

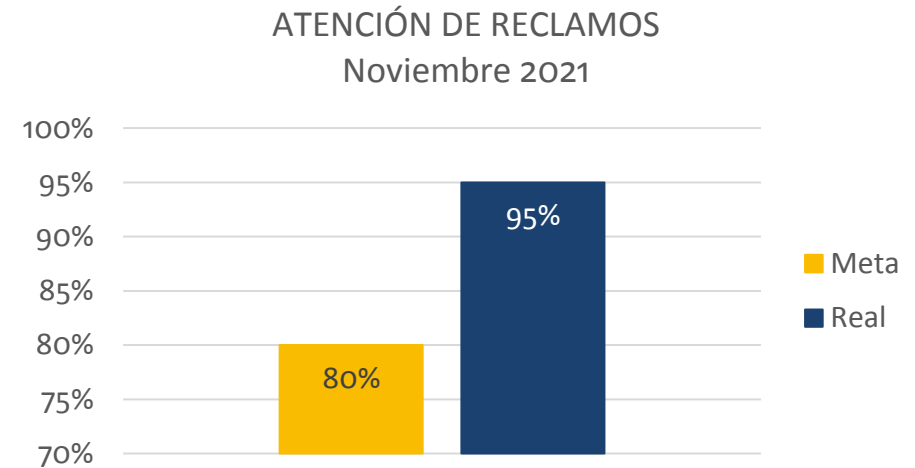
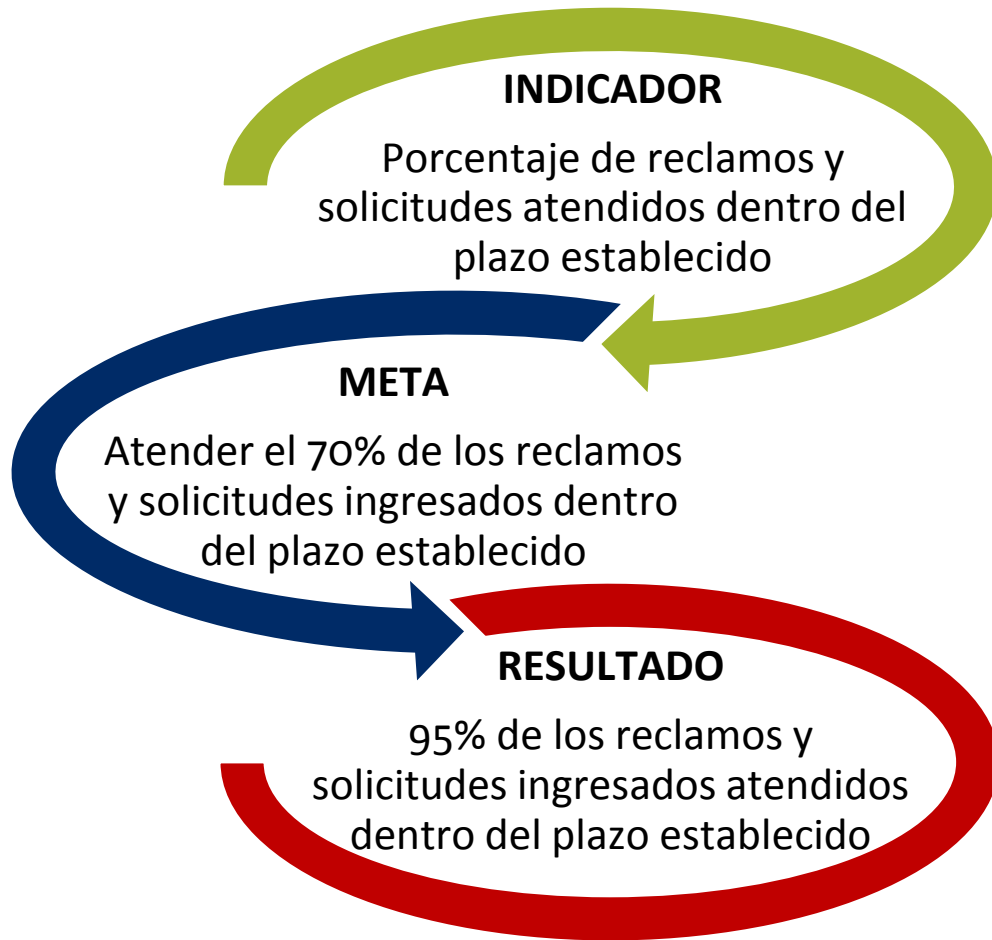
CARTA DE SERVICIOS

Evaluación de Cumplimiento
Noviembre 2021



Publicado el 13/12/2021

Asegurar la atención de reclamos y solicitudes en el plazo establecido en un 70% (no contenciosas y contenciosas, 45 días hábiles y 9 meses respectivamente).



