

GERENCIA DE EXPERIENCIA DEL CONTRIBUYENTE Y CIUDADANO

DEPARTAMENTO DE EXPERIENCIA Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

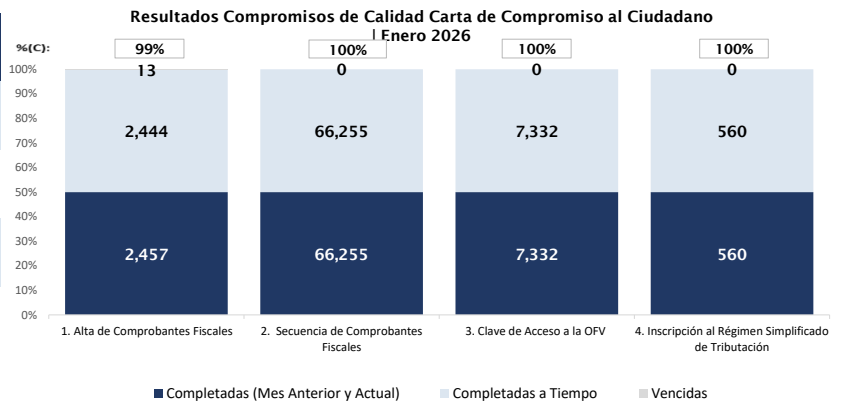
SECCIÓN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y VOZ DEL CLIENTE

Resultados Compromisos de Calidad Carta de Compromiso al Ciudadano | Enero 2026

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.	2,637	2,457	234	2,444	13	99%
2. Secuencia de Comprobantes Fiscales	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 1 día laborable.	66,253	66,255	0	66,255	0	100%
3. Clave de Acceso a la OFV	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 3 días laborables.	7,626	7,332	311	7,332	0	100%

4. Inscripción al Régimen Simplificado de Tributación	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 15 días laborables.	598	560	303	560	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.	2	2	0	2	0	100%
2. Página Web	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables.	26	14	12	14	0	100%
3. Correo Electrónico	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables.	176	113	63	113	0	100%

4. Línea 311	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables.	9	2	8	2	0	100%
--------------	---	---	---	---	---	---	------

