

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Central Telefónica: 809-987-7001

Página web: mirex.gob.do

Oficina de Acceso a la información

Teléfono: 809-987-7019

REDES SOCIALES

   @MIREXRD

 @MIREXRDO

 Ministerio de Relaciones Exteriores República Dominicana

 MIREXDR



QUEJAS Y SUGERENCIAS

El Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX) ha dispuesto de varias vías a fin de que los ciudadanos puedan acercarse para expresar cualquier queja o inquietud y de esta manera mejorar los servicios brindados.

Dichas quejas e inquietudes pueden ser canalizadas a través del buzón de quejas y sugerencias en el área de la Recepción del MIREX, otro canal disponible es nuestra página web: <http://www.MIREX.gob.do/contacto>. El MIREX además cuenta con una Oficina de Acceso a la Información (OAI) ubicada en la sede central, mediante el correo: relexexteriores@mirex.gob.do donde serán atendidas en un plazo de 15 días laborables. Del mismo modo, la línea 311, está disponible vía internet y telefónica. Esta línea se utiliza para registrar denuncias quejas o reclamaciones, que igualmente cuenta con un tiempo de respuesta de 15 días laborables y una prórroga de 10 días hábiles en caso de ser necesario.

MEDIDA DE SUBSANACIÓN

Queda establecida como medida de subsanación para los casos donde se incumplan los compromisos asumidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX), la remisión al usuario de un correo electrónico indicando el motivo del incumplimiento, además de las acciones aplicables para evitar el mismo error en otra ocasión. Esta remisión se efectuará en un plazo no mayor de 15 días laborables.



DATOS DE CONTACTO

Ministerio de Relaciones Exteriores

DIRECCIÓN DE LEGALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

Teléfono: 809-987-7001 Ext. 7607 • 7434 • 7163

• 7510. **Correo electrónico:** legalizaciones@mirex.gob.do

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN A NACIONALES

Teléfono: 809-987-7001 Ext. 7180 • 7125 • 7595 • 7177

• 7596. **Correo electrónico:** proteccionanacionales@mirex.gob.do

DIRECCIÓN DE RELACIONES CON HAITÍ

Teléfono: 809-987-7001 Ext. 7209

Correo electrónico: rel.conhaiti@mirex.gob.do

DIVISIÓN DE VISADOS Y FACILIDADES DE ENTRADA

809-987-7001 Ext. 7170 • 7173 • 7172 • 7171 • 7169

• 7168. **Horarios de servicio:** lunes a viernes de 8:00 a.m a 4:00p.m



Unidad Responsable de la Carta Compromiso

Con la finalidad de suministrar cualquier información referente al alcance de la Carta Compromiso, el MIREX designó al Departamento de Calidad en la Gestión y Procesos de la Dirección de Planificación y Desarrollo

Tel: 809-987-7001 Ext. 7091

Correo electrónico: cartacompromiso@mirex.gob.do

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



El programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), 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.



Ministerio de Relaciones Exteriores

República Dominicana

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



Período de Vigencia
Diciembre 2021 a Diciembre 2023

2DA VERSIÓN





DATOS IDENTIFICATIVOS

¿Quiénes somos?

Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX) es una institución centralizada del Estado Dominicano. Amparada en la Ley No. 630-16 del 28 de julio del 2016 y su Reglamento de aplicación 142-17 del 21 de abril del 2017, este organismo es el responsable de implementar la Política Exterior del país, la cual es trazada por el Presidente de la República.



Misión

Ejecutar la política exterior del Estado, vinculando la agenda y los planes de desarrollo del país en el plano internacional, de forma dinámica, sostenible y eficaz en beneficio de la República Dominicana y sus nacionales.



Visión

El MIREX es una institución abierta y profesionalizada, orientada a resultados, que impulsa el liderazgo internacional del país y potencia la integración regional en beneficio del desarrollo nacional.



Nuestros valores



Eficacia



Transparencia



Equidad



Sostenibilidad



Normativa

Constitución de la República Dominicana
Ley Núm. 630-16
Ley núm. 875-78. Sobre visados
Resolución No. 01-08, que dispone el procedimiento para la concesión del visado de negocios



Inclusión

El ministerio de Relaciones Exteriores de la República Dominicana en aras de brindar un servicio de calidad a todos los usuarios, dispone de una plataforma para realizar las gestiones en línea. En la página web contamos con un sistema de accesibilidad llamado USERWAY mediante el cual los usuarios que presenten baja visión o problemas de lectura, puedan acceder de manera sencilla al sistema.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

ATRIBUTOS	DESCRIPCIÓN
• Tiempo de Entrega	Compromiso establecido por el Ministerio de Relaciones Exteriores a fin de dar respuesta a las solicitudes realizadas por los usuarios en la plataforma digital dentro de los plazos previamente estipulados.
• Accesibilidad	Facilidad del usuario para poder acceder a los servicios ofrecidos
• Fiabilidad	Capacidad de ejecutar el servicio de forma confiable y cuidadosa sin contratiempos ni inconvenientes.

COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS	ATRIBUTOS	ESTÁNDARES	INDICADORES
Legalización y apostilla	Tiempo de entrega	24hrs laborables	• Cantidad de solicitudes respondidas en el plazo comprometido
	Accesibilidad	85%	• Porcentaje de satisfacción del usuario en el semestre
	Fiabilidad	85%	• Porcentaje de satisfacción del usuario en el semestre
Expedición de visa	Tiempo de entrega	30 días laborables	• Cantidad de solicitudes respondidas en el plazo comprometido
	Accesibilidad	85%	• Porcentaje de satisfacción del usuario en el semestre
	Fiabilidad	85%	• Porcentaje de satisfacción del usuario en el semestre

DEBERES DEL CIUDADANO

- Cumplir con lo dispuesto en la Constitución de la República y en las leyes dominicanas.
- Dar un trato respetuoso y digno a los servidores públicos del Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX).
- Cumplir con los requisitos y procedimientos establecidos por el MIREX en el desarrollo de los trámites y servicios solicitados.
- Aportar toda la información necesaria para que el MIREX pueda adelantar los trámites o prestarle los servicios
- Nunca aportar documentos falsos y siempre brindar información real para los trámites y servicios.
- Cumplir cualquier norma o procedimientos nuevos que implemente el MIREX.

