



RESULTADOS
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (CC)
ABRIL – JUNIO 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 Blanco de Haina. Teléfono: 809-537-3246.

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

Administración Santo Domingo:
Ave. George Washington 1000, Arzobispo Merino. 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:

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:
servicioalciudadano@aduanas.gob.do

Portal 311: ingresando a www.311.gob.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.

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: calidadenlagestion@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 integrador, 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.



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 respuesta: agilidad para responder a las solicitudes de los servicios en el tiempo mínimo.

COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS (s)	ATRIBUTOS	ESTÁNDARES	INDICADORES
Exoneración General	Amabilidad Accesibilidad Fiabilidad	90% 90% 90%	% satisfacción de los contribuyentes, trimestralmente.
Solicitud de Certificado de Autenticación (Firma 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 Amabilidad Accesibilidad	95% 95% 85%	% satisfacción de los contribuyentes, trimestralmente.
	Tiempo de respuesta	3 días laborales	% solicitudes respondidas en el tiempo establecido.
Autorización de Contingentes OMC (Rectificación Técnica)	Amabilidad Fiabilidad Accesibilidad	95% 90% 85%	% satisfacción de los contribuyentes, trimestralmente.
	Tiempo de respuesta	8 días laborales	% solicitudes respondidas en el tiempo establecido.
Exoneración de Mercancías de Uso Exclusivo de Aviación y Sector Agropecuario	Amabilidad Fiabilidad Accesibilidad	85% 85% 85%	% satisfacción de los contribuyentes, trimestralmente.
	Tiempo de respuesta	6 días laborales	% solicitudes respondidas en el tiempo establecido.
Registro de Endoso del Agente Aduanal en el SIGA como Gestor de Desasociación	Fiabilidad Elementos Tangibles	85% 95%	% satisfacción de los contribuyentes, cuatrimestralmente.
	Tiempo de respuesta	5 días laborales	% solicitudes respondidas en el tiempo establecido.
Registro de Importador / Exportador	Accesibilidad Fiabilidad Amabilidad	95% 90% 95%	% satisfacción de los contribuyentes, trimestralmente.
	Tiempo de respuesta	2 días laborales	% solicitudes respondidas en el tiempo establecido.





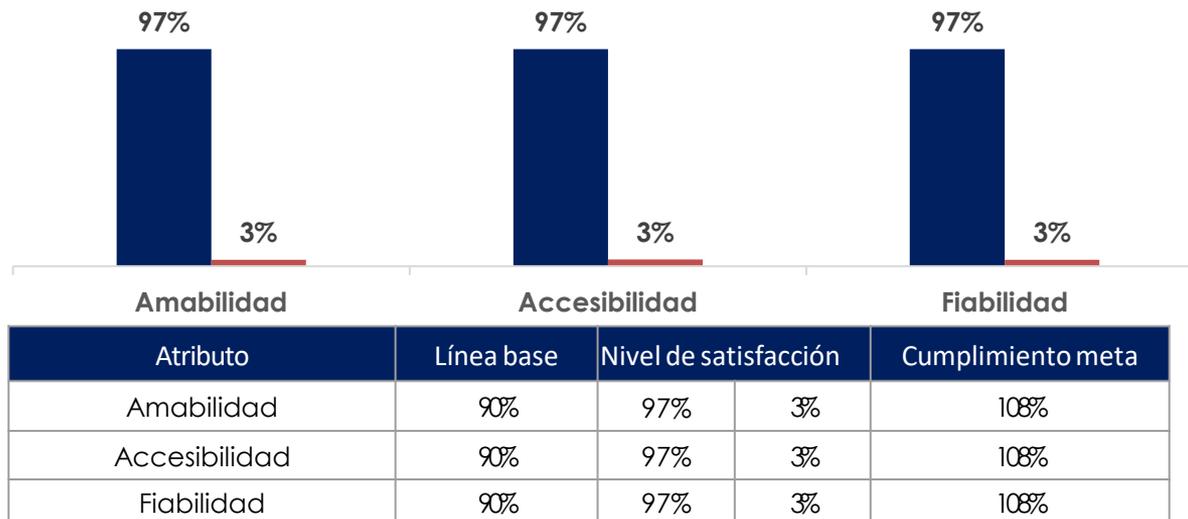
**RESULTADOS ATRIBUTOS DE CALIDAD
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (CC)
ABRIL- JUNIO 2023**

