

RESULTADOS SERVICIOS COMPROMETIDOS CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (1ª VERSIÓN) JUNIO-NOVIEMBRE 2024								
Servicios	Atributos de Calidad	Meta	Fuente de Datos	Cantidad de Solicitudes Procesadas		Cantidad de Solicitudes Procesadas en Tiempo	% De Cumplimiento	Observaciones
Renovación de Licencia de Tenencia y Porte de Armas de Fuego para Persona Física. (Solicitudes que cumplan con los requisitos de la Ley 631-16 para el Control de Regulación de Armas, Municiones y Materiales Relacionados)	Tiempo de Respuesta	1 día laborable	Matriz de Monitoreo, Control de Tiempo para el Servicio Renovación de Licencias Armas de Fuego Persona Física	10,916		10,916	100.00%	NT
	Atributos de Calidad	Meta	Fuente de Datos	Cantidad de Muestra		Cantidad de Respuestas Satisfacción: Muy Bueno/Bueno	% Nivel de Satisfacción	
	Fiabilidad	85% de los usuarios satisfechos en las encuestas semestrales	Matriz Data Encuestas	322		315	97.83%	
	Profesionalidad	90% de los usuarios satisfechos en las encuestas semestrales	Matriz Data Encuestas	322		317	98.45%	
	Amabilidad	90% de los usuarios satisfechos en las encuestas semestrales	Matriz Data Encuestas	322		309	95.96%	
Servicios	Atributos de Calidad	Meta	Fuente de Datos	Cantidad de Muestra		Cantidad de Respuestas Satisfacción: Muy Bueno/Bueno	% De Cumplimiento	
Certificación de Nacionalidad	Fiabilidad	85% de los usuarios satisfechos en las encuestas semestrales	Matriz Data Encuestas	11		10	90.91%	
	Amabilidad	85% de los usuarios satisfechos en las encuestas semestrales	Matriz Data Encuestas	11		11	100.00%	
Servicios	Atributos de Calidad	Meta	Fuente de Datos	Cantidad de Solicitudes Procesadas		Cantidad de Solicitudes Procesadas en Tiempo	% De Cumplimiento	
Certificación de Vida y Costumbres	Tiempo de Respuesta	4 días laborables	Matriz de Monitoreo, Control de Tiempo para el Servicio Certificación de Vida y Costumbres	304		294	96.71%	NT
	Atributos de Calidad	Meta	Fuente de Datos	Cantidad de Muestra		Cantidad de Respuestas Satisfacción: Muy Bueno/Bueno	% Nivel de Satisfacción	
	Fiabilidad	90% de los usuarios satisfechos en las encuestas semestrales	Matriz Data Encuestas	15		15	100.00%	
	Profesionalidad	85% de los usuarios satisfechos en las encuestas semestrales	Matriz Data Encuestas	13		13	100.00%	
Servicios	Atributos de Calidad	Meta	Fuente de Datos	Cantidad de Muestra		Cantidad de Respuestas Satisfacción: Muy Bueno/Bueno	% De Cumplimiento	
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	Matriz Data Encuestas	49		48	97.96%	
	Amabilidad	85% de los usuarios satisfechos en las encuestas semestrales	Matriz Data Encuestas	49		47	95.92%	
Inquietudes recibidas por las diferentes vías (quejas y sugerencias en el período junio-noviembre de 2024).		Meta	Fuente de Datos	Cantidad de Inquietudes Recibidas	Cantidad de Inquietudes Aplicables para ser Respondidas	Cantidad de Inquietudes Respondidas en el Plazo Establecido (15 Días Laborables)	% De Cumplimiento	Las quejas y sugerencias fueron recibidas, vía buzón, presencial, *788 y 311
		Respuesta al ciudadano en 15 días laborables	Matriz Monitoreo de las Quejas, Sugerencias, etc.	49	44	44	100.00%	

Judelka Josefina Paykert Rodríguez
Directora Planificación y Desarrollo

