FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Central Telefónica: 809-987-7001
Página web: mirex.gob.do

REDES SOCIALES

@MIREXRD
Ministerio de Relaciones Exteriores República Dominicana
@MIREXRDO
MIREXDR

QUEJAS Y SUGERENCIAS

El Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX) ha dispuesto varias vías a fin de que las y 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 de:

Tiempo de respuesta

15 DÍAS LABORABLES

- **Buzón de quejas y sugerencias**
- **relexteriores@mirex.gob.do**
- **http://www.MIREX.gob.do/contacto**
- **Línea 311**

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 a la persona usuaria 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

CENTRO DE CONTACTO

Unidad de Atención al Usuario

809 987 7001 / (809) 535 6280 **opción 1**
Vía **Whatsapp** / **Telegram** 829 748 2832
Vía **Chat web**

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



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 de la Dirección de Planificación y Desarrollo.

Tel: 809-987-7001 **Ext.** 7585
Correo electrónico: cartacompromiso@mirex.gob.do
Horario de respuesta: Lunes a viernes de 8:00 a.m a 4:00 p.m

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

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 a la ciudadanía, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre la ciudadanía y el Estado.

Ministerio de Relaciones Exteriores
República Dominicana

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Período de Vigencia
Diciembre 2023 a Diciembre 2025

2DA VERSIÓN

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



DATOS IDENTIFICATIVOS

¿Quiénes somos?

El 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 todas las personas usuarias, 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 las personas que presenten baja visión o problemas de lectura, puedan acceder de manera sencilla al sistema.

Contamos con canales digitales de comunicación, atención personalizada y auto servicio, con el Chat en línea, vía web, telegram, whatsapp y con nuestra asistente virtual Diana.

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 las personas usuarias en la plataforma digital dentro de los plazos previamente estipulados.
• Accesibilidad	Facilidad de las personas usuarias 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 de las personas usuarias en el semestre
	Fiabilidad	85%	• Porcentaje de satisfacción de las personas usuarias en el semestre
Expedición de visa	Tiempo de entrega	15 días laborables	• Cantidad de solicitudes respondidas en el plazo comprometido
	Accesibilidad	85%	• Porcentaje de satisfacción de las personas usuarias en el semestre
	Fiabilidad	85%	• Porcentaje de satisfacción de las personas usuarias 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.