



IMPUESTOS INTERNOS

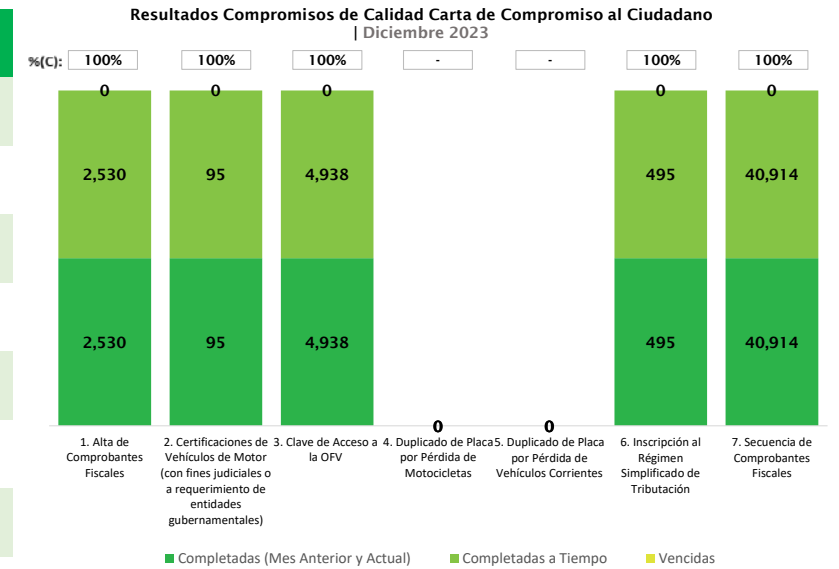


GERENCIA DE EXPERIENCIA DEL CONTRIBUYENTE Y CIUDADANO
DEPARTAMENTO DE EXPERIENCIA Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
Sección Aseguramiento de la Calidad y Voz del Cliente

Resultados Compromisos de Calidad Carta de Compromiso al Ciudadano | Diciembre 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.	2,512	2,530	70	2,530	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.	76	95	1	95	0	100%
3. Clave de Acceso a la OFV	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 3 días laborables.	4,962	4,938	65	4,938	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.	668	495	264	495	0	100%
7. Secuencia de Comprobantes Fiscales	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 1 día laborable.	40,912	40,914	0	40,914	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.	32	32	0	32	0	100%
2. Página Web	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables.	16	16	0	16	0	100%
3. Correo Electrónico	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables.	40	36	4	36	0	100%
4. Línea 311	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables.	2	4	0	4	0	100%