Atributos



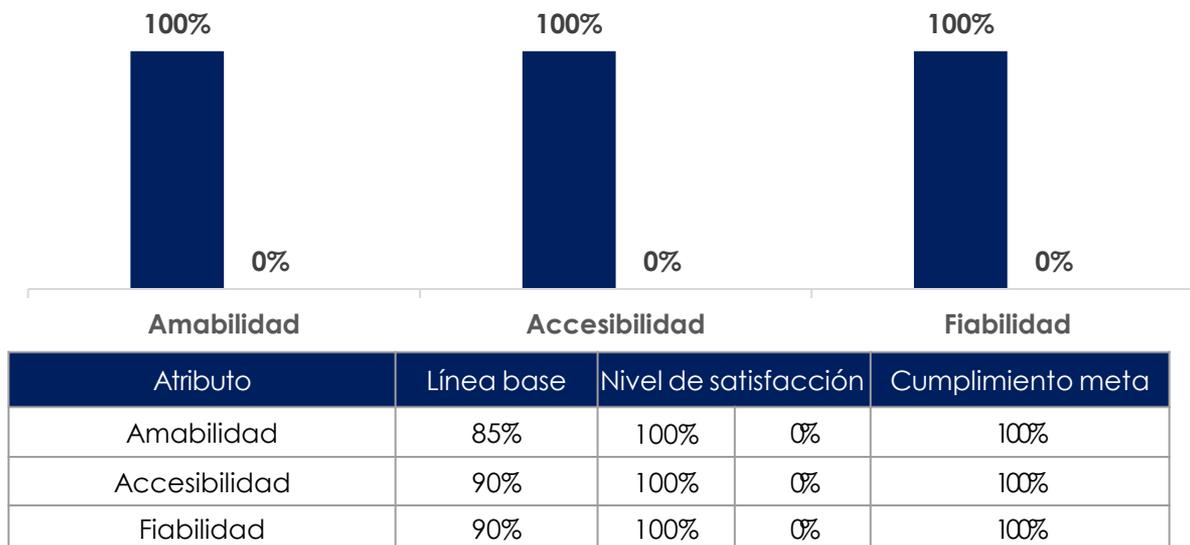
Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso

SERVICIO EXPORTACIÓN GENERAL Q2



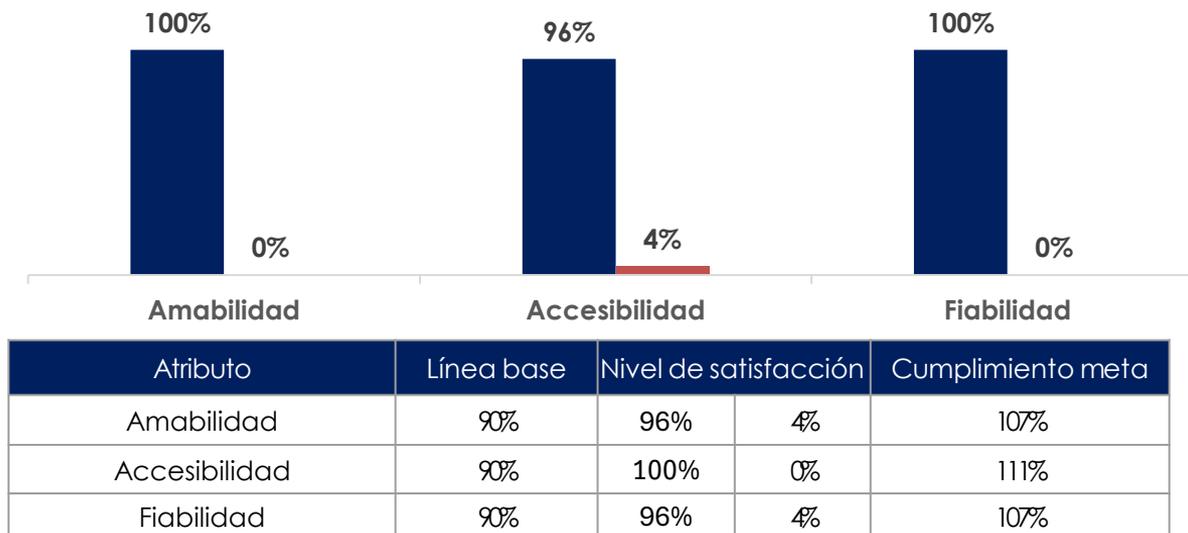
Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso

SERVICIO SOLICITUD CERTIFICADO DE AUTENTIFICACIÓN (FIRMA DIGITAL) Q2



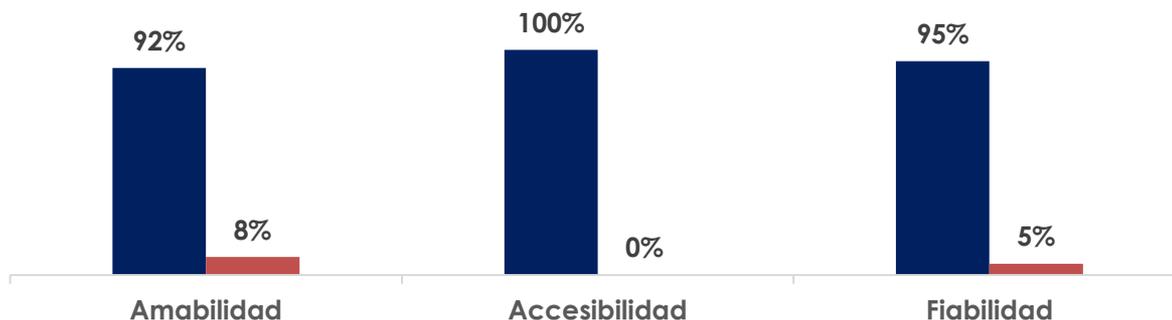
Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso

SERVICIO REGISTRO DE CÉDULA DE IDENTIDAD EN SIGA Q2



Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso

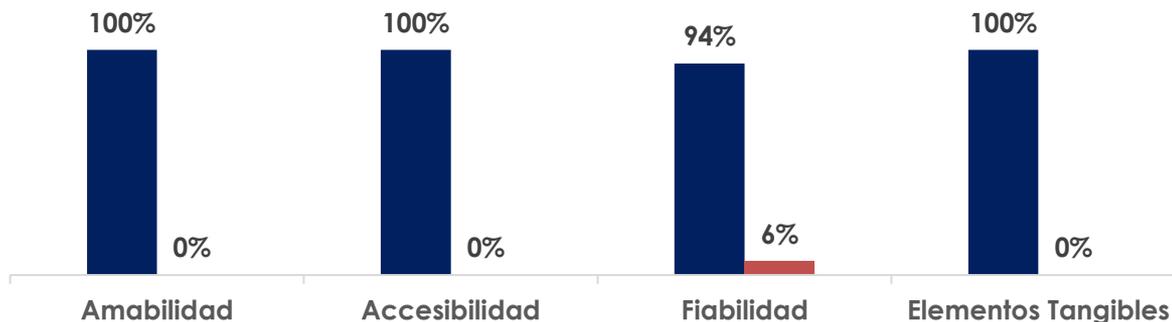
SERVICIO REGISTRO DE PASAPORTE Q2



Atributo	Línea base	Nivel de satisfacción		Cumplimiento meta
Amabilidad	95%	100%	0%	97%
Accesibilidad	85%	100%	0%	118%
Fiabilidad	95%	100%	0%	100%

Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso

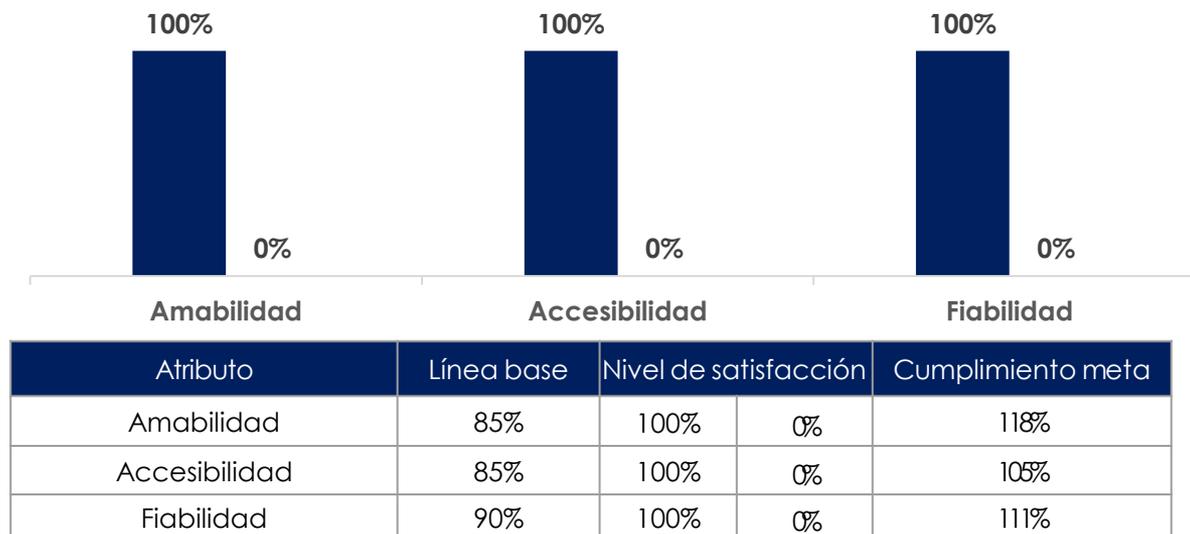
SERVICIO AUTORIZACIÓN CONTINGENTE OMC Q2



Atributo	Línea base	Nivel de satisfacción		Cumplimiento Meta
Amabilidad	95%	100%	0%	105%
Accesibilidad	85%	100%	0%	118%
Fiabilidad	90%	94%	6%	105%
Elementos Tangibles	95%	100%	0%	105%

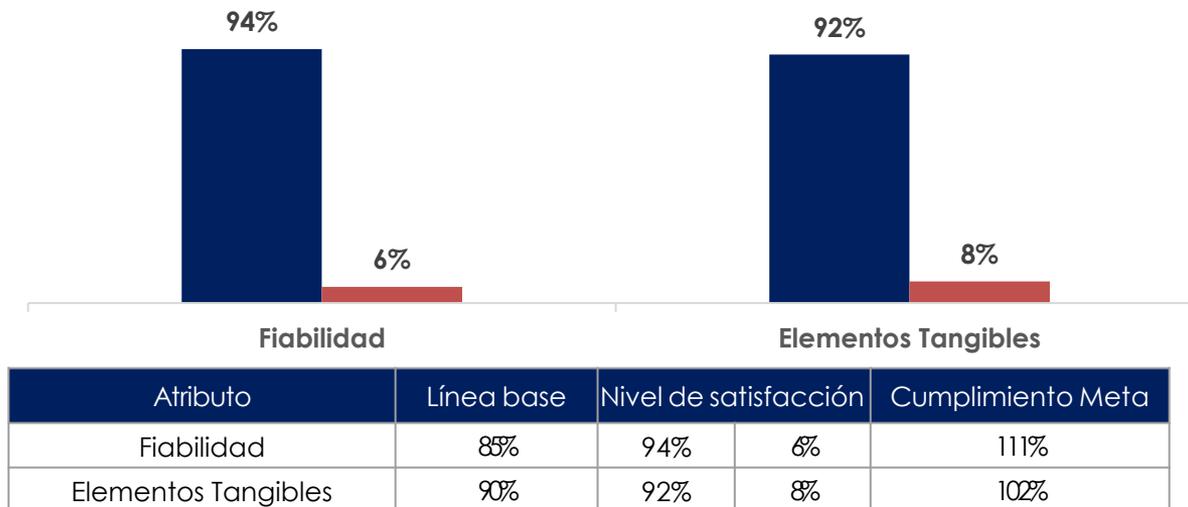
Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso

