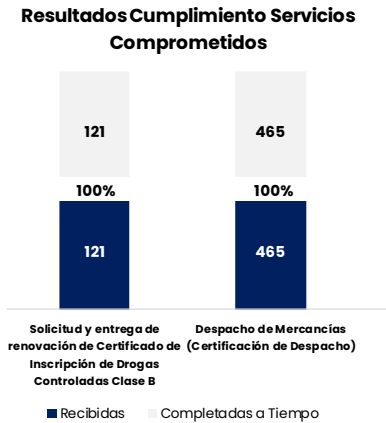


Informe de Resultados de los Compromisos de Calidad de la Carta de Compromiso al Ciudadano I Segundo Semestre 2024

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.	121	121	0	100%
Despacho de Mercancías (Certificación de Despacho)	Las solicitudes deben ser respondidas en un plazo no mayor de 10 días laborables.	465	465	0	100%

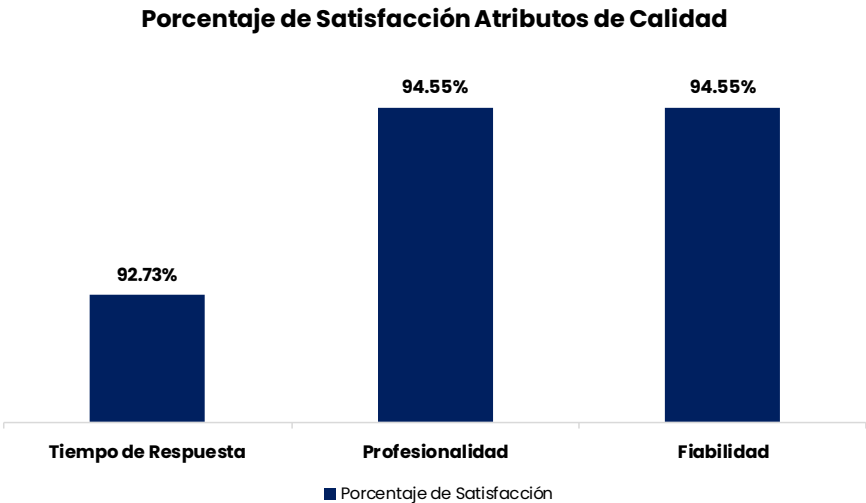
Gráfica Resultados Cumplimiento Servicios Comprometidos



Porcentaje de Satisfacción Atributos de Calidad

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

Gráfica Porcentaje de Satisfacción Atributos de Calidad





Dirección Nacional de Control de Drogas (DNCD)

Dirección de Planificación y Desarrollo

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.	4	4	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