DATO:

Reclamos y solicitudes ingresados del 01/09/2021 al 30/11/2021: 307

Reclamos y/o solicitudes finalizados: 160

Reclamos y/o solicitudes en proceso: 147

COMENTARIO:

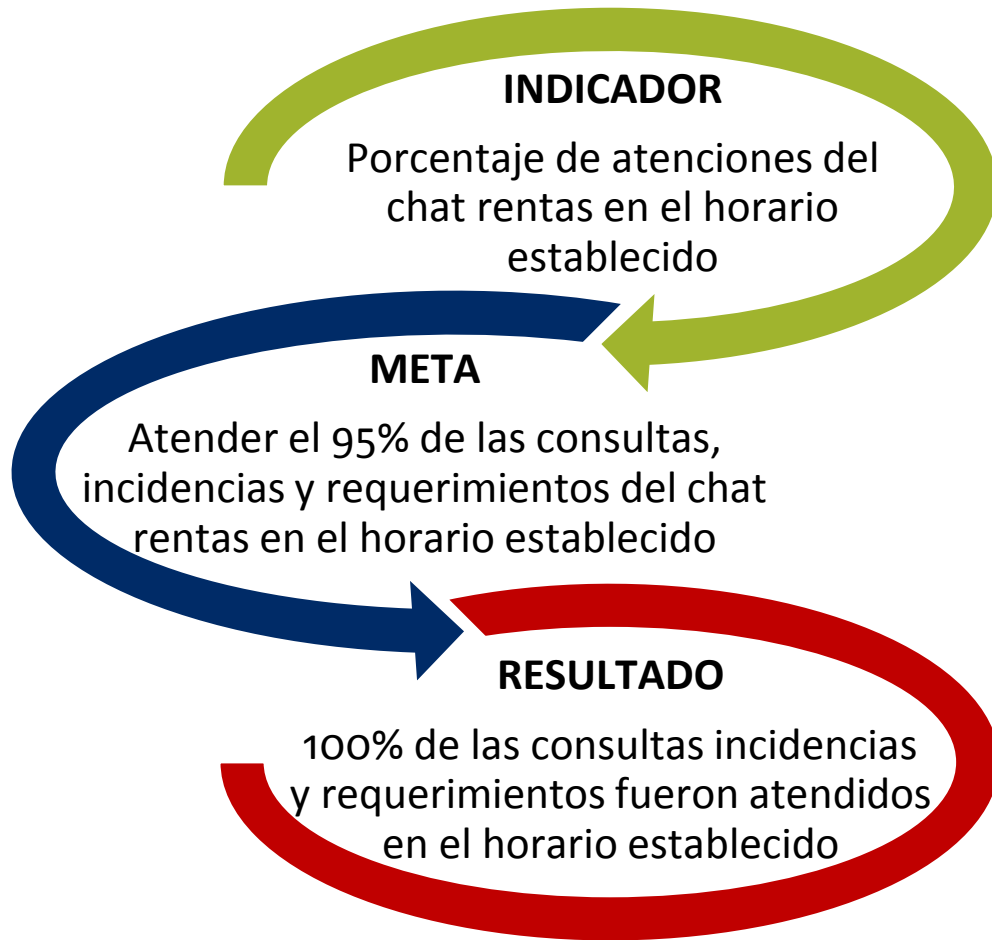
De los 160 reclamos y/o solicitudes finalizados, 152 fueron atendidos dentro del plazo establecido, lo que representa un 95% de cumplimiento en atención dentro del plazo.

➡ Tiempo promedio de atención de solicitudes no contenciosas: **19 días hábiles.**

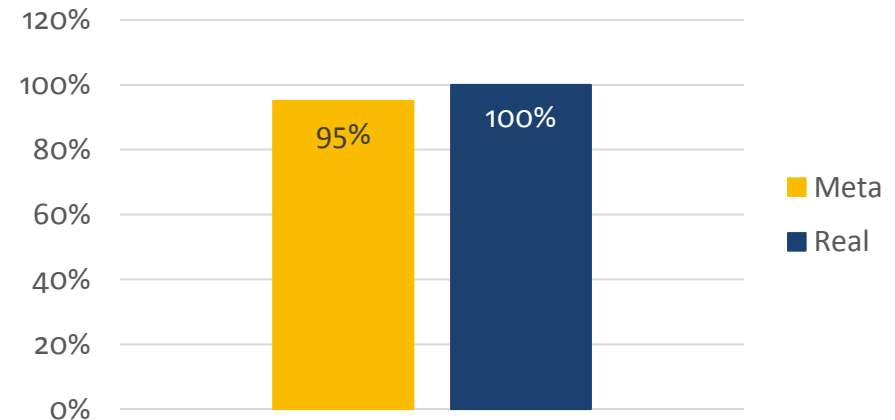
➡ Tiempo promedio de atención de reclamos y/o solicitudes contenciosas:

35 días hábiles.

Asegurar la atención al 95% de las consultas, incidencias y requerimientos ingresados a través del Chat Rentas en el horario (08:00 am a 08:00 pm).