SERVICIO EXENCIÓN DE MERCANCIAS DE USO EXCLUSIVO DE AEROLÍNEAS Y SECTOR AGROPECUARIO Q2



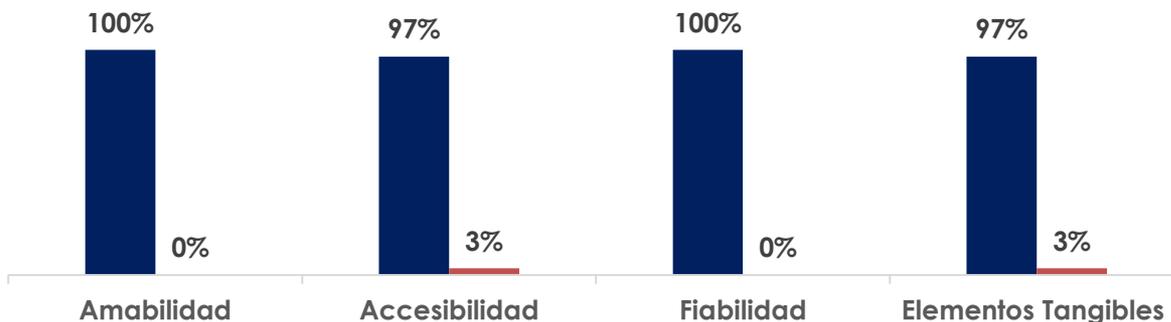
Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso

SERVICIO REGISTRO DE ENLACE DEL AGENTE ADUANAL EN SIGA COMO GESTOR DE DESADUANIZACIÓN Q2



Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso

SERVICIO REGISTRO DE IMPORTADOR/EXPORTADOR Q2



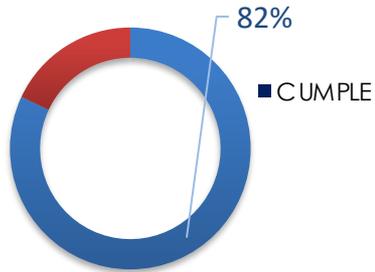
Atributo	Línea base	Nivel de satisfacción		Cumplimiento Meta
Amabilidad	95%	100%	9%	102%
Accesibilidad	95%	97%	7%	102%
Fiabilidad	90%	100%	7%	111%
Elementos Tangibles	90%	97%	3%	108%



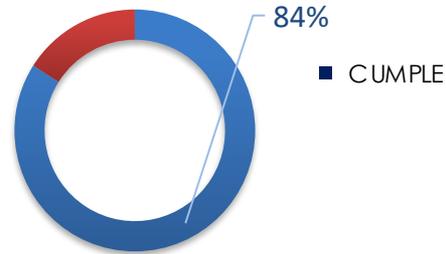
**RESULTADOS ATRIBUTOS DE CALIDAD
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (CC)
ABRIL– JUNIO 2023**

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE REGISTRO DE IMPORTADOR/EXPORTADOR Abril – Junio 2023

