

Formas de comunicación y participación ciudadana

Presencial

A través de la Oficina de Acceso a la Información del Instituto Nacional de Migración de la República Dominicana, que se encuentra ubicada en la calle Manuel Rodríguez Obijó, número 12, Gazcue, Santo Domingo, D. N. El tiempo de respuesta de este medio es de hasta 15 días laborables, de acuerdo con lo establecido en la Ley 204-04.

También en el edificio de la Escuela Nacional de Migración en la calle Manuel de Jesús Galván, núm. 9, Gazcue, Santo Domingo, Distrito Nacional.

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

Telefónica

(809) 412-0666 / (829) 893-4200

Correo

Página web: www.inm.gov.do

Correo institucional: info@inm.gov.do

Redes Sociales

  @inm_rd

  Instituto Nacional de Migración-INM RD

Quejas y sugerencias

Buzones físicos

Instituto Nacional de Migración
Escuela Nacional de Migración

Vía web

Buzón web: <https://inm.gov.do/buzon-de-sugerencias/>

Correo: info@inm.gov.do

Línea 311

www.311.gob.do/contacto/

Las respuestas a sus quejas y sugerencias serán respondidas dentro de un plazo de 15 días laborables.

Medidas de subsanación

En caso de que no sea cumplido lo estipulado en la presente Carta Compromiso, con la finalidad de enmendar tal incumplimiento o ante una 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 o inconformidad, además de las medidas que se tomarán para evitar la recurrencia.

El ciudadano o la ciudadana recibirá una comunicación en un tiempo no mayor de 15 días laborables luego de percatado el incumplimiento o recibida una queja.

Datos de contacto

Instituto Nacional de Migración de la República Dominicana (INM RD)

Calle Manuel Rodríguez Obijó, núm. 12, Gazcue
(809) 412-0666 | www.inm.gov.do

Escuela Nacional de Migración

Calle Manuel de Jesús Galván, núm. 9, Gazcue
(829) 893-4200 | enm@inm.gov.do

Horario de Atención

Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.



Unidad responsable de la Carta Compromiso

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

Teléfono, extensiones y correo del área

Tel. 809-412-0666, extensiones 317, 318 y 322.

Correo electrónico: planificacion@inm.gov.do

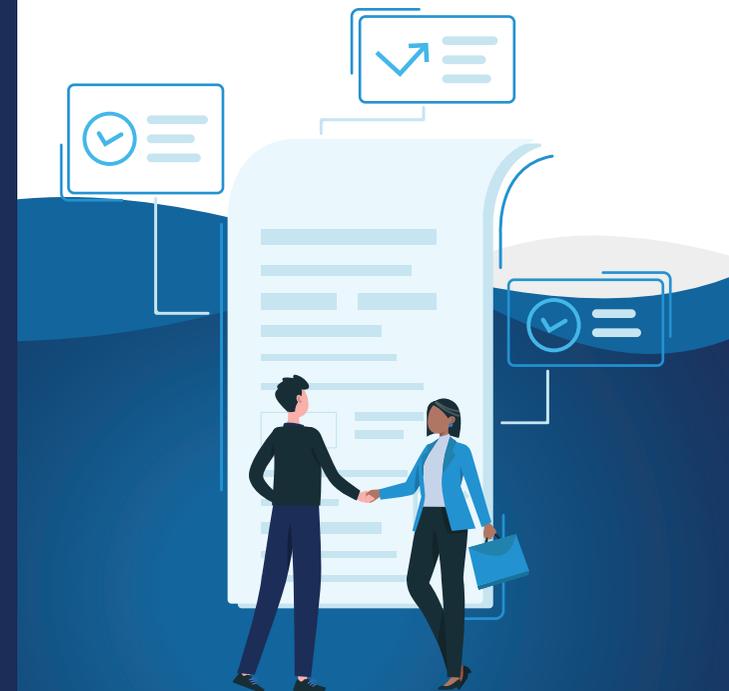


El Programa Carta Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.



Carta Compromiso al Ciudadano

Febrero 2024 - Febrero 2026



Información breve de la institución

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	Responsabilidad
Calidad	Ética
Transparencia	Proactividad
Equidad	

Normativas

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 631-11 - Aplicación de la Ley General de Migración

Inclusión

Con la finalidad de brindar un servicio eficiente y de calidad a todos/as los/as ciudadanos/as, enfocado en la igualdad de género, el Instituto Nacional de Migración dispone de fácil acceso a sus servicios y establecimientos.

En el Instituto Nacional de Migración contamos con rampas de acceso para personas con incapacidad física. Así mismo la página web cuenta con menú de accesibilidad para garantizar que todos puedan acceder.

Muchas de las capacitaciones de la Escuela Nacional de Migración ya se imparten de manera virtual, facilitando también el acceso a personas con dificultad para desplazarse. Y pueden comunicarse con nosotros en los medios dispuestos en Formas de Comunicación y Participación Ciudadana, en el apartado 2 de esta carta.

Atributos de calidad

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

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

ACCESIBILIDAD: Es la facilidad con la que el ciudadano puede obtener el servicio (canales de comunicación, localización de oficinas, señalizaciones, datos de contacto, etc.).

AMABILIDAD: Comportamiento en el cual nos mostramos corteses, complacientes y afectuosos hacia los demás (Empatía, cortesía, trato personalizado).

Compromisos de calidad

Servicios	Atributos	Estándares
Capacitaciones: <ul style="list-style-type: none">• Diplomados• Talleres• Cursos	Profesionalidad	93 %
	Fiabilidad	93 %
	Accesibilidad	85 %
	Amabilidad	85 %

Derechos del ciudadano

- Recibir las atenciones del personal de forma cortés y profesional.
- Ser informados/as de los plazos de tramitación y respuesta de las solicitudes de servicios.
- Ser informados/as y orientados/as sobre los diferentes temas y servicios que administra y ofrece la institución.
- Ser informados/as 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, siempre que aplique.
- 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, siempre que aplique
- Recibir notificación de sus calificaciones, siempre que aplique.
- Solicitud de revisión de calificación. Siempre aplique.

Deberes del ciudadano

- Completar debidamente el formulario de solicitud de admisión requerido.
- Respetar las normas de convivencia exigidas en cada formación en particular.
- Cumplir oportunamente y con la calidad requerida, con la entrega de trabajos y asignaciones que correspondan a cada acción formativa.
- Cumplir con el porcentaje de asistencia requerido en cada acción formativa.
- Completar encuesta de satisfacción.

Indicadores

% de satisfacción percibido en cuanto a profesionalidad a través de las encuestas de satisfacción aplicadas trimestralmente.

% de satisfacción percibido en cuanto a fiabilidad a través de las encuestas de satisfacción aplicadas trimestralmente.

% de satisfacción percibido en cuanto a accesibilidad a través de las encuestas de satisfacción aplicadas trimestralmente.

% de satisfacción percibido en cuanto a amabilidad a través de las encuestas de satisfacción aplicadas trimestralmente.