FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Central Telefónica: 809-987-7001

relexteriores@mirex.gob.do

Página web: mirex.gob.do

Redes sociales

@MIREXRD

Ministerio de Relaciones Exteriores República Dominicana

@MIREXRDO

QUEJAS Y SUGERENCIAS

El Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX) pone a disposición de las y los ciudadanos diversos canales para presentar quejas, sugerencias y denuncias, con el objetivo de mejorar continuamente la calidad de los servicios ofrecidos.

Código QR Buzones virtuales:

Tiempos de respuesta

DÍAS LABORABLES

15

Buzones físicos y virtuales

http://www.MIREX.gob.do

Línea 311

relexteriores@mirex.gob.do

MEDIDA DE SUBSANACIÓN

Queda establecida como medida de subsanación para 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

Dirección: Av. Independencia No. 752, Estancia San Gerónimo, Santo Domingo, R. D.

Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Unidad de Atención al Usuario

Teléfono: 809-987-7001 / 809-535-6280 **Opción 1,** via WhatsApp / Telegram: 829-748-2832, **Vía Chat web**

MAPA CON UBICACIÓN:



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

Nombre del área responsable:

Departamento de Calidad en la Gestión, de la Dirección de Planificación y Desarrollo

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

Teléfono y Extensión: 809-987-7001 **Ext.** 7557

Correo del área: cartacompromiso@mirex.gob.do

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

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.

Ministerio de Relaciones Exteriores

República Dominicana

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Período de Vigencia
Febrero 2026 a Febrero 2028

3RA 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 moderna, profesional y proactiva, que trabaja para el desarrollo nacional, la paz y la seguridad internacional.

Principios y valores:

Transparencia | Diálogo | Equidad | Profesionalidad | Sostenibilidad

Normativas

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
Código de Procedimiento Civil de la República Dominicana y Legislación Complementaria bajo la Ley No. 3459, Art.69 8vo Párrafo
Ley No. 716 sobre las funciones públicas de los Cónsules Dominicanos.

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 presentan baja visión o problemas de lectura puedan acceder de manera sencilla al sistema.

Contamos con canales digitales de comunicación, atención personalizada y autoservicio, con el chat en línea, vía web, Telegram, WhatsApp y con nuestra línea telefónica.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

ATRIBUTOS	DESCRIPCIÓN
• Tiempo de Entrega	Compromiso de la institución de ofrecer el resultado del servicio dentro del plazo previamente establecido, ya sea mediante atención digital o presencial.
• Accesibilidad	Facilidad que tienen las personas usuarias para acceder a los servicios a través de los canales disponibles, con instalaciones adecuadas, señalización clara, plataformas funcionales y disponibilidad horaria.
• Fiabilidad	Capacidad de ejecutar los servicios de forma correcta, cuidadosa y consistente, evitando errores, omisiones o contratiempos que afecten el resultado esperado
• Profesionalidad	Competencia técnica, conducta ética y responsabilidad demostradas por el personal encargado del servicio, ofreciendo una atención clara, respetuosa y orientada al buen desempeño.
• Empatía	Disposición del personal para ponerse en el lugar de la persona usuaria, entender su situación y ofrecer una atención cercana, respetuosa y de apoyo durante el servicio.

COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS	ATRIBUTOS	ESTÁNDARES	INDICADORES
Legalización y Apostilla de Documentos	Tiempo de entrega	3 días laborables	• Cantidad de solicitudes entregadas en el tiempo establecido
	Accesibilidad Fiabilidad	90% 90%	• Porcentaje de satisfacción de las personas usuarias en el semestre
Emisión de Visas	Tiempo de entrega	15 días laborables	• Cantidad de solicitud entregadas en el tiempo establecido
	Accesibilidad Fiabilidad Profesionalidad Empatía	90% 90% 85% 85%	• Porcentaje de satisfacción de las personas usuarias en el semestre
Notificación en el Exterior	Tiempo de entrega	45 días laborables	• Cantidad de solicitudes entregadas en el tiempo establecido

DERECHOS DEL CIUDADANO

- Recibir servicios con calidad, oportunidad y sin discriminación, conforme a lo establecido en la Constitución y las leyes dominicanas.
- Conocer previamente los requisitos, plazos, costos y procedimientos asociados a cada servicio prestado.
- Ser tratadas con respeto y dignidad por parte del personal del Ministerio en todas sus dependencias.
- Acceder a servicios en condiciones de accesibilidad y usabilidad, tanto presenciales como digitales.
- Ser informadas del estado de sus trámites, y recibir respuesta a sus solicitudes, quejas o reclamaciones dentro de los plazos establecidos.
- Ejercer su derecho a la participación ciudadana, mediante los canales habilitados para sugerencias, retroalimentación y encuestas de satisfacción.
- Obtener atención mediante herramientas accesibles, cuando se encuentren en situación de discapacidad o vulnerabilidad.

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.