

CARTA DE COMPROMISO AL CIUDADANO (1ª VERSIÓN)

RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LOS ATRIBUTOS DE CALIDAD DE SERVICIOS COMPROMETIDOS
Periodo (julio-noviembre 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)	8,472	8,472	100.00%
	Fiabilidad	85%	Encuesta de servicios noviembre 2025	% de los usuarios satisfechos en las encuestas semestrales	275	285	96.49%
	Profesionalidad	90%	Encuesta de servicios noviembre 2025	% de los usuarios satisfechos en las encuestas semestrales	279	285	97.89%
	Amabilidad	90%	Encuesta de servicios noviembre 2025	% de los usuarios satisfechos en las encuestas semestrales	273	285	95.79%
Certificación de Nacionalidad	Fiabilidad	85%	Encuesta de servicios noviembre 2025	% de los usuarios satisfechos en las encuestas semestrales	9	9	100.00%
	Amabilidad	85%	Encuesta de servicios noviembre 2025	% de los usuarios satisfechos en las encuestas semestrales	8	9	88.89%
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	852	757	88.85%
	Fiabilidad	90%	Encuesta de servicios noviembre 2025	% de los usuarios satisfechos en las encuestas semestrales	11	12	91.67%
	Profesionalidad	85%	Encuesta de servicios noviembre 2025	% de los usuarios satisfechos en las encuestas semestrales	11	12	91.67%
Emisión de Licencia de Tenencia, y Porte de Armas de Fuego a Través de Traspaso para Persona Física	Profesionalidad	85%	Encuesta de servicios noviembre 2025	% de los usuarios satisfechos en las encuestas semestrales	36	37	97.30%
	Amabilidad	85%	Encuesta de servicios noviembre 2026	% de los usuarios satisfechos en las encuestas semestrales	33	37	89.19%
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 del ciudadano-cliente)		Matriz Monitoreo de Quejas y Sugerencias (Buzón e info@gmail.com.do)		11	10	10	100.00%
Respuesta al ciudadano en 15 días laborables		Matriz Monitoreo de Quejas y SugerenciasSistema Nacional de Atención Ciudadana (311)		39 (4 en proceso)	35	35	100.00%



Andrés Arias
Director de Control de la Gestión