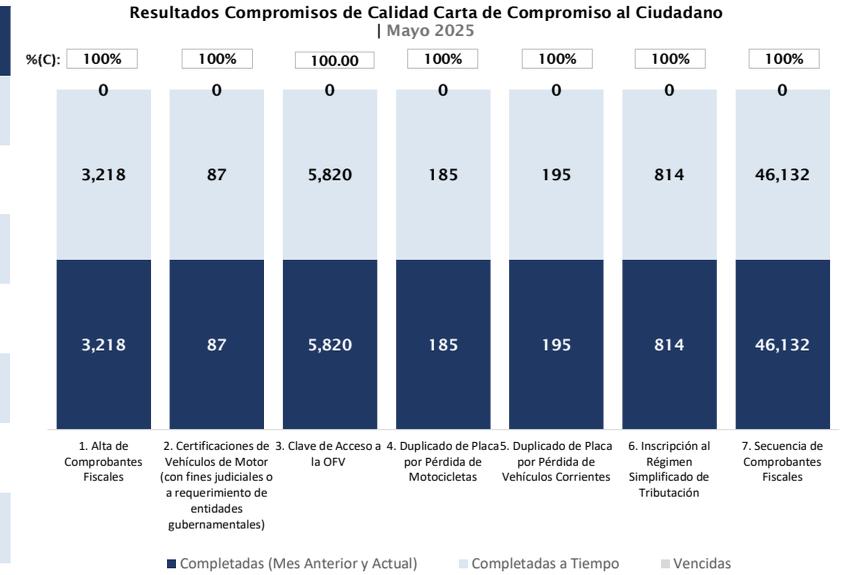


GERENCIA DE EXPERIENCIA DEL CONTRIBUYENTE Y CIUDADANO
DEPARTAMENTO DE EXPERIENCIA Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
SECCIÓN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y VOZ DEL CLIENTE
Resultados Compromisos de Calidad Carta de Compromiso al Ciudadano | Mayo 2025

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.	3,034	3,218	97	3,218	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.	84	87	2	87	0	100%
3. Clave de Acceso a la OFV	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 3 días laborables.	5,911	5,820	152	5,820	0	100.00%
4. Duplicado de Placa por Pérdida de Motocicletas	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 1 día laborable.	190	185	0	185	0	100%
5. Duplicado de Placa por Pérdida de Vehículos Corrientes	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 1 día laborable.	195	195	0	195	0	100%
6. Inscripción al Régimen Simplificado de Tributación	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 15 días laborables.	608	814	117	814	0	100%
7. Secuencia de Comprobantes Fiscales	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 1 día laborable.	46,114	46,132	0	46,132	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	0	1	0	0	N/D
2. Página Web	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables.	0	0	0	0	0	N/D
3. Correo Electrónico	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables.	139	149	12	149	0	100%
4. Línea 311	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables.	6	7	1	7	0	100%

