

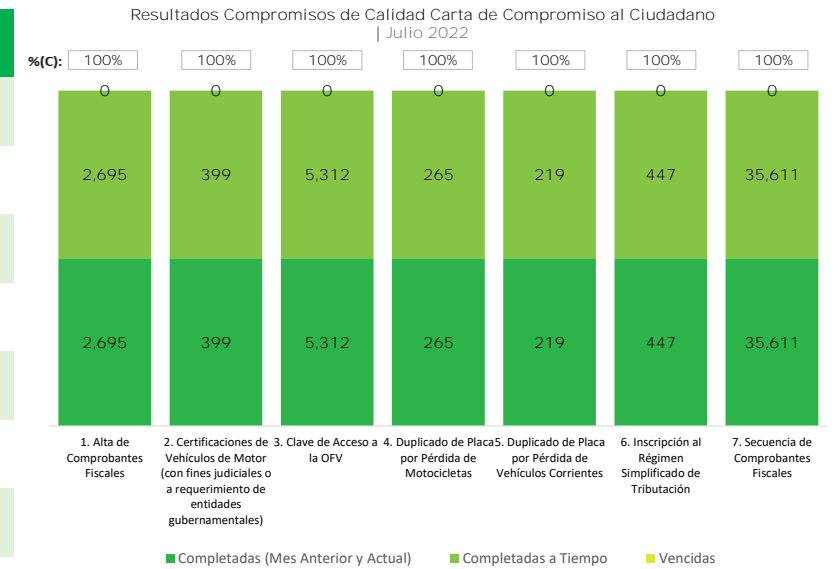


**GERENCIA DE EXPERIENCIA DEL CONTRIBUYENTE Y CIUDADANO**  
**DEPARTAMENTO DE EXPERIENCIA Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**  
 Sección Aseguramiento de la Calidad y Voz del Cliente

Resultados Compromisos de Calidad Carta de Compromiso al Ciudadano | Julio 2022

**Cumplimiento Tiempo de Respuesta - Servicios Comprometidos**

Servicio Comprometido	Estándar	Recibidas	Completadas (Mes Anterior y Actual)	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.	2,684	2,695	61	2,695	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.	391	399	88	399	0	100%
3. Clave de Acceso a la OFV	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 3 días laborables.	5,319	5,312	61	5,312	0	100%
4. Duplicado de Placa por Pérdida de Motocicletas	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 1 día laborable.	265	265	0	265	0	100%
5. Duplicado de Placa por Pérdida de Vehículos Corrientes	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 1 día laborable.	217	219	0	219	0	100%
6. Inscripción al Régimen Simplificado de Tributación	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 15 días laborables.	417	447	44	447	0	100%
7. Secuencia de Comprobantes Fiscales	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 1 día laborable.	35,610	35,611	0	35,611	0	100%



**Gestión de Quejas y Sugerencias**

Canal	Estándar	Recibidas	Atendidas (Mes Anterior y Actual)	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.	19	20	0	20	0	100%
2. Página Web	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables.	6	6	0	6	0	100%
3. Correo Electrónico	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables.	27	24	3	24	0	100%
4. Línea 311	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables.	6	4	4	4	0	100%

