CÉDULA DE IDENTIDAD EN SIGA Q4



| Atributo | Línea base | Nivel de satisfacción | | Cumplimiento meta |
|---------------|------------|-----------------------|-----|-------------------|
| Amabilidad | 90% | 89% | 11% | 99% |
| Accesibilidad | 90% | 100% | 0% | 111% |
| Fiabilidad | 90% | 89% | 11% | 99% |

Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso

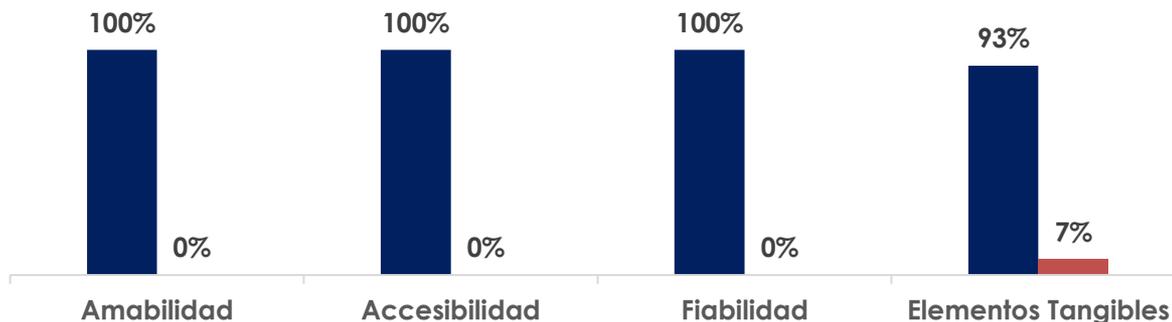
SERVICIO REGISTRO DE PASAPORTE Q4



| Atributo | Línea base | Nivel de satisfacción | | Cumplimiento meta |
|---------------|------------|-----------------------|----|-------------------|
| Amabilidad | 95% | 93% | 7% | 98% |
| Accesibilidad | 85% | 100% | 0% | 118% |
| Fiabilidad | 95% | 100% | 0% | 105% |

Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso

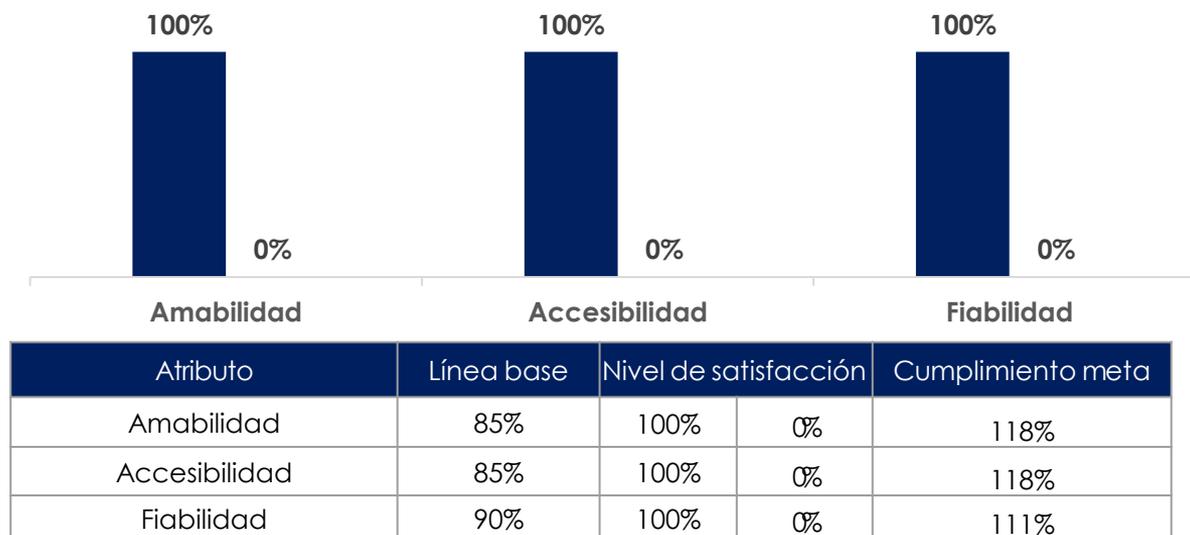
SERVICIO AUTORIZACIÓN CONTINGENTE OMC Q4