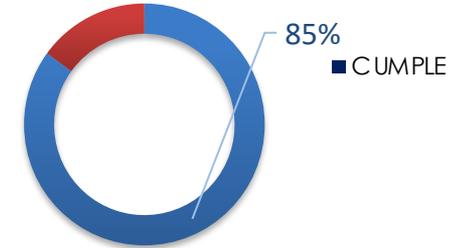
Abril 2023



Mayo 2023

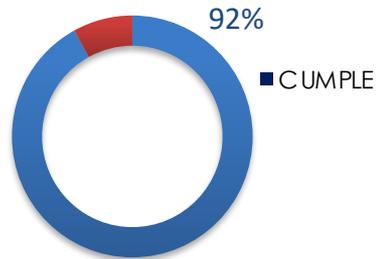


Junio 2023

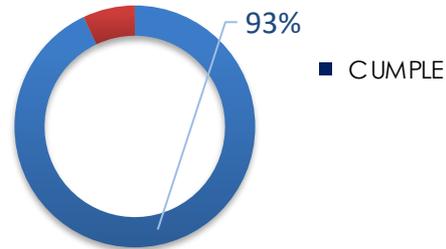


NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE ENLACE COMO AGENTE ADUANAL Abril – Junio 2023

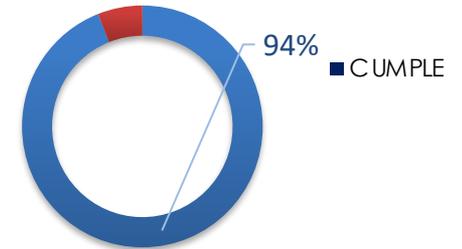
Abril 2023



Mayo 2023

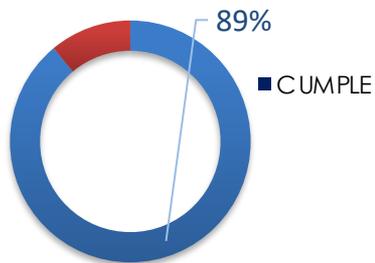


Junio 2023

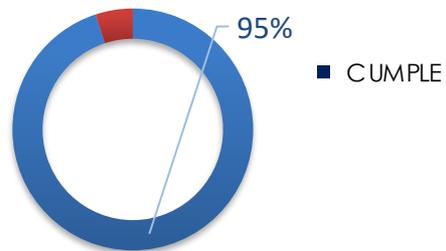


NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE AUTORIZACIÓN DE CONTINGENTE OMC Abril – Junio 2023

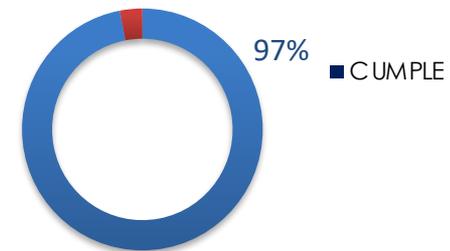
Abril 2023



Mayo 2023

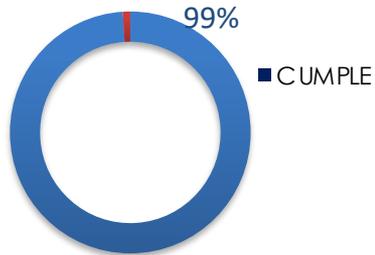


Junio 2023

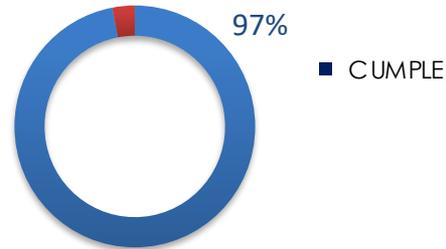


NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE EXENCIÓN DE MERCANCÍAS DE AEROLÍNEAS Y EL SECTOR AGROPECUARIO Abril – Junio 2023

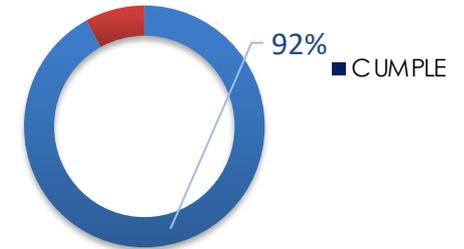
Abril 2023



Mayo 2023



Junio 2023





**RESULTADOS MEDICIÓN TIEMPO DE RESPUESTA DE QUEJAS Y
SUGERENCIAS DE SERVICIOS
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (CC)
ABRIL – JUNIO 2023**

Resultados Tiempo de Respuesta Quejas/Sugerencias – Carta Compromiso

**NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS DE SERVICIOS
Abril – Junio 2023**

