Formas de Comunicación y Participación Ciudadana

CONTACTO **PRESENCIAL**

- Oficina Principal Santo Domingo, Edificio de Oficinas Gubernamentales Juan Pablo Duarte, pisos nros.: 2, 3, 11 y 13.
- Laboratorio Balístico y Biométrico del Sistema Nacional de Armas (SISNA).
- Oficina de Acceso a la Información (OAI).
- Puntos GOB: Sambil, Megacentro, Occidental Mall y Santiago.

LÍNEA **TELEFÓNICA**

- Centro Informativo *788
- (809) 686-6251

REDES **SOCIALES**

- @MinInteriorRD
- @ministeriodeinteriorypolic7949

PORTAL WEB

- www.mip.gob.do

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los medios disponibles en el MIP para la recepción de quejas y sugerencias son:

- Buzones de quejas y sugerencias ubicados en los pisos: 2,3,11,13 del (MIP) y en LABBS
- Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311
- Correo electrónico: info@mip.gob.do

En todos los casos, el tiempo de respuesta a cualquier queja o sugerencia no debe exceder el plazo de 15 días laborables.

MEDIDAS DE **SUBSANACIÓN**

Ante incumplimiento de los compromisos establecidos en este documento, como medida de subsanación se ha establecido la remisión al ciudadano-cliente en un plazo de 15 días laborables, una comunicación firmada por la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE), indicando los motivos de la falta y ofreciendo disculpas por los inconvenientes ocasionados.

Datos de Contacto

Edificio de Oficinas Gubernamentales Juan Pablo Duarte, pisos nros.: 2, 3, 11 y 13.

Av. México esq. Leopoldo Navarro no.419,
Gazcue, Santo Domingo, R. D.
Línea telefónica: (809) 686-6251,
Centro Informativo *788.

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

Portal Web
www.mip.gob.do

Correo electrónico
info@mip.gob.do

Laboratorio Balístico y Biométrico (LABBS) del Sistema Nacional de Armas (SISNA)

Av. México no. 66, Santo Domingo, R.D.

Horario de Atención
lunes a viernes
8:00 a.m. a 3:00 p.m.

Unidad Responsable de la Carta

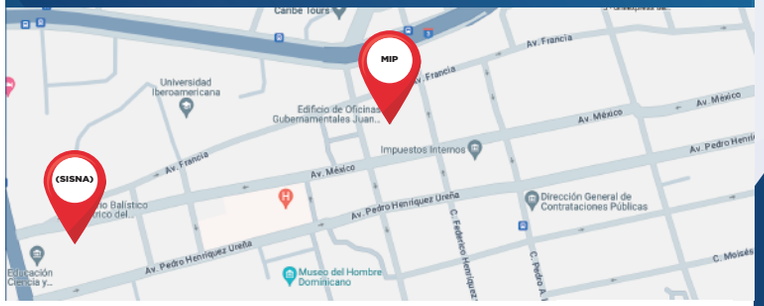
El área responsable de la elaboración, seguimiento y monitoreo de la Carta Compromiso al Ciudadano es el Departamento de Calidad en la Gestión, de la Dirección de Planificación y Desarrollo.

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

Línea telefónica
(809) 686-6251
ext.3047

Correo electrónico
calidad@mip.gob.do

Dirección
Av. México esq. Leopoldo Navarro no.419, Piso 13,
Gazcue, Santo Domingo, R. D.



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 (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.

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
MINISTERIO DE
INTERIOR Y POLICÍA

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

CARTA **COMPROMISO** AL **CIUDADANO**

Diciembre 2023-2025

DATOS IDENTIFICATIVOS

QUIENES SOMOS

El Ministerio de Interior y Policía (MIP) es el órgano encargado de desarrollar las políticas públicas relacionadas con la seguridad ciudadana, en un marco de respeto a los derechos ciudadanos, el diálogo, la concertación y la participación e inclusión ciudadana.

Otra de sus grandes responsabilidades es administrar el sistema nacional de armas de fuego, municiones y artículos relacionados, en manos de la población civil, para evitar el uso indebido, desvío y tráfico.

En el MIP, se formulan las políticas migratorias con la correcta aplicación del derecho migratorio y la regularización de los dominicanos nacidos en el extranjero.

MISIÓN

Garantizar la seguridad ciudadana a nivel nacional, a través de una gestión coordinada que impacte de forma efectiva los diferentes niveles del Estado, logrando una mejor y mayor prevención de los elementos negativos de la seguridad ciudadana, en el marco del respeto a los derechos de la población.

VISIÓN

Ser reconocidos como una entidad gubernamental modelo, apoyado en una gestión coordinada, de desarrollo sostenible, mejora continua, eficaz y eficiente de los servicios, y la transparencia institucional, como base de una buena administración de los recursos, en el alcance de la paz, la seguridad ciudadana y la garantía de los derechos de las personas.