| 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% | 93% | 7% | 98% |

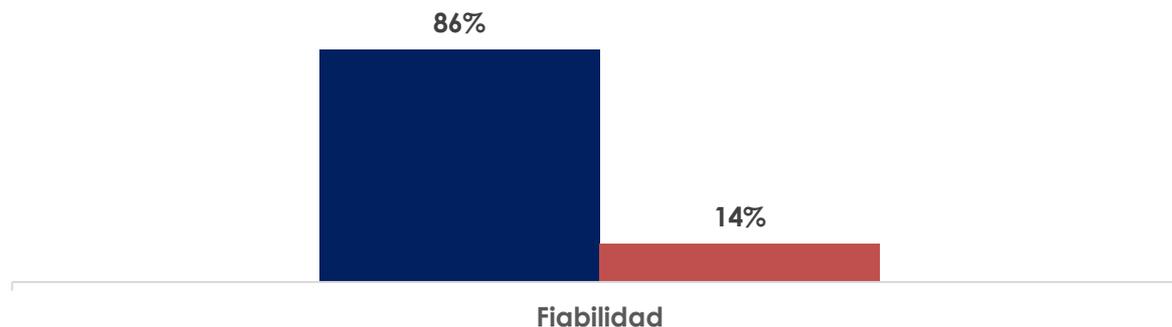
Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso

SERVICIO EXENCIÓN DE MERCANCIAS DE USO EXCLUSIVO DE AEROLÍNEAS Y SECTOR AGROPECUARIO Q4



Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso

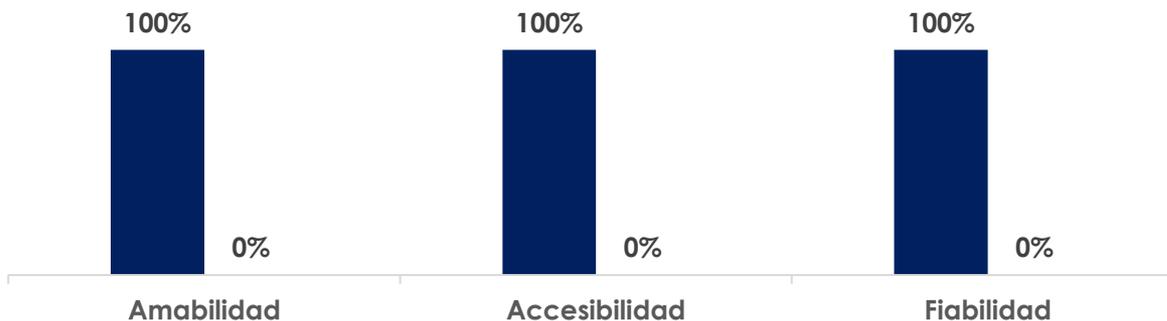
SERVICIO REGISTRO DE ENLACE DEL AGENTE ADUANAL EN SIGA COMO GESTOR DE DESADUANIZACIÓN Q4



| Atributo | Línea base | Nivel de satisfacción | | Cumplimiento Meta |
|------------|------------|-----------------------|-----|-------------------|
| Fiabilidad | 85% | 86% | 14% | 101% |

Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso

SERVICIO REGISTRO DE IMPORTADOR/EXPORTADOR Q4



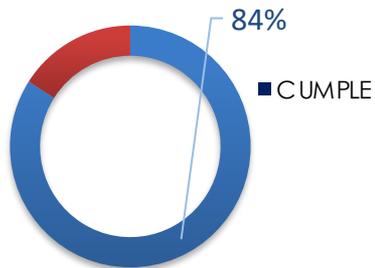
| Atributo | Línea base | Nivel de satisfacción | | Cumplimiento Meta |
|---------------|------------|-----------------------|----|-------------------|
| Amabilidad | 95% | 100% | 0% | 105% |
| Accesibilidad | 95% | 100% | 0% | 105% |
| Fiabilidad | 90% | 100% | 0% | 111% |



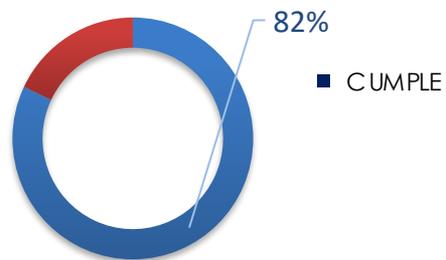
**RESULTADOS ATRIBUTOS DE CALIDAD
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (CC)
OCTUBRE-DICIEMBRE 2023**

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE REGISTRO DE IMPORTADOR/EXPORTADOR Octubre-Diciembre 2023