ATENCIÓN A TRAVÉS DEL CHAT RENTAS
Noviembre 2021

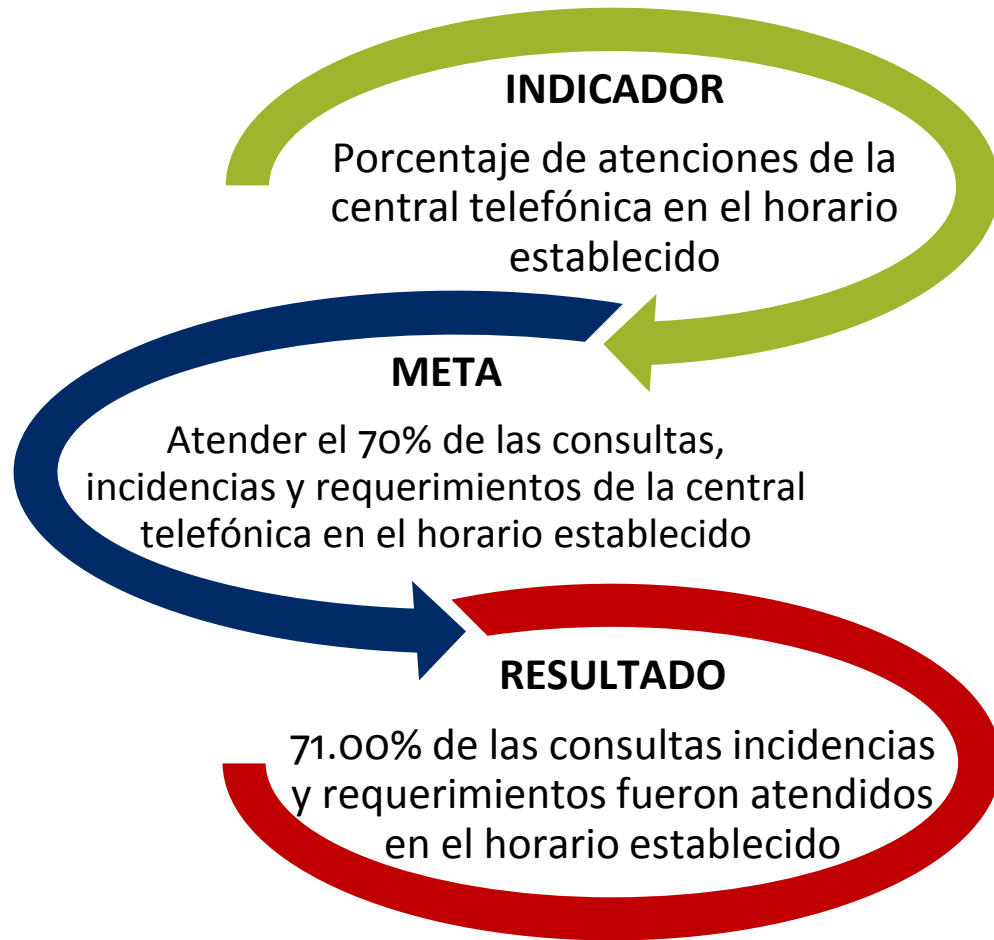


DATO:

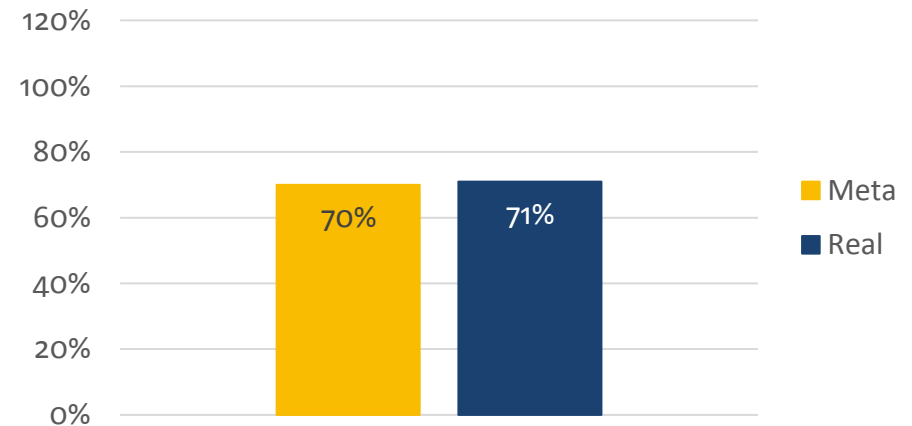
Consultas, incidencias y requerimientos ingresados en el horario establecido: 485

Consultas, incidencias y requerimientos atendidos en el horario establecido: 485

Asegurar la atención al 70% de las consultas, incidencias y requerimientos ingresados a través de la central telefónica en el horario (08:00 am a 05:00 pm).



