

GERENCIA DE EXPERIENCIA DEL CONTRIBUYENTE Y CIUDADANO

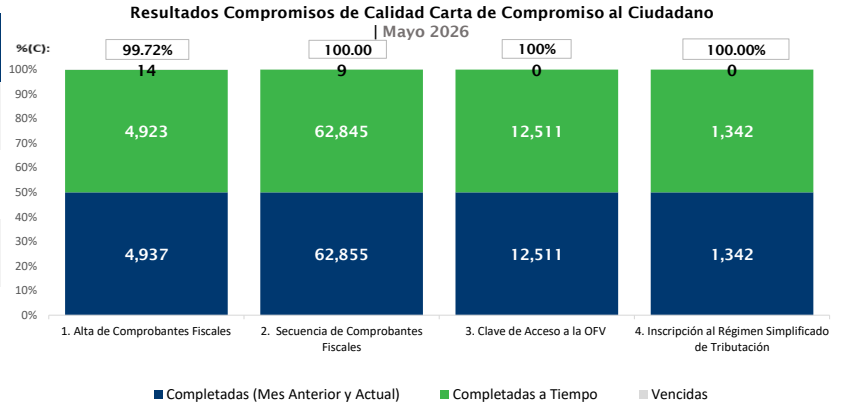
DEPARTAMENTO DE EXPERIENCIA Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

SECCIÓN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y VOZ DEL CLIENTE

Resultados Compromisos de Calidad Carta de Compromiso al Ciudadano | Mayo 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.	4,923	4,937	194	4,923	14	99.72%
2. Secuencia de Comprobantes Fiscales	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 1 día laborable.	62,845	62,855	0	62,845	9	99.98%
3. Clave de Acceso a la OFV	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 3 días laborables.	11,905	12,511	127	12,511	0	100.00%
4. Inscripción al Régimen Simplificado de Tributación	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 15 días laborables.	1,009	1,342	125	1,342	0	100.00%



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.	0	1	0	1	0	100.00%
2. Página Web	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables.	12	12	1	12	0	100.00%
3. Correo Electrónico	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables.	341	341	18	320	21	93.84%
4. Línea 311	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables.	9	8	1	8	0	100.00%

