



Gobierno de la  
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

"Avanzamos para ti"

15 de febrero de 2024  
Santo Domingo, R. D.

001789

Señor  
**Wilfredo Lozano**  
Director Ejecutivo  
Instituto Nacional de Migración de la República Dominicana  
Su despacho. -

**Distinguido Sr. Lozano:**

Como es de su conocimiento, el Decreto 211-10, establece que el desarrollo de las Cartas Compromiso en la República Dominicana es responsabilidad del Ministerio de Administración Pública.

En este sentido, tenemos a bien remitirle la **Resolución No. 040-2024**, que aprueba por 2 años la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, de la institución que usted representa, la cual ha cumplido satisfactoriamente con los requisitos establecidos por este Ministerio de Administración Pública.

Reiteramos nuestro apoyo y agradecimiento por unirse a nosotros en estas iniciativas que buscan mejorar la gestión y ofrecer servicios de calidad para nuestros ciudadanos/clientes.

Atentamente,

**Sheyla Castillo**  
Viceministra de Servicios Públicos



**Anexos:**

1. Resolución de Aprobación
2. Brochure

SC/DARCS  
DARCS-24-0084





GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA  
—  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**“AVANZAMOS PARA TI”**

**EL MINISTRO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

El Ministerio de Administración Pública (MAP), a través de su ministro, en ejercicio de las atribuciones que le confieren la Ley núm. 41-08 de Función Pública, y la Ley núm. 247-2012 Orgánica de la Administración Pública, dicta la siguiente resolución:

**Resolución núm. 040-2024, que aprueba la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Instituto Nacional de Migración (INM).**

**CONSIDERANDO PRIMERO:** Que de conformidad con la Ley núm. 41-08 de Función Pública, el Ministerio de Administración Pública (MAP) es el órgano rector de los sistemas de gestión de los recursos humanos al servicio de la Administración del Estado, como tal le corresponde propiciar y garantizar el más alto nivel de efectividad, calidad y eficiencia de la Función Pública.

**CONSIDERANDO SEGUNDO:** Que la elaboración, aprobación e implementación de las Cartas Compromiso al Ciudadano en las instituciones de la Administración Pública se regirá según lo establecido en el Decreto núm. 211-10 del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación).

**CONSIDERANDO TERCERO:** Que las Cartas Compromiso al Ciudadano son documentos a través de los cuales las instituciones públicas informan al ciudadano-cliente sobre los servicios que gestionan y de cómo acceder y obtener esos servicios; así como de los compromisos de calidad establecidos para su prestación.

**CONSIDERANDO CUARTO:** Que en lo concerniente a la estructura y contenido de la Carta Compromiso al Ciudadano, se tomarán en cuenta los siguientes aspectos: Información de carácter general y legal, Compromisos de Calidad asumidos, Quejas, Sugerencias, Medidas de Subsanación e Información Complementaria.

---

**Resolución núm. 040-2024, que aprueba la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Instituto Nacional de Migración (INM).**



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**CONSIDERANDO QUINTO:** Que la revisión de la metodología para la elaboración de las Cartas Compromiso al Ciudadano, la evaluación y demás criterios, son requisitos básicos para su aprobación.

**VISTA:** La Constitución de la República, del 13 de junio de 2015.

**VISTA:** La Ley núm. 41-08 de Función Pública, del 16 de enero de 2008.

**VISTO:** El Decreto núm. 56-10 que designa las Secretarías de Estado como Ministerios, del 6 de febrero de 2010.

**VISTO:** El Decreto núm. 211-10 del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación), del 15 de abril de 2010.

**VISTO:** El Plan Estratégico 2020-2024 del Ministerio de Administración Pública (MAP).

**VISTO:** El Cuadernillo Carta Compromiso al Ciudadano.

**VISTO:** El informe de verificación del proceso de elaboración de la Segunda Versión de Resolución de Carta Compromiso al Ciudadano del Instituto Nacional de Migración (INM), elaborado por la Viceministra de Servicios Públicos del Ministerio de Administración Pública (MAP), mediante el cual establece que el mismo cumple con todos los requisitos metodológicos previstos en el "Programa Carta Compromiso al Ciudadano".

**VISTA:** La comunicación de la Viceministra de Servicios Públicos, de fecha 12 de febrero de 2024, mediante la cual solicita la elaboración de la Resolución Aprobatoria de la Segunda Versión de Resolución de Carta Compromiso al Ciudadano del Instituto Nacional de Migración (INM).

Atendiendo a las consideraciones que anteceden, las cuales forman parte íntegra de la presente resolución,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1.** Se aprueba formalmente la Segunda Versión de Resolución de la Carta Compromiso al Ciudadano del Instituto Nacional de Migración (INM), por haber cumplido todas las formalidades y requisitos de la metodología sobre la materia, establecida en el "Programa Carta Compromiso al Ciudadano".

---

**Resolución núm. 040-2024, que aprueba la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Instituto Nacional de Migración (INM).**



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

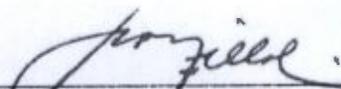
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**ARTÍCULO 2.** La Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos dará seguimiento y monitoreo a los compromisos establecidos en la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano aprobada mediante la presente Resolución.

**PARRAFO ÚNICO:** El periodo de validez de la presente resolución es de dos (2) años; no obstante, el Ministerio de Administración Pública (MAP) se reserva el derecho de retirar la aprobación de la misma en caso de incumplimiento de los compromisos asumidos durante dicho período.

**ARTÍCULO 3:** Envíese la presente RESOLUCIÓN APROBATORIA a la Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos y al Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM), para los fines correspondientes.

Dada en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los trece (13) días del mes de febrero del año dos mil veinticuatro (2024).

  
Lic. Darío Castillo Lugo

Ministro de Administración Pública



---

Resolución núm. 040-2024, que aprueba la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Instituto Nacional de Migración (INM).

Página 3 de 3

## 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 Objio, número 12, Gacue, 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, Gacue, 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.gob.do](http://www.inm.gob.do)  
Correo institucional: [info@inm.gob.do](mailto:info@inm.gob.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.gob.do/buzon-de-sugerencias/>  
Correo: [info@inm.gob.do](mailto:info@inm.gob.do)

### Línea 311

[www.311.gob.do/contacto/](http://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 Objio, núm. 12, Gacue  
(809) 412-0666 | [www.inm.gob.do](http://www.inm.gob.do)

### Escuela Nacional de Migración

Calle Manuel de Jesús Galván, núm. 9, Gacue  
(829) 893-4200 | [enm@inm.gob.do](mailto:enm@inm.gob.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.gob.do](mailto:planificacion@inm.gob.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



RS  
AS

## 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 suministrado.

**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	Estandares
Capacitaciones: • 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.

MS  
8