

# FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

## CONTACTO PRESENCIAL

- Oficina Principal (Santo Domingo):** Edificio de Oficinas Gubernamentales Juan Pablo Duarte, pisos 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, Colina Centro y San Cristóbal.
- Oficinas Provinciales:** Azua, Santiago de los Caballeros y La Romana.

## LÍNEA TELEFÓNICA

Centro Informativo: **\*788**  
Tel. (809) 686-6251



## PÁGINA WEB

[www.mip.gob.do](http://www.mip.gob.do)



## REDES SOCIALES

@mininteriorRD

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

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

- Buzones de quejas y sugerencias ubicados en el MIP y en LABBS.
- Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311.
- Correo electrónico: [info@mip.gob.do](mailto: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.

## CONTACTOS

**Edificio de Oficinas Gubernamentales  
Juan Pablo Duarte, pisos 2, 3, 11 y 13**  
Av. México esq. Leopoldo Navarro #419,  
Gazcue, Santo Domingo, R. D.

**Línea telefónica:** (809) 686-6251  
**Página Web:** [www.mip.gob.do](http://www.mip.gob.do)  
**Centro Informativo:** **\*788**

**Horario (Lun a Vie):** 7:30 a.m. - 5:00 p.m. | **Correo Electrónico:** [info@mip.gob.do](mailto:info@mip.gob.do)

**Laboratorio Balístico y Biométrico (LABBS)  
del Sistema Nacional de Armas (SISNA)**  
Av. México No. 66, Santo Domingo, R.D.

**Horario (Lun a Vie):** 8:00 a.m. - 3:00 p.m.



## UNIDAD RESPONSABLE

El área responsable de la elaboración, seguimiento y monitoreo de la Carta Compromiso al Ciudadano es el **Depto. de Sistema Integrado de Gestión**, de la Dirección de Control de la Gestión.

**Línea Telefónica:**  
(809) 686-6251 ext. 3047

**Horario:**  
Lunes a Viernes  
7:30 a.m. - 5:00 p.m.

**Correo Electrónico:**  
[calidad@mip.gob.do](mailto:calidad@mip.gob.do)



## INTERIOR Y POLICÍA

# CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

MINISTERIO DE INTERIOR Y POLICÍA



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.

**DICIEMBRE**

**2025 - 2027**

1RA VERSIÓN

# DATOS IDENTIFICATIVOS

## ¿QUIÉNES 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 de la población y la convivencia pacífica en la República Dominicana, a través de la rectoría del Sistema Nacional Integral de Seguridad Ciudadana, funcionalmente integrada, con una gestión innovadora y eficiente.



### VISIÓN

Ser reconocida por su efectividad en el ejercicio de la rectoría del Sistema Nacional Integral de Seguridad Ciudadana, funcionalmente integrada, con una gestión innovadora y eficiente.



### VALORES

\* Transparencia  
\* Integridad

\* Compromiso  
\* Confidencialidad

# 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 Número 1683, sobre Naturalización**, de fecha 16/04/1948 y sus modificaciones.
- \* **Ley Número 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	Estándares	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 cumplen con los requisitos de la Ley 631-16 para el Control de Regulación de Armas, Municiones y Materiales Relacionados)
	Fiabilidad	85%	% de usuarios satisfechos en las encuestas semestrales
	Profesionalidad	90%	% de usuarios satisfechos en las encuestas semestrales
	Amabilidad	90%	% de usuarios satisfechos en las encuestas semestrales
Certificación de Nacionalidad	Fiabilidad	85%	% de usuarios satisfechos en las encuestas semestrales
	Amabilidad	85%	% de usuarios satisfechos en las encuestas semestrales
Certificación de Vida y Costumbres	Tiempo de respuesta	4 días laborables	Cantidad de certificaciones emitidas en el plazo
	Fiabilidad	90%	% de usuarios satisfechos en las encuestas semestrales
	Profesionalidad	85%	% de usuarios satisfechos en las encuestas semestrales
Emisión de Licencia de Tenencia, y Porte de Armas de Fuego a Tráves de Traspaso para Persona Física	Profesionalidad	85%	% de usuarios satisfechos en las encuestas semestrales
	Amabilidad	85%	% de 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.

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



Fuerza en la Ley,  
Corazón en el Servicio