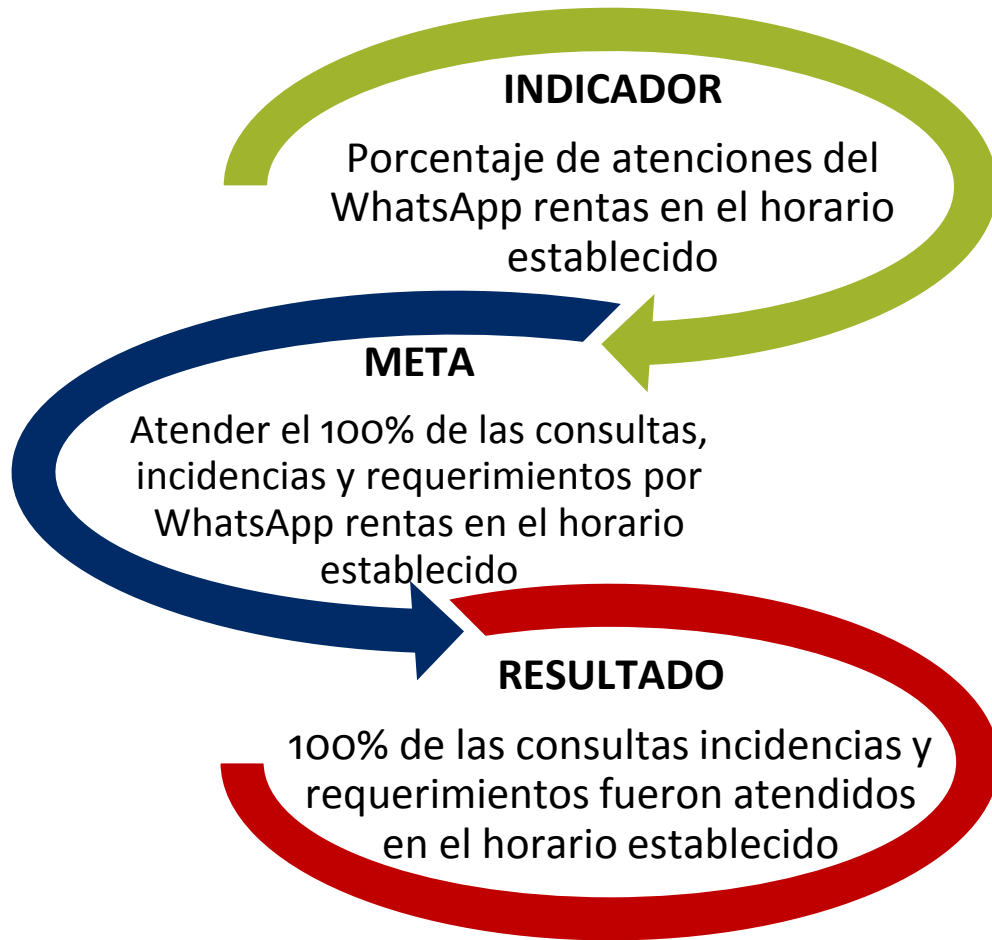
ATENCIÓN A TRAVÉS DEL CANAL TELEFÓNICO
Noviembre 2021



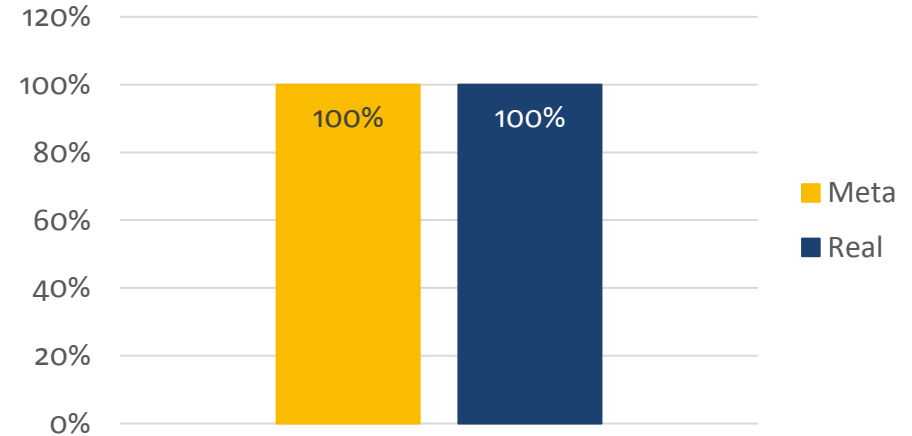
DATO:

Consultas, incidencias y requerimientos ingresados en el horario establecido: 669
Consultas, incidencias y requerimientos atendidos en el horario establecido: 475

Asegurar la atención al 100% de las consultas, incidencias y requerimientos ingresados a través de WhatsApp rentas en el horario (08:00 am a 05:00 pm).



