



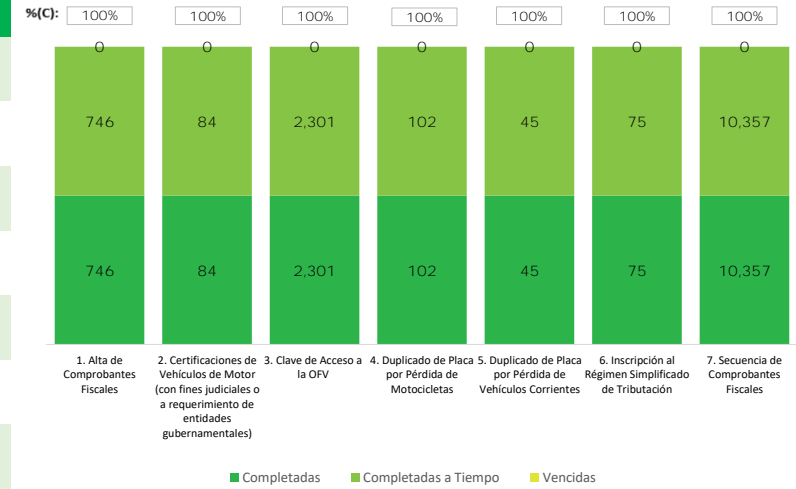
GERENCIA DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE
DEPARTAMENTO DE CALIDAD E INNOVACIÓN DEL SERVICIO
 Sección Gestión de la Calidad del Servicio

Resultados Compromisos de Calidad Carta de Compromiso al Ciudadano | 22 al 31 de Julio 2021

Cumplimiento Tiempo de Respuesta - Servicios Comprometidos

Servicio Comprometido	Estándar	Recibidas	Completadas	En Proceso	Completadas a Tiempo	Vencidas	Porcentaje de Cumplimiento
1. Alta de Comprobantes Fiscales	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 5 días laborables.	787	746	41	746	0	100%
2. Certificaciones de Vehículos de Motor (con fines judiciales o a requerimiento de entidades gubernamentales)	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 10 días laborables.	117	84	33	84	0	100%
3. Clave de Acceso a la OFV	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 3 días laborables.	2,327	2,301	26	2,301	0	100%
4. Duplicado de Placa por Pérdida de Motocicletas	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 1 día laborable.	102	102	0	102	0	100%
5. Duplicado de Placa por Pérdida de Vehículos Corrientes	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 1 día laborable.	49	45	4	45	0	100%
6. Inscripción al Régimen Simplificado de Tributación	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 15 días laborables.	148	75	73	75	0	100%
7. Secuencia de Comprobantes Fiscales	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 1 día laborable.	10,361	10,357	4	10,357	0	100%

Resultados Compromisos de Calidad Carta de Compromiso al Ciudadano | Julio 2021



Gestión de Quejas y Sugerencias

Canal	Estándar	Recibidas	Atendidas	En Proceso	Atendidas en Tiempo	Vencidas	Porcentaje de Cumplimiento
1. Buzones de Quejas y Sugerencias	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables.	3	3	0	3	0	100%
2. Página Web	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables.	1	1	0	1	0	100%
3. Correo Electrónico	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables.	10	7	3	7	0	100%
4. Línea 311	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables.	1	0	1	0	0	-

Gestión de Quejas y Sugerencias | Julio 2021

