

CARTA DE SERVICIOS

Evaluación de Cumplimiento
Enero 2022

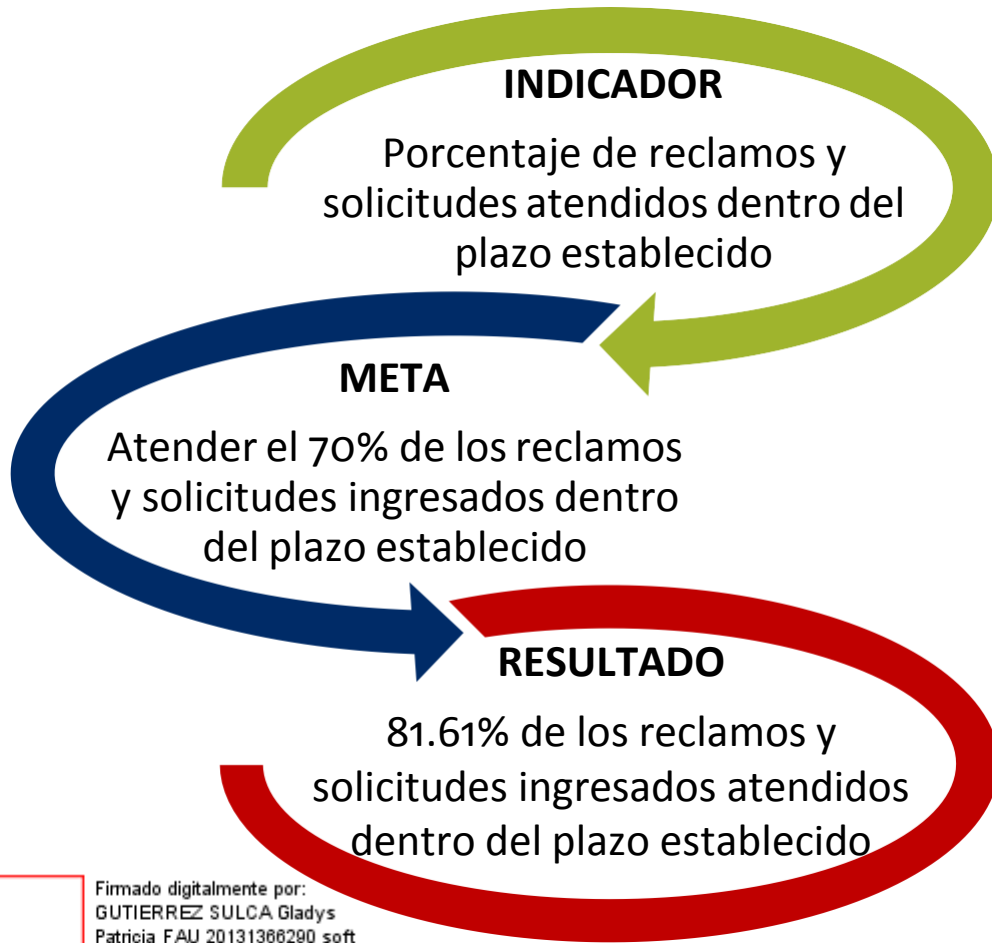


Publicado el 14/02/2022

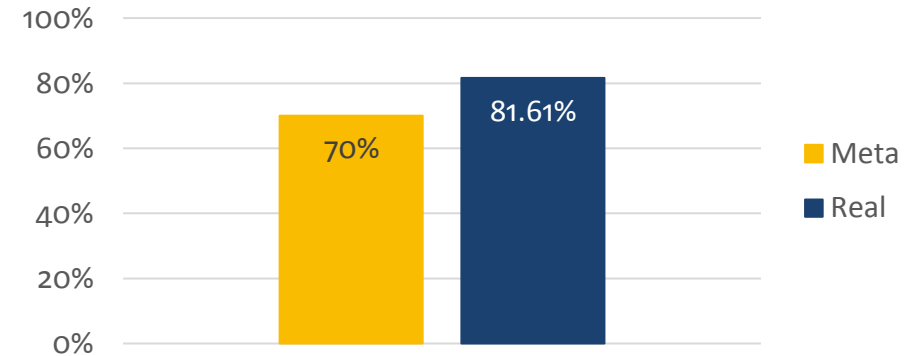


Firmado digitalmente por:
GUTIERREZ SULCA Gladys
Patricia FAU 20131366290 soft
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 14/02/2022 08:35:42-0500

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).