ATENCIÓN A TRAVÉS DEL WHATSAPP RENTAS
Noviembre 2021

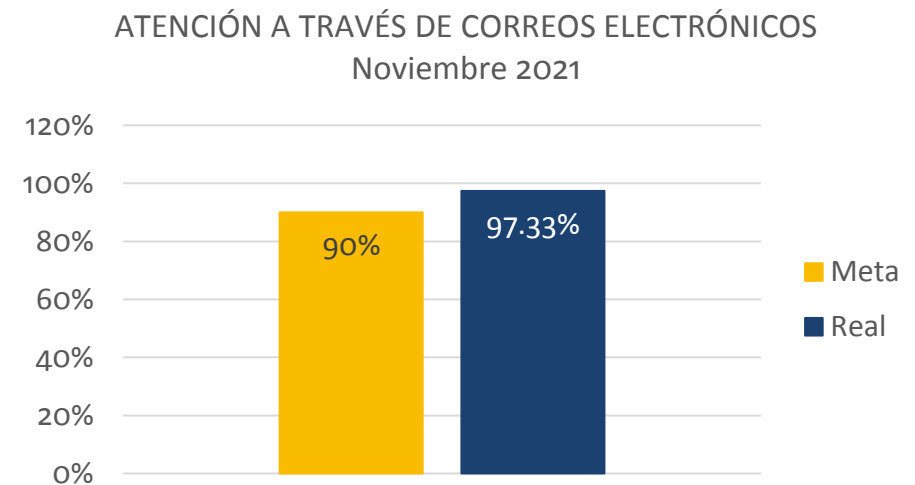
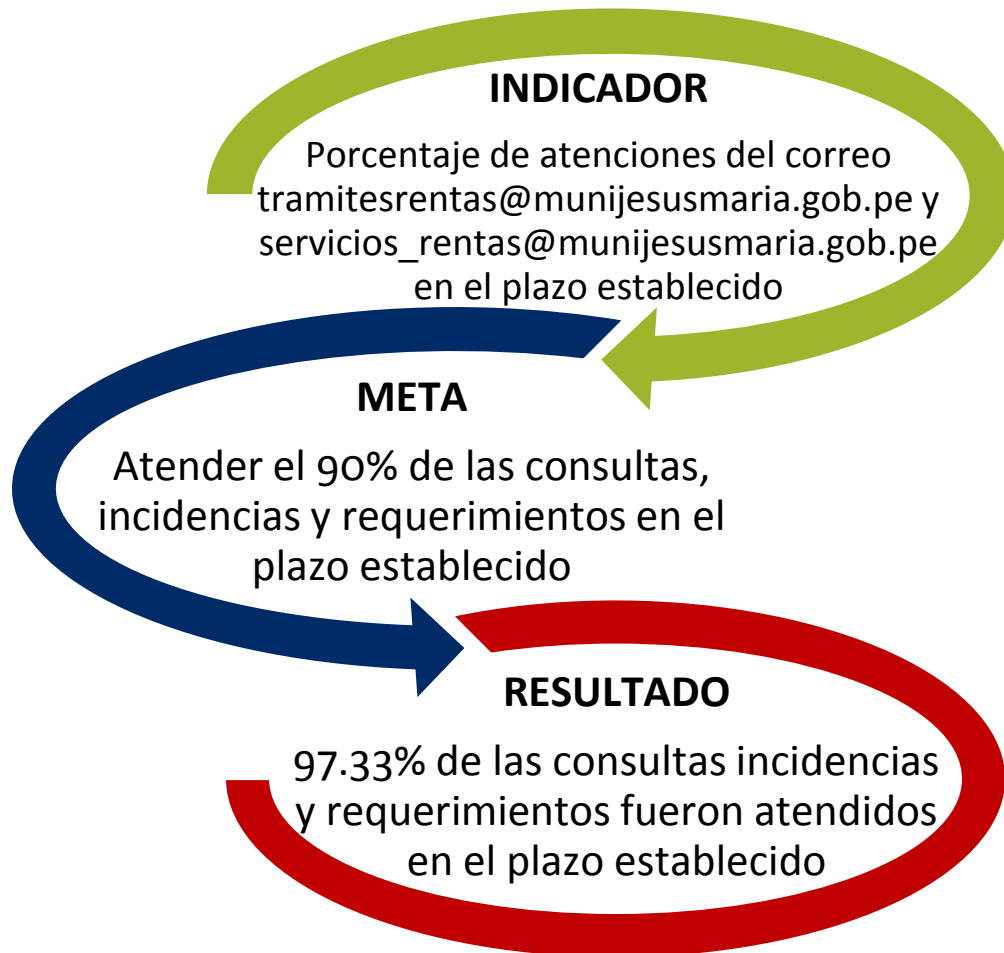


DATO:

Consultas, incidencias y requerimientos ingresados en el horario establecido: 1527

Consultas, incidencias y requerimientos atendidos en el horario establecido: 1527

