



IMPUESTOS INTERNOS



GERENCIA DE EXPERIENCIA DEL CONTRIBUYENTE Y CIUDADANO

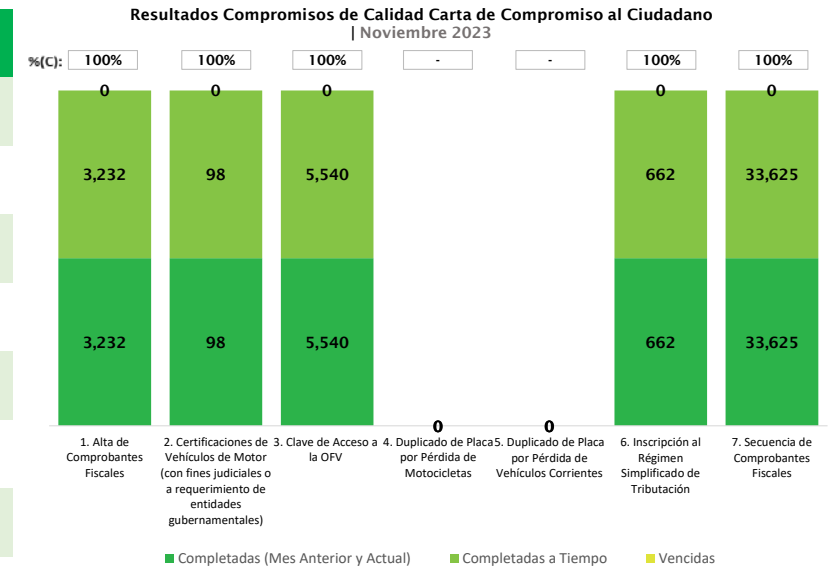
DEPARTAMENTO DE EXPERIENCIA Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Sección Aseguramiento de la Calidad y Voz del Cliente

Resultados Compromisos de Calidad Carta de Compromiso al Ciudadano | **Noviembre 2023**

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.	3,201	3,232	88	3,232	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.	115	98	20	98	0	100%
3. Clave de Acceso a la OFV	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 3 días laborables.	5,533	5,540	41	5,540	0	100%
4. Duplicado de Placa por Pérdida de Motocicletas	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 1 día laborable.	0	0	0	0	0	-
5. Duplicado de Placa por Pérdida de Vehículos Corrientes	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 1 día laborable.	0	0	0	0	0	-
6. Inscripción al Régimen Simplificado de Tributación	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 15 días laborables.	599	662	91	662	0	100%
7. Secuencia de Comprobantes Fiscales	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 1 día laborable.	33,627	33,625	2	33,625	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.	11	12	0	12	0	100%
2. Página Web	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables.	3	3	0	3	0	100%
3. Correo Electrónico	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables.	20	24	0	24	0	100%
4. Línea 311	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables.	7	6	2	6	0	100%

