

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y/O PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Dirección General de Pasaportes (DGP) cuenta con vías de comunicación tales como:

RRSS: @pasaportesrd
Chat Virtual de la web: www.pasaportes.gob.do
ChatBot: Asistente Virtual - Salomé
Call Center: 809-532-4233



OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (OAI)

Teléfono: 809-532-4233 Ext. 319
Correo Electrónico: oi@pasaportes.gob.do

QUEJAS Y SUGERENCIAS



Buzón Físico de Quejas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias: disponibles en Sede Central y en todas las Oficinas Provinciales (OPP).



LÍNEA 311: llamando a través de la línea #311, o accediendo a través de la página web www.311.gob.do, los ciudadanos podrán presentar sus Quejas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias.



Correo Electrónico: disponible para recibir las denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias, centrodeatencion@pasaportes.gob.do



TIEMPO DE RESPUESTA

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

La Dirección General de Pasaportes (DGP), en caso de incumplimiento de los servicios comprometidos, se le estará remitiendo al usuario, en un plazo no mayor a quince (15) días laborables, una carta o comunicación escrita de disculpa con las acciones de mejora, firmada por la máxima autoridad de la institución.

DATOS DE CONTACTOS

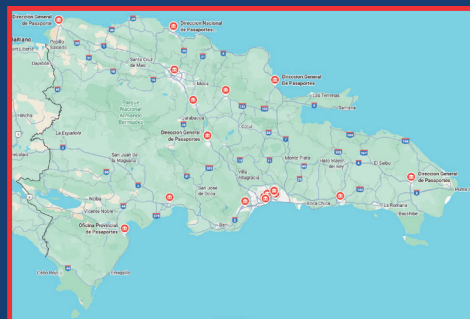


DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES Sede Central

Dr. Defilló esq. Av John F. Kennedy,
Los Prados, Distrito Nacional, R.D.

Teléfono: 809-532-4233

Horario de servicio: lunes a viernes
de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

El área responsable de la elaboración y actualización de la Carta Compromiso es la Dirección de Planificación y Desarrollo
Contacto: 809-532-4289, Ext. 270
Correo: planificacion@pasaportes.gob.do



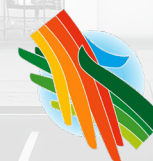
El Programa **Carta Compromiso al Ciudadano** es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el Ciudadano y el Estado.



Carta COMPROMISO al Ciudadano

DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES

DICIEMBRE 2025 - DICIEMBRE 2027
2da. Versión



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

SANTO DOMINGO, REPÚBLICA DOMINICANA

DATOS IDENTIFICATIVOS

¿QUIÉNES SOMOS?

La Dirección General de Pasaportes, es una dependencia del Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX), organismo creado mediante el Decreto 549-70, en el año 1970, con la finalidad de la expedición de pasaportes ordinarios como documento de viaje a los y las ciudadanos (as) dominicanos (as) y a extranjeros naturalizados que hayan adquirido la nacionalidad dominicana.

Las funciones principales que desempeña son:

- Expedir el documento oficial de viaje de los dominicanos por primera vez o renovación, en tiempo regular o expreso.
- Expedir las certificaciones de pasaportes.

MISIÓN: Facilitar el tránsito internacional de los dominicanos, mediante la emisión de un documento de viaje que lo identifique, elaborado con los más altos estándares de calidad, seguridad y modernidad.

NORMATIVAS:

- Ley No. 549, de fecha 10 de marzo del 1970, crea la Dirección General de Pasaportes.
- Ley No. 208, de fecha 08 de octubre del 1971, ratifica la condición de documento oficial para los/as dominicanos/as que viajan al exterior.
- Decreto No. 956, de fecha 09 de junio del 1975, reglamenta la expedición de Pasaportes Diplomáticos, Oficiales y Ordinarios.
- Decreto No. 140, de fecha 30 de marzo del 1999, mediante el cual se otorgan nuevas funciones a la Dirección General de Pasaportes.

INCLUSIÓN

La Dirección General de Pasaportes (DGP), posee un amplio espacio de recepción, abierto a todo público, donde no existe distinción de género, religión, raza, nacionalidad, preferencia política o estatus social, fomentando una cultura inclusiva donde las personas con capacidades distintas o con discapacidad cuenten con medios de acceso y asistencia para su fácil ingreso a las instalaciones.

Grupos de interés:

Todos los ciudadanos dominicanos y/o naturalizados que cumplan con los requisitos establecidos.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

TIEMPO DE ENTREGA: Rapidez, puntualidad y oportunidad con la que se responde a una solicitud del cliente.

ACCESIBILIDAD: Disponibilidad, presencia, información, recursos y soporte para la atención a los usuarios (as) con los servicios ofertados.

FIABILIDAD: Capacidad para desempeñar el servicio prometido en conformidad y exactitud.

COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS	ATRIBUTOS	ESTÁNDARES	INDICADORES
Expedición de documentos de viaje por primera vez o renovación, en tiempo regular o expreso	Tiempo de Entrega	6 días solicitud normal 1 día solicitud expreso	Cantidad de solicitudes respondidas en el plazo comprometido
	Accesibilidad	85%	Porcentaje de satisfacción del usuario trimestral
	Fiabilidad	85%	Porcentaje de satisfacción del usuario trimestral
Expedición de certificaciones	Tiempo de Entrega	2 días	Cantidad de solicitudes respondidas en el plazo comprometido
	Accesibilidad	85%	Porcentaje de satisfacción del usuario trimestral
	Fiabilidad	85%	Porcentaje de satisfacción del usuario trimestral

DERECHOS DEL CIUDADANO

- Derecho a acceder a servicios públicos en condiciones de universalidad y calidad.
- Derecho a opinar sobre el funcionamiento de los servicios a cargo de la Administración Pública.
- Derecho a conocer las obligaciones y compromisos que se deriven de los servicios a cargo de la Administración Pública.
- Derecho a presentar quejas, reclamaciones y recursos ante la Administración.
- Derecho a ser tratado con cortesía y cordialidad.
- Derecho a recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, y
- Todos los demás derechos establecidos por la Constitución o las leyes.

DEBERES DEL CIUDADANO

- Brindar un trato digno al personal que lo asiste en el momento que se le brinda el servicio.
- Presentar la documentación requerida oportunamente.
- Cumplir con todos los requisitos para solicitar el servicio requerido.
- Respetar el horario establecido para la atención al público.
- Mantener en orden y la limpieza en la institución.
- Revisar la documentación a la hora de recibir nuestros servicios.
- Denunciar cualquier acto de corrupción observado y que haya sido objeto de sospecha durante el trámite.