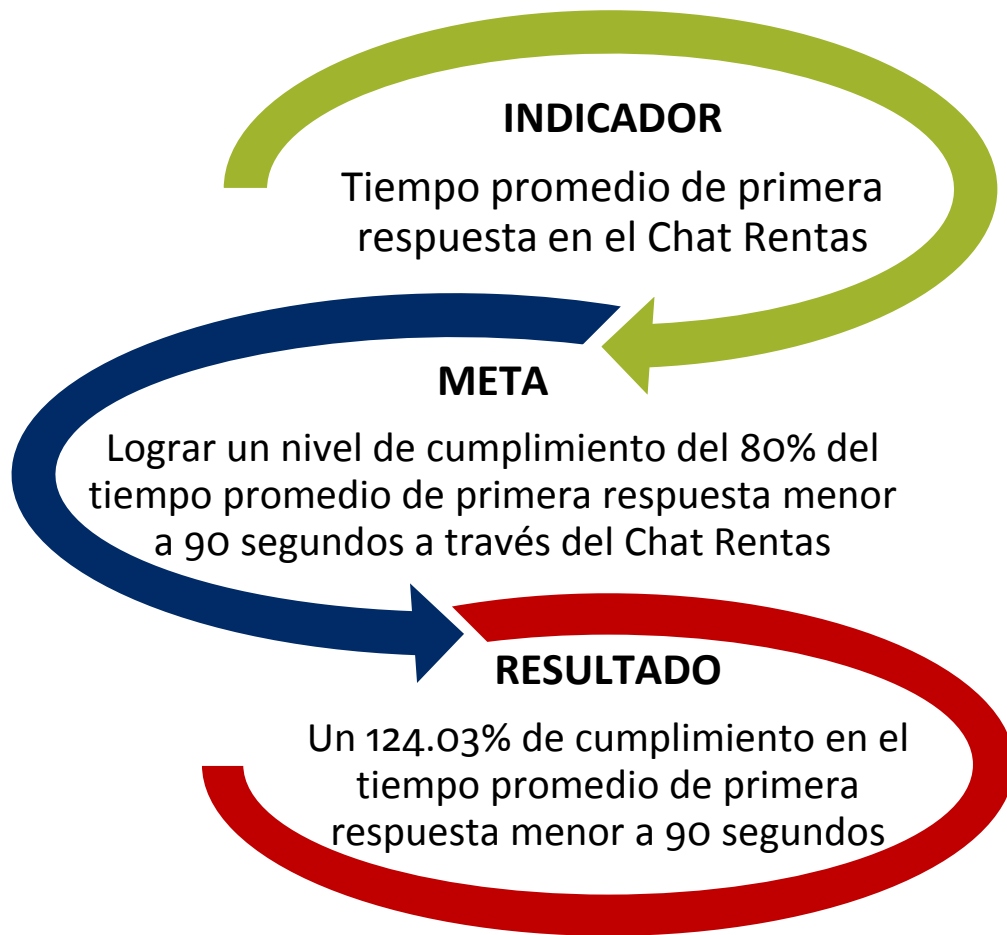
Lograr un nivel de atención al contribuyente del 90% de las consultas, incidencias y requerimientos ingresados a través de los correos electrónicos: (tramitesrentas@munijesusmaria.gob.pe, servicios_rentas@munijesusmaria.gob.pe) en el plazo de 5 días y 3 días hábiles respectivamente.



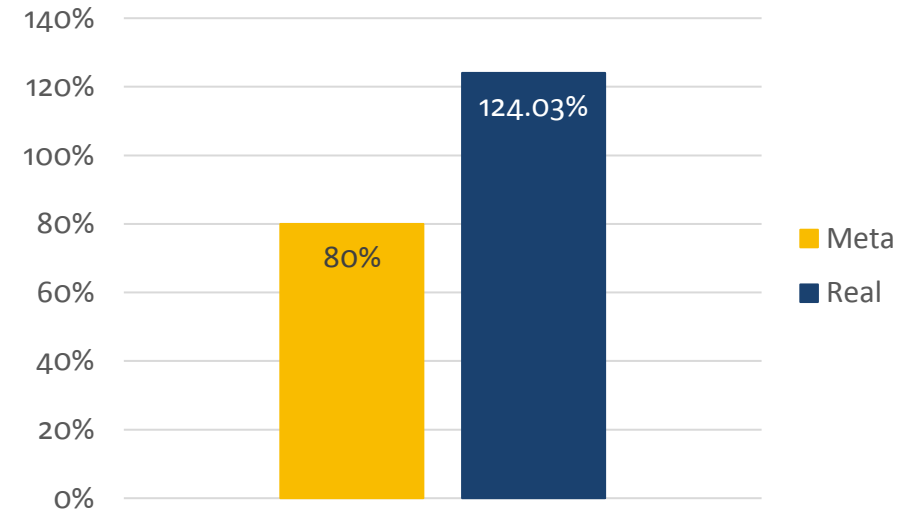
DATO:

Consultas, incidencias y requerimientos recibidos a través de los correos electrónicos: 150
Consultas, incidencias y requerimientos atendidos en el plazo establecido: 146

Lograr un nivel de cumplimiento del 80% del tiempo promedio de primera respuesta menor a 90 segundos a través del Chat Rentas.