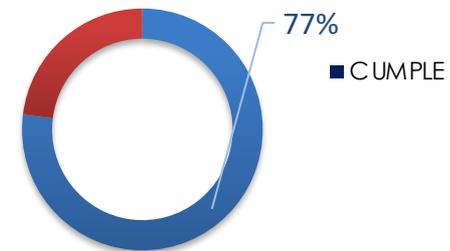
Octubre 2023



Noviembre 2023

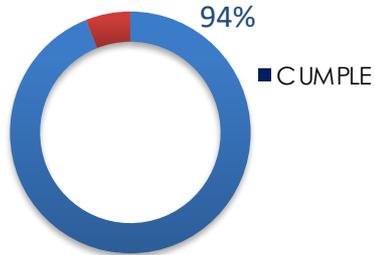


Diciembre 2023

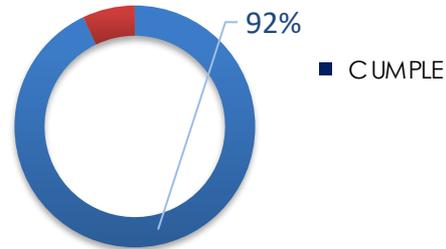


NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE ENLACE COMO AGENTE ADUANAL Octubre-Diciembre 2023

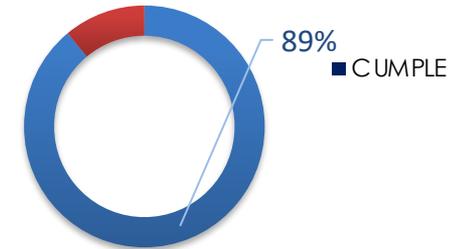
Octubre 2023



Noviembre 2023

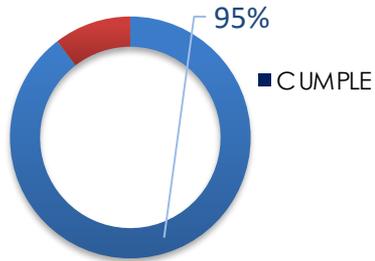


Diciembre 2023

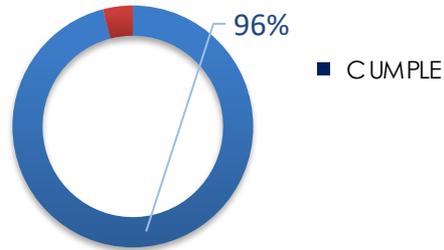


NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE AUTORIZACIÓN DE CONTINGENTE OMC Octubre-Diciembre 2023

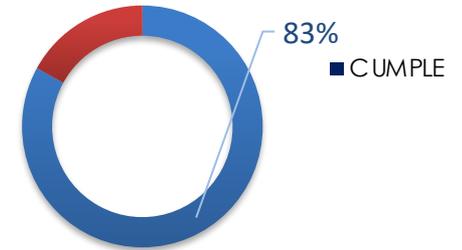
Octubre 2023



Noviembre 2023

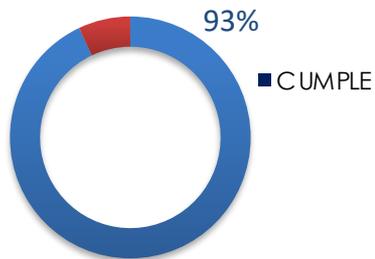


Diciembre 2023

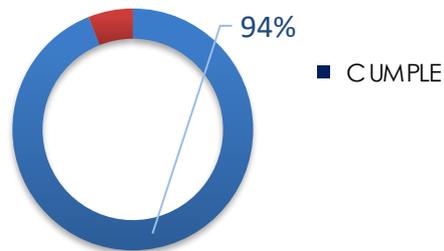


NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE EXENCIÓN DE MERCANCÍAS DE AEROLÍNEAS Y EL SECTOR AGROPECUARIO Octubre-Diciembre 2023

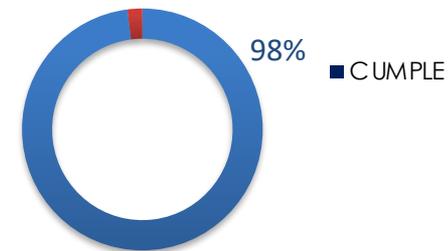
Octubre 2023



Noviembre 2023



Diciembre 2023





**RESULTADOS MEDICIÓN TIEMPO DE RESPUESTA DE QUEJAS Y
SUGERENCIAS DE SERVICIOS
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (CC)
OCTUBRE- DICIEMBRE 2023**

Resultados Tiempo de Respuesta Quejas/Sugerencias – Carta Compromiso

**NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS DE SERVICIOS
Octubre-Diciembre 2023**

