

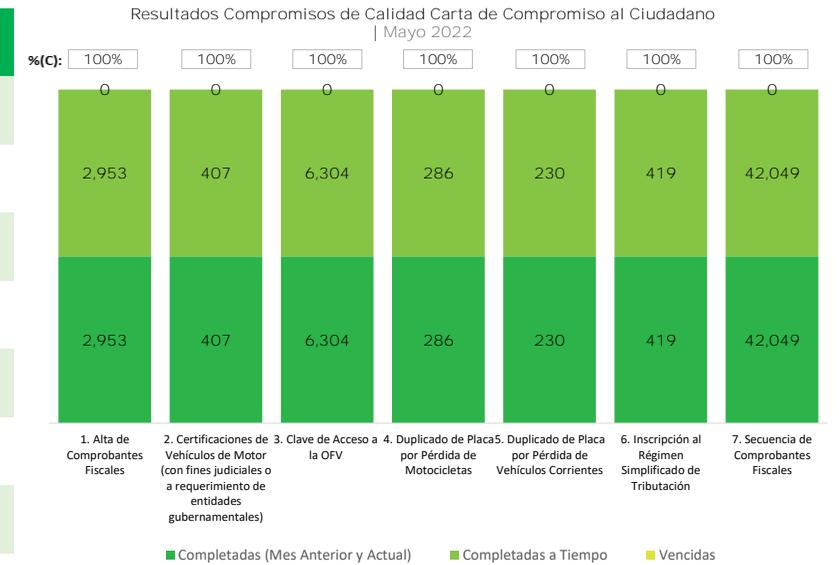


GERENCIA DE EXPERIENCIA DEL CONTRIBUYENTE Y CIUDADANO
DEPARTAMENTO DE EXPERIENCIA Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
 Sección Aseguramiento de la Calidad y Voz del Cliente

Resultados Compromisos de Calidad Carta de Compromiso al Ciudadano | Mayo 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. | 2,952 | 2,953 | 67 | 2,953 | 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. | 439 | 407 | 80 | 407 | 0 | 100% |
| 3. Clave de Acceso a la OFV | 100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 3 días laborables. | 6,296 | 6,304 | 86 | 6,304 | 0 | 100% |
| 4. Duplicado de Placa por Pérdida de Motocicletas | 100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 1 día laborable. | 287 | 286 | 1 | 286 | 0 | 100% |
| 5. Duplicado de Placa por Pérdida de Vehículos Corrientes | 100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 1 día laborable. | 229 | 230 | 1 | 230 | 0 | 100% |
| 6. Inscripción al Régimen Simplificado de Tributación | 100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 15 días laborables. | 539 | 419 | 188 | 419 | 0 | 100% |
| 7. Secuencia de Comprobantes Fiscales | 100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 1 día laborable. | 42,050 | 42,049 | 2 | 42,049 | 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. | 26 | 26 | 0 | 26 | 0 | 100% |
| 2. Página Web | 100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables. | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 100% |
| 3. Correo Electrónico | 100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables. | 14 | 13 | 1 | 13 | 0 | 100% |
| 4. Línea 311 | 100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables. | 5 | 4 | 1 | 4 | 0 | 100% |

