

## PARTICIPACIÓN CIUDADANA

VÍA TELEFÓNICA  
809-412-0666



VÍA ELECTRÓNICA  
Página web: [www.inm.gob.do](http://www.inm.gob.do)  
Correo institucional: [info@inm.gob.do](mailto:info@inm.gob.do)

### REDES SOCIALES

@inm\_rd @inmrd  
@inm\_rd Instituto Nacional de Migración



### VÍA PRESENCIAL

Instituto Nacional de Migración de la República Dominicana



A través de nuestra Oficina de Acceso a la Información  
El tiempo de respuesta de este medio es hasta de 15 días laborables, de acuerdo con lo establecido en la Ley 204-04.

Calle Manuel Rodríguez Objío, núm. 12, Gazcue, Santo Domingo, D. N.

Escuela Nacional de Migración

Calle Manuel de Jesús Galván, núm. 9, Gazcue, Santo Domingo, D. N.

En horario de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.

## QUEJAS Y SUGERENCIAS



Presencial / Buzón de Quejas y Sugerencias

Instituto Nacional de Migración  
Escuela Nacional de Migración  
Oficina de Acceso a la Información



Vía web

[www.inm.gob.do](http://www.inm.gob.do)  
[info@inm.gob.do](mailto:info@inm.gob.do)  
[rai@inm.gob.do](mailto:rai@inm.gob.do)  
Buzón de Quejas y Sugerencias

Línea telefónica 311  
[www.311.gob.do/contacto/](http://www.311.gob.do/contacto/)

Las respuestas a sus quejas y sugerencias serán respondidas en un plazo no mayor a 15 días laborables.

## MEDIDAS DE SUBSANCIÓN POR INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS

En caso de que no sea cumplido lo estipulado en la presente Carta Compromiso, el/la ciudadano/a podrá presentar una reclamación ante la Institución a través de los diferentes medios de comunicación existentes.

Con la finalidad de enmendar el incumplimiento o inconformidad del servicio, la máxima autoridad de la Institución remitirá una comunicación formal en la que se ofrecerá una disculpa y las explicaciones sobre las razones que ocasionaron el incumplimiento, además de las medidas que se tomarán para evitar la recurrencia. El/la ciudadano/a recibirá la comunicación en un tiempo no mayor de 15 días laborables luego de recibida su queja.

## DIRECCIONES Y DATOS DE CONTACTO

Instituto Nacional de Migración de la República Dominicana (INM RD)  
Calle Manuel Rodríguez Objío, núm. 12, Gazcue  
809.412.0666 | [www.inm.gob.do](http://www.inm.gob.do)

Escuela Nacional de Migración  
Calle Manuel de Jesús Galván, núm. 9, Gazcue  
829.893.4200 | [enm@inm.gob.do](mailto:enm@inm.gob.do)

## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

El equipo constituido por la División de Planificación y Desarrollo y el Comité de Calidad del INM RD es el responsable de recibir, procesar y tramitar todo lo concerniente a la presente Carta Compromiso al Ciudadano.

Tel. 809-412-0666, ext.: 318  
Correo electrónico: [planificacion@inm.gob.do](mailto:planificacion@inm.gob.do)

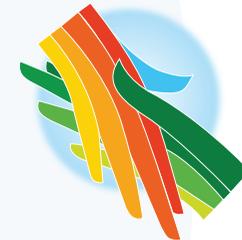
## UBICACIÓN GEOGRÁFICA



El Programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.



Instituto Nacional de Migración de la República Dominicana  
Ministerio de Interior y Policía



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Diciembre 2021 - Diciembre 2023

## ¿QUIÉNES SOMOS?

El Instituto Nacional de Migración (INM RD) es un organismo técnico, adscrito al Ministerio de Interior y Policía de la República Dominicana, de apoyo al Consejo Nacional de Migración, según lo establecen la Ley 285-04 y su Decreto Reglamentario 631-11.

La responsabilidad del INM RD consiste en llevar a cabo investigaciones sobre las causas, consecuencias e impactos económico, político, social y cultural de las migraciones (inmigración y emigración) en los ámbitos nacional e internacional.

El INM RD cuenta con un Comisión Técnica conformada por representantes de los sectores gubernamental, sindical, empresarial, y de la sociedad civil, quienes brindan su perspectiva y apoyo a las tareas que el Instituto diseña en su Plan Estratégico actual.

### MISIÓN

Contribuir a la gestión migratoria de la República Dominicana mediante la investigación, acciones formativas y propuestas de políticas públicas que beneficien el desarrollo sostenible y fortalezcan la gobernanza migratoria.

### VISIÓN

Ser la institución gubernamental de mayor referencia, que oriente y sensibilice al Estado y la sociedad sobre los alcances de los fenómenos migratorios en la República Dominicana.

### VALORES

- ⦿ Respeto
- ⦿ Calidad
- ⦿ Transparencia
- ⦿ Equidad
- ⦿ Responsabilidad
- ⦿ Ética
- ⦿ Proactividad

## NORMATIVA

El Instituto Nacional de Migración es un organismo técnico adscrito al Ministerio de Interior y Policía de la República Dominicana, el cual se encuentra sustantivamente regido por los principios transversales establecidos por la Constitución de la República Dominicana y, orgánicamente, por las siguientes disposiciones legales:

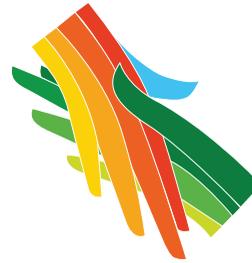


Ley General de Migración 285-04



Decreto Reglamentario 631-11

## CERTIFICACIONES



# CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

## ATRIBUTOS DE CALIDAD

**PROFESIONALIDAD:** Es la capacidad de desempeñar un trabajo adecuado con seriedad, honradez y eficacia.

**CONFIABILIDAD:** Es la capacidad de brindar asistencia de forma que el usuario perciba que el colaborador tiene dominio de la operación y la información suministrada.

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTÁNDAR	INDICADORES
- Diplomados - Formación especializada - Talleres	Profesionalidad	90%	% de satisfacción percibido en cuanto a profesionalidad a través de las encuestas de satisfacción aplicadas trimestralmente
	Confiabilidad	90%	% de satisfacción percibido en cuanto a profesionalidad a través de las encuestas de satisfacción aplicadas trimestralmente

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- Recibir las atenciones del personal de forma cortés y profesional.
- Ser informados de los plazos de tramitación y respuesta de las solicitudes de servicios.
- Ser informados y orientados sobre los diferentes temas y servicios que administra y ofrece la institución.
- Ser informados oportunamente sobre el estatus de su solicitud.
- Tener acceso a la información pública en el marco de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública 200-04.
- Solicitar y recibir su certificación o diploma de participación.
- En caso de error, solicitar la corrección de su certificación o diploma emitido.
- Contar con un usuario y una clave en la plataforma virtual disponible.
- Recibir notificación de sus calificaciones.
- Realizar reclamaciones en cuanto a las calificaciones.