

## FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Central Telefónica: 809-987-7001

Página web: [mirex.gob.do](http://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



Buzón de quejas y sugerencias



[relexteriores@mirex.gob.do](mailto: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](mailto:proteccionanacionales@mirex.gob.do)

### DIRECCIÓN DE RELACIONES CON HAITÍ

**Teléfono:** 809-987-7001 Ext. 7209

**Correo electrónico:** [rel.conhaiti@mirex.gob.do](mailto: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](mailto: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 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**



## 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



### 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.

