

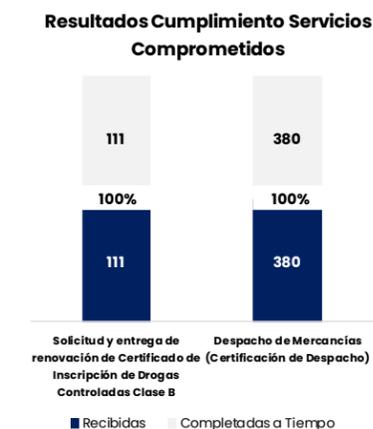


Informe de Resultados de los Compromisos de Calidad de la Carta de Compromiso al Ciudadano I Primer Semestre 2024

Cumplimiento Tiempo de Respuesta, Profesionalidad y Fiabilidad

Servicio	Estándares	Recibidas	Completadas a Tiempo	Vencidas	Porcentaje de Cumplimiento
Solicitud y entrega de renovación de Certificado de Inscripción de Drogas Controladas Clase B.	Las solicitudes deben ser respondidas en un plazo no mayor de 20 días laborables.	111	111	0	100%
Despacho de Mercancías (Certificación de Despacho)	Las solicitudes deben ser respondidas en un plazo no mayor de 10 días laborables.	380	380	0	100%

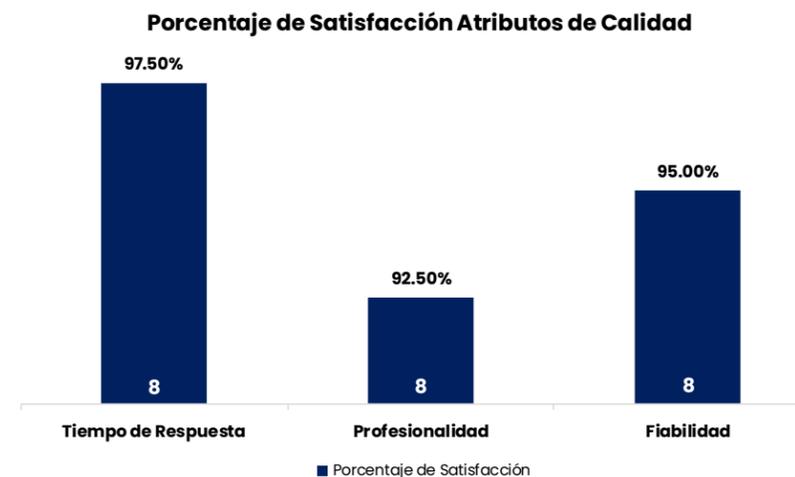
Gráfica Resultados Cumplimiento Servicios Comprometidos



Porcentaje de Satisfacción Atributos de Calidad

Servicio	Satisfacción		
	Tiempo de Respuesta	Profesionalidad	Fiabilidad
Despacho de Mercancías (Certificación de Despacho)			
Cantidades de Encuestas Recibidas	8	8	8
Porcentaje de Satisfacción	97.50%	92.50%	95.00%

Gráfica Porcentaje de Satisfacción Atributos de Calidad





Gestión de Quejas y Sugerencias

Canal	Estándares	Recibidas	Atendidas a Tiempo	Vencidas	Porcentaje de Cumplimiento
Buzones de quejas y sugerencias	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables.	1	1	0	100%
Correo Electrónico	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables.	0	0	0	100%
Línea 311: Vía Internet	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables.	2	2	0	100%

Gráfica Gestión de Quejas y Sugerencias