VALORES

- COMPROMISO
- INTEGRIDAD
- EQUIDAD
- JUSTICIA
- ÉTICA
- CALIDAD
- TRANSPARENCIA
- EFICIENCIA

NORMATIVA

LEYES PRINCIPALES

- **Constitución de la República Dominicana**, de fecha 13 de junio del 2015.
- **Ley Núm. 631-16, sobre el Control y Regulación de Armas, Municiones y Materiales Relacionados**, de fecha 02/08/2016 y la normativa complementaria.
- **Ley Núm. 1683, sobre Naturalización**, de fecha 16/04/1948 y sus modificaciones.
- **Ley Núm. 255, sobre Certificados de Buena Conducta**, de fecha 10/04/1943.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

- **Tiempo de respuesta:** capacidad para atender las solicitudes en el tiempo estipulado.
- **Amabilidad:** conducta con cortesía, cordialidad y respeto hacia los usuarios de los servicios.
- **Fiabilidad:** entrega del servicio de forma correcta y sin errores.
- **Profesionalidad:** capacidad del personal para atender las dudas y brindar el servicio.

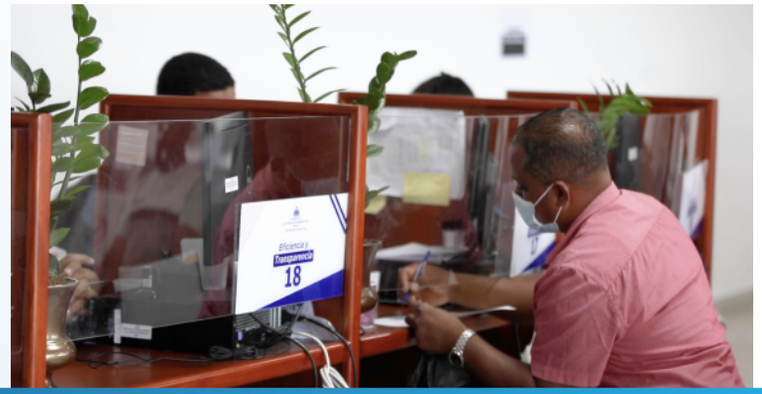
DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Cumplir con todas las leyes y normativas relacionadas.
- Aportar la documentación requerida según el servicio solicitado.
- Asumir la responsabilidad sobre la veracidad de las informaciones suministradas y las consecuencias por las infracciones cometidas.
- Tramitar sus solicitudes en el formato establecido.
- Respetar el orden y plazos establecidos para las solicitudes y trámites.
- Tratar con respeto al personal que presta el servicio.
- Cooperar con el orden y la limpieza de los establecimientos de la institución.
- Reportar cualquier insatisfacción con el servicio recibido.

COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTÁNDAR	INDICADORES
Renovación de Licencia de Tenencia y Porte de Armas de Fuego para Persona Física	Tiempo de respuesta	1 día laborable	Cantidad de licencias renovadas en el plazo establecido **(Solicitudes que cumplan con los requisitos de la Ley 631-16 para el Control de Regulación de Armas, Municiones y Materiales Relacionados)**
	Fiabilidad	85%	% de los usuarios satisfechos en las encuestas semestrales
	Profesionalidad	90%	% de los usuarios satisfechos en las encuestas semestrales
	Amabilidad	90%	% de los usuarios satisfechos en las encuestas semestrales
Certificación de Nacionalidad	Fiabilidad	85%	% de los usuarios satisfechos en las encuestas semestrales
	Amabilidad	85%	% de los usuarios satisfechos en las encuestas semestrales
Certificación de Vida y Costumbres	Tiempo de respuesta	4 días laborables	Cantidad de certificaciones emitidas en el plazo establecido
	Fiabilidad	90%	% de los usuarios satisfechos en las encuestas semestrales
	Profesionalidad	85%	% de los usuarios satisfechos en las encuestas semestrales
Emisión de Licencia de Tenencia, y Porte de Armas de Fuego a Través de Traspaso para Persona Física	Profesionalidad	85%	% de los usuarios satisfechos en las encuestas semestrales
	Amabilidad	85%	% de los usuarios satisfechos en las encuestas semestrales

INCLUSIÓN

El Ministerio de Interior y Policía está ubicado en el Edificio de Oficinas Gubernamentales Juan Pablo Duarte, localización de fácil acceso para los usuarios por las diferentes vías de transporte público. Contamos con ascensores y rampas de acceso para personas con condiciones especiales, así como también un ambiente climatizado en nuestras instalaciones.

Nuestro personal se caracteriza por ofrecer un trato amable y respetuoso a los usuarios sin distinción de género, nacionalidad, religión, clase social o política.