

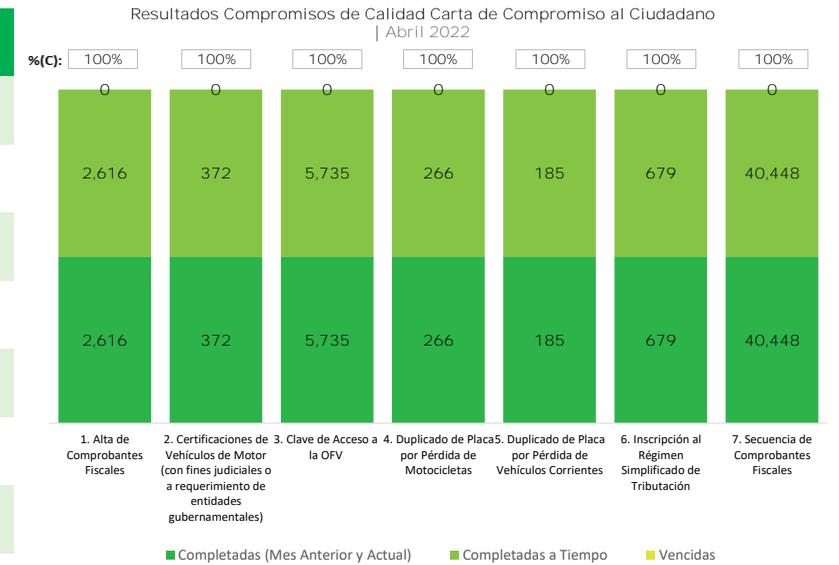


**GERENCIA DE EXPERIENCIA DEL CONTRIBUYENTE Y CIUDADANO**  
**DEPARTAMENTO DE EXPERIENCIA Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**  
 Sección Aseguramiento de la Calidad y Voz del Cliente

Resultados Compromisos de Calidad Carta de Compromiso al Ciudadano | Abril 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.  | 2,609     | 2,616                               | 68         | 2,616                | 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. | 344       | 372                                 | 48         | 372                  | 0        | 100%                       |
| 3. Clave de Acceso a la OFV                                                                                    | 100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 3 días laborables.  | 5,761     | 5,735                               | 94         | 5,735                | 0        | 100%                       |
| 4. Duplicado de Placa por Pérdida de Motocicletas                                                              | 100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 1 día laborable.    | 266       | 266                                 | 0          | 266                  | 0        | 100%                       |
| 5. Duplicado de Placa por Pérdida de Vehículos Corrientes                                                      | 100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 1 día laborable.    | 185       | 185                                 | 2          | 185                  | 0        | 100%                       |
| 6. Inscripción al Régimen Simplificado de Tributación                                                          | 100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 15 días laborables. | 540       | 679                                 | 68         | 679                  | 0        | 100%                       |
| 7. Secuencia de Comprobantes Fiscales                                                                          | 100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 1 día laborable.    | 40,444    | 40,448                              | 1          | 40,448               | 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. | 24        | 24                                | 0          | 24                  | 0        | 100%                       |
| 2. Página Web                      | 100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables. | 4         | 4                                 | 0          | 4                   | 0        | 100%                       |
| 3. Correo Electrónico              | 100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables. | 11        | 12                                | 0          | 12                  | 0        | 100%                       |
| 4. Línea 311                       | 100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables. | 3         | 4                                 | 0          | 4                   | 0        | 100%                       |

