

CARTA DE COMPROMISO AL CIUDADANO (1ª VERSIÓN)

RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LOS ATRIBUTOS DE CALIDAD DE SERVICIOS COMPROMETIDOS
Período (diciembre 2024 - junio 2025)

Servicio	Atributos de Calidad	Meta	Fuente de Datos	Indicador	Muestra	Cantidad solicitudes/ respuestas satisfactorias	% De Cumplimiento
Renovación de Licencia de Tenencia y Porte de Armas de Fuego para Persona Física	Tiempo de Respuesta	1 día laborable	Matriz de Monitoreo y Control de Tiempo - Servicio Renovación de Licencias Armas de Fuego Persona Física	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)	13,794	13,794	100.00%
	Fiabilidad	85%	Encuesta de servicios Agosto 2025	% de los usuarios satisfechos en las encuestas semestrales	290	288	99.31%
	Profesionalidad	90%	Encuesta de servicios Agosto 2025	% de los usuarios satisfechos en las encuestas semestrales	290	288	99.31%
	Amabilidad	90%	Encuesta de servicios Agosto 2025	% de los usuarios satisfechos en las encuestas semestrales	290	289	99.66%
Certificación de Nacionalidad	Fiabilidad	85%	Encuesta de servicios Agosto 2025	% de los usuarios satisfechos en las encuestas semestrales	7	7	100%
	Amabilidad	85%	Encuesta de servicios Agosto 2025	% de los usuarios satisfechos en las encuestas semestrales	7	7	100%
Certificación de Vida y Costumbres	Tiempo de Respuesta	4 días laborables	Matriz de Monitoreo y Control de Tiempo - Servicio Certificación de Vida y Costumbres	Cantidad de certificaciones emitidas en el plazo establecido	1,122	1,111	99.02%
	Fiabilidad	90%	Encuesta de servicios Agosto 2025	% de los usuarios satisfechos en las encuestas semestrales	7	6	85.71%
	Profesionalidad	85%	Encuesta de servicios Agosto 2025	% de los usuarios satisfechos en las encuestas semestrales	7	7	100.00%
Emisión de Licencia de Tenencia, y Porte de Armas de Fuego a Través de Traspaso para Persona Física	Profesionalidad	85%	Encuesta de servicios Agosto 2025	% de los usuarios satisfechos en las encuestas semestrales	34	33	97.06%
	Amabilidad	85%	Encuesta de servicios Agosto 2025	% de los usuarios satisfechos en las encuestas semestrales	34	32	94.12%
Inquietudes (Quejas y Sugerencias) recibidas por las Vías Comprometidas. Sistema Nacional de Atención Ciudadana (311), Buzones de quejas y sugerencias, y correo electrónico info@mip.gob.do.							
Meta		Fuente de Datos		Cantidad de Inquietudes Recibidas	Cantidad Aplicables para respuesta	Cantidad Respondidas en Plazo	% De Cumplimiento
Respuesta al ciudadano en 15 días laborables (Aplican para ser respondidas las inquietudes que cuenten con datos de contacto(s) del ciudadano-cliente).		Matriz Monitoreo de Quejas y Sugerencias (Buzón e info@gmail.com)		21	17	17	100.00%
Respuesta al ciudadano en 15 días laborables		Matriz Monitoreo de Quejas y SugerenciasSistema Nacional de Atención Ciudadana (311)		48	48	48	100.00%


Andrés Arias
Director(a) de Control de la Gestión