CUMPLIMIENTO TIEMPO DE PRIMERA RESPUESTA
Noviembre 2021

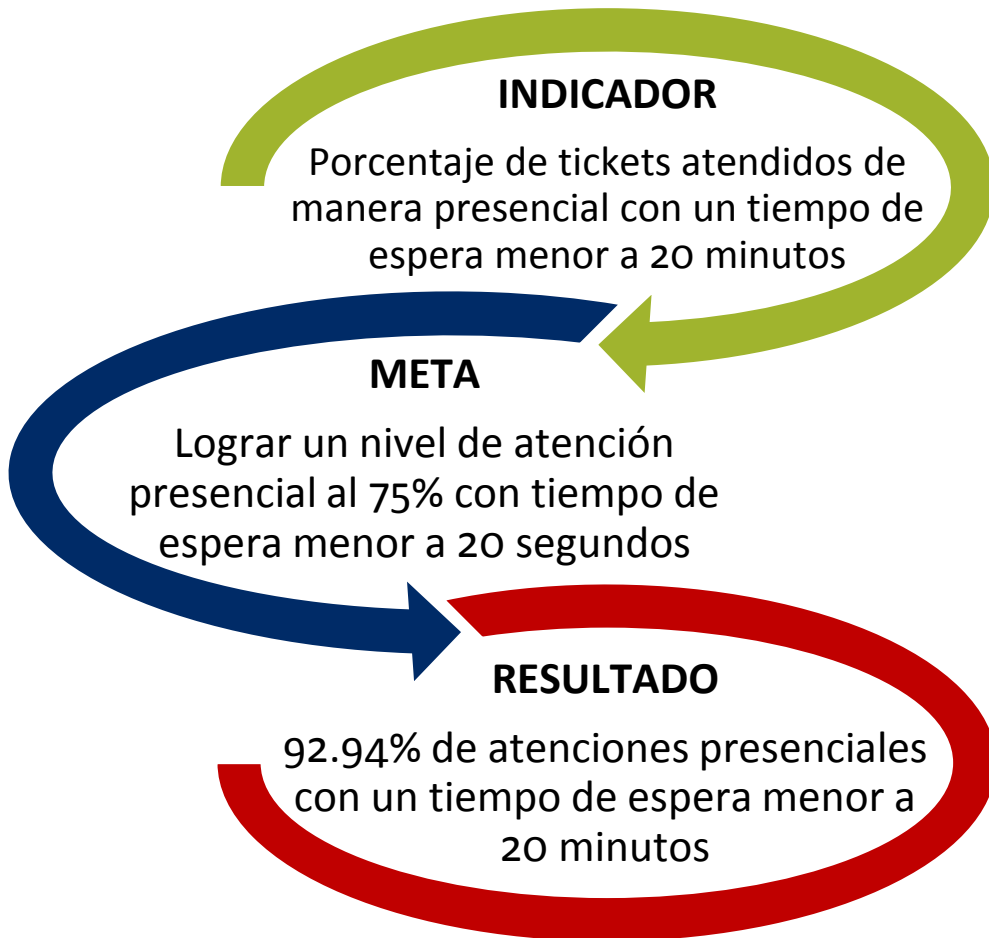


DATO:

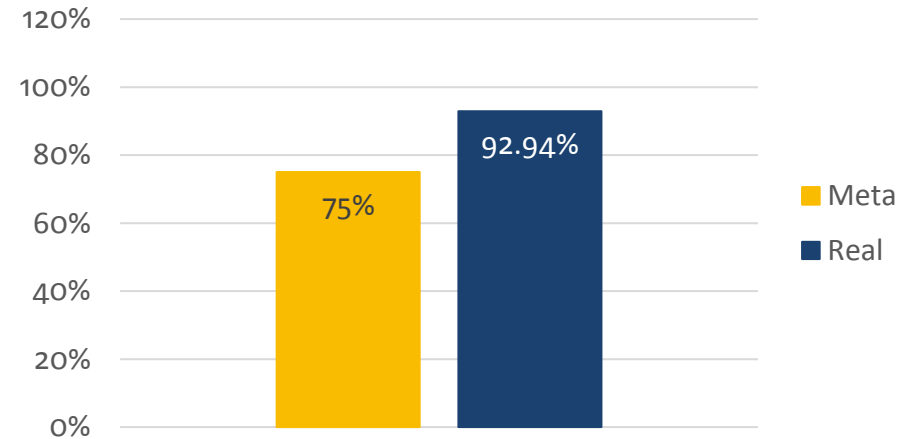
El tiempo promedio de primera respuesta en el mes de octubre fue de 68 segundos.

- ➔ El menor tiempo de primera respuesta fue de 8 segundos.
- ➔ El mayor tiempo de primera respuesta fue de 211 segundos.

Lograr un nivel de atención presencial al 75% con tiempo de espera menor a 20 minutos.



