

RESULTADOS SERVICIOS COMPROMETIDOS CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (1ª VERSIÓN)
DICIEMBRE-2023 A MAYO 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	21,356		21,356	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	351		337	96.01%	
	Profesionalidad	90% de los usuarios satisfechos en las encuestas semestrales	Matriz Data Encuestas	351		342	97.44%	
	Amabilidad	90% de los usuarios satisfechos en las encuestas semestrales	Matriz Data Encuestas	351		340	96.87%	
Servicios	Atributos de Calidad	Meta	Fuente de Datos	Cantidad de Muestra		Cantidad de Respuestas Satisfacción: Muy Bueno/Bueno	% Nivel de Satisfacción	
Certificación de Nacionalidad	Fiabilidad	85% de los usuarios satisfechos en las encuestas semestrales	Matriz Data Encuestas	21		21	100.00%	
	Amabilidad	85% de los usuarios satisfechos en las encuestas semestrales	Matriz Data Encuestas	21		19	90.48%	
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	425		425	100.00%	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	22		22	100.00%	
	Profesionalidad	85% de los usuarios satisfechos en las encuestas semestrales	Matriz Data Encuestas	22		22	100.00%	
Servicios	Atributos de Calidad	Meta	Fuente de Datos	Cantidad de Muestra		Cantidad de Respuestas Satisfacción: Muy Bueno/Bueno	% Nivel de Satisfacción	
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	50		48	96.00%	Las inquietudes fueron recibidas vía el Sistema Nacional de Atención Ciudadana, (311), Buzones para quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones y el correo electrónico de info@mip.gob.do
	Amabilidad	85% de los usuarios satisfechos en las encuestas semestrales	Matriz Data Encuestas	50		48	96.00%	
Inquietudes Recibidas por las Vías Comprometidas. (Quejas y Sugerencias). Diciembre de 2023 a enero-mayo 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	
		Respuesta al ciudadano en 15 días laborables	Matriz Monitoreo de las Quejas, Sugerencias,etc.	35	30	30	100.00%	

Luis Alberto Pimentel Caraballo
Director Planificación y Desarrollo

Fecha de elaboración: 19-6-2024

