



IMPUESTOS INTERNOS



# GERENCIA DE EXPERIENCIA DEL CONTRIBUYENTE Y CIUDADANO

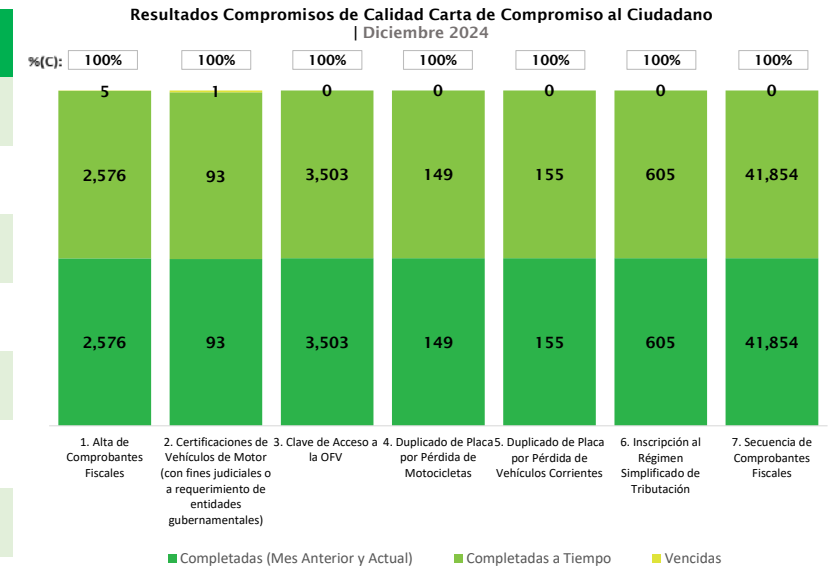
## DEPARTAMENTO DE EXPERIENCIA Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Sección Aseguramiento de la Calidad y Voz del Cliente

Resultados Compromisos de Calidad Carta de Compromiso al Ciudadano | Diciembre 2024

### 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.	2,369	2,576	47	2,576	5	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.	90	93	0	93	1	100%
3. Clave de Acceso a la OFV	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 3 días laborables.	3,537	3,503	93	3,503	0	100%
4. Duplicado de Placa por Pérdida de Motocicletas	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 1 día laborable.	149	149	0	149	0	100%
5. Duplicado de Placa por Pérdida de Vehículos Corrientes	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 1 día laborable.	155	155	0	155	0	100%
6. Inscripción al Régimen Simplificado de Tributación	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 15 días laborables.	675	605	149	605	0	100%
7. Secuencia de Comprobantes Fiscales	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 1 día laborable.	41,856	41,854	3	41,854	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.	1	1	0	1	0	100%
2. Página Web	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables.	4	5	0	5	0	100%
3. Correo Electrónico	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables.	50	49	6	49	0	100%
4. Línea 311	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables.	4	9	1	9	0	100%