ATENCIÓN CON UN TIEMPO DE COLA MENOR
A 20 MINUTOS
Noviembre 2021

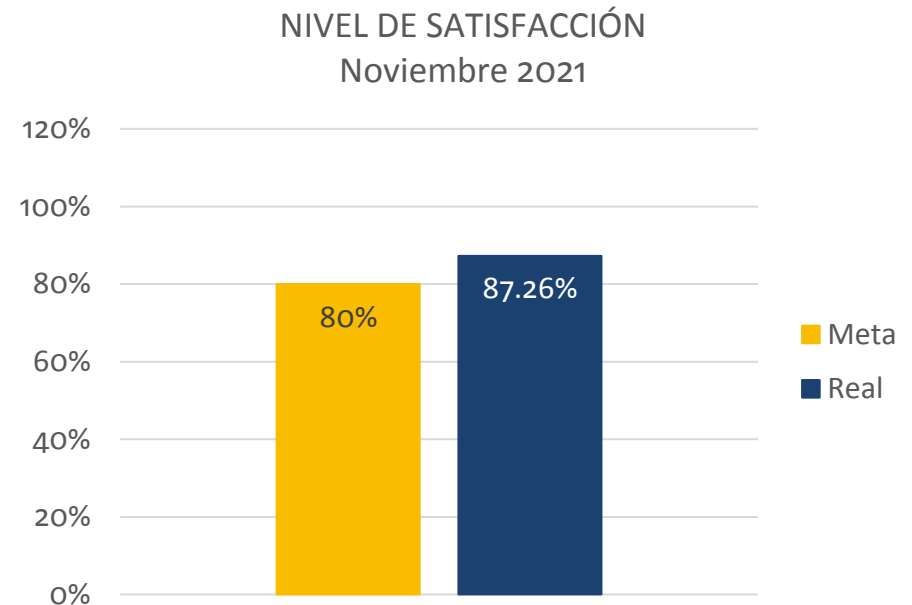
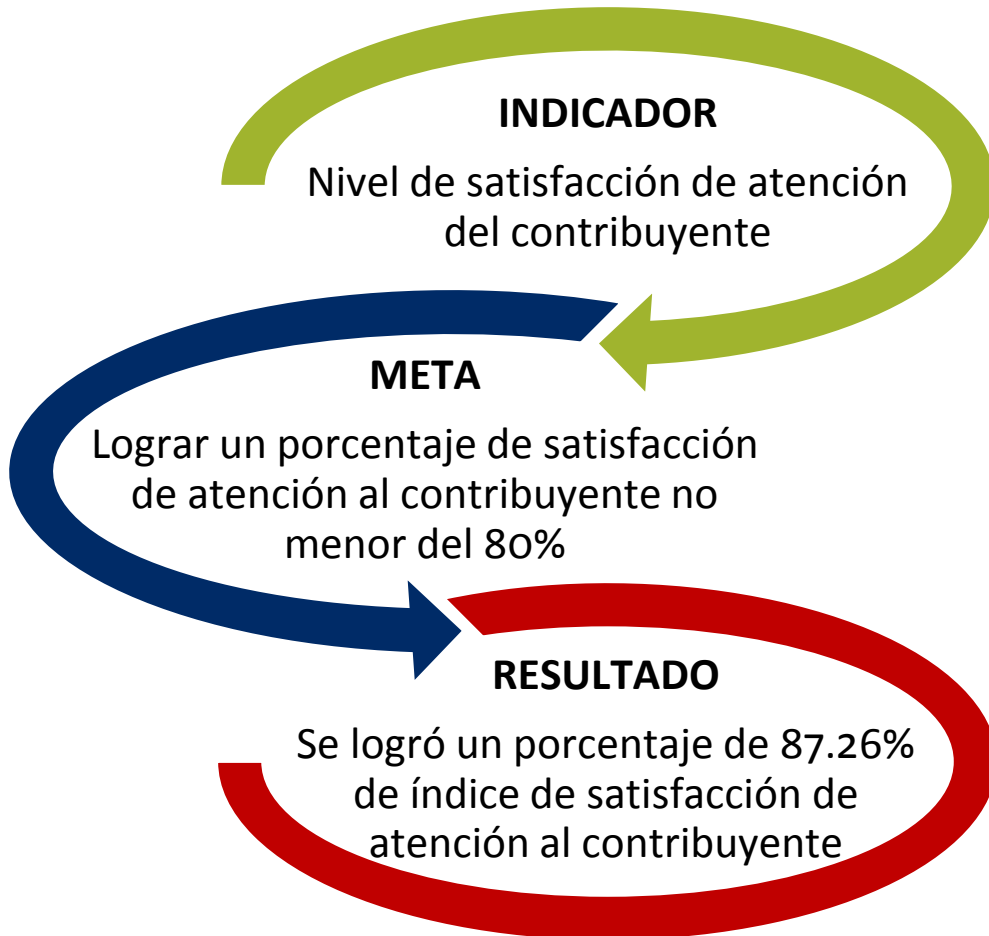


DATO:

Total de atenciones: 2423

Cantidad de atenciones con un tiempo de espera menor a 20 minutos: 2252

Lograr un índice de satisfacción de atención al contribuyente no menor del 80%.



DATO:

Total de encuestados: 157

Cantidad de encuestados con satisfacción mayor al 80%: 137



Municipalidad de
Jesús María

Contacto: Subgerencia de Servicios al Contribuyente