



IMPUESTOS INTERNOS



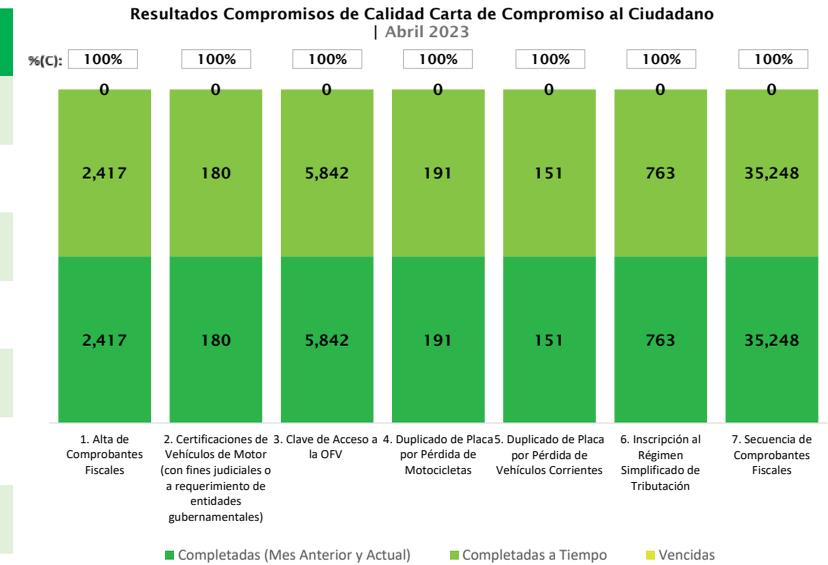
# GERENCIA DE EXPERIENCIA DEL CONTRIBUYENTE Y CIUDADANO DEPARTAMENTO DE EXPERIENCIA Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Sección Aseguramiento de la Calidad y Voz del Cliente

Resultados Compromisos de Calidad Carta de Compromiso al Ciudadano | Abril 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.	2,437	2,417	92	2,417	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.	166	180	25	180	0	100%
3. Clave de Acceso a la OFV	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 3 días laborables.	5,967	5,842	167	5,842	0	100%
4. Duplicado de Placa por Pérdida de Motocicletas	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 1 día laborable.	191	191	0	191	0	100%
5. Duplicado de Placa por Pérdida de Vehículos Corrientes	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 1 día laborable.	151	151	0	151	0	100%
6. Inscripción al Régimen Simplificado de Tributación	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 15 días laborables.	617	763	120	763	0	100%
7. Secuencia de Comprobantes Fiscales	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 1 día laborable.	35,245	35,248	3	35,248	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.	5	5	0	5	0	100%
2. Página Web	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables.	5	4	1	4	0	100%
3. Correo Electrónico	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables.	16	19	0	19	0	100%
4. Línea 311	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables.	6	6	0	6	0	100%

