



**Informe de Resultados de los Compromisos de Calidad de la Carta de Compromiso al Ciudadano I Segundo Semestre 2023**

**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.	129	129	0	<b>100%</b>
Despacho de Mercancías (Certificación de Despacho)	Las solicitudes deben ser respondidas en un plazo no mayor de 10 días laborables.	359	359	0	<b>100%</b>

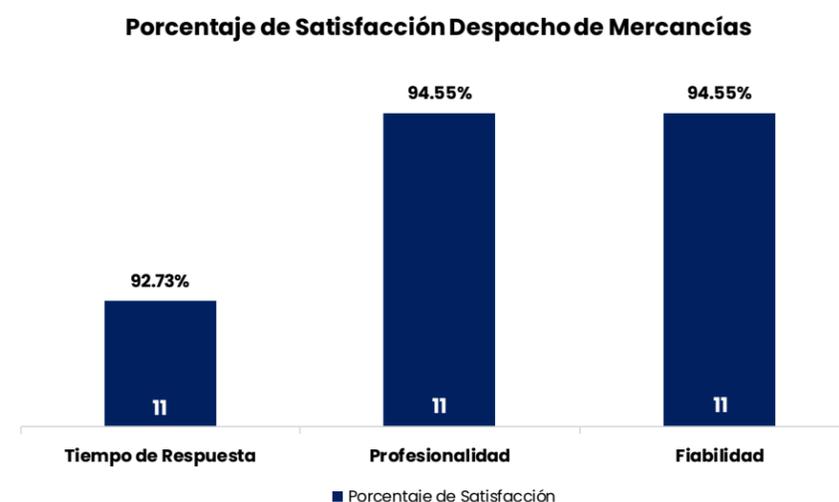
**Gráfica Resultados Cumplimiento Servicios Comprometidos**



**Porcentaje de Satisfacción Atributos de Calidad**

Servicio	Satisfacción		
	Tiempo de Respuesta	Profesionalidad	Fiabilidad
Despacho de Mercancías (Certificación de Despacho)			
Cantidades de Encuestas Recibidas	11	11	11
Porcentaje de Satisfacción	92.73%	94.55%	94.55%

**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.	3	3	0	<b>100%</b>
Correo Electrónico	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables.	0	0	0	<b>100%</b>
Línea 311: Vía Internet	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables.	2	2	0	<b>100%</b>

**Gráfica Gestión de Quejas y Sugerencias**