ATENCIÓN DE RECLAMOS
Enero 2022



DATO:

Reclamos y solicitudes ingresados del 01/09/2021 al 31/01/2022: 556

Reclamos y/o solicitudes finalizados: 308

Reclamos y/o solicitudes en proceso: 248

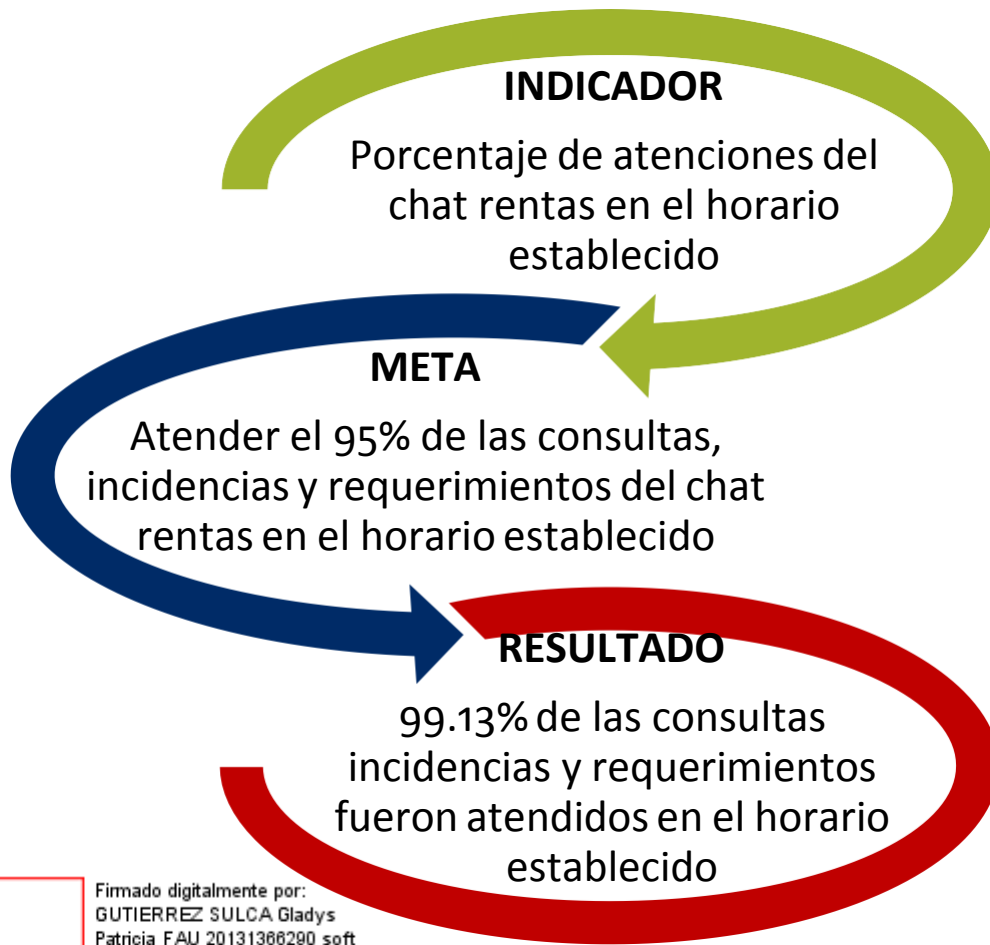
COMENTARIO:

En el mes de Enero, se finalizaron 87 reclamos y/o solicitudes, de los cuales 71, se atendieron dentro del plazo, lo que representa un 81.61% de cumplimiento en atención dentro del plazo.

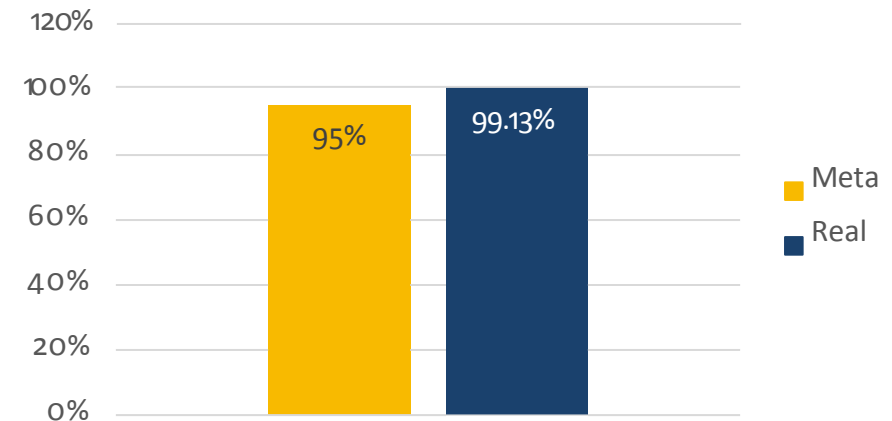
➡ Tiempo promedio de atención de solicitudes no contenciosas: **25 días hábiles.**

➡ Tiempo promedio de atención de reclamos y/o solicitudes contenciosas: **43 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
Enero 2022



DATO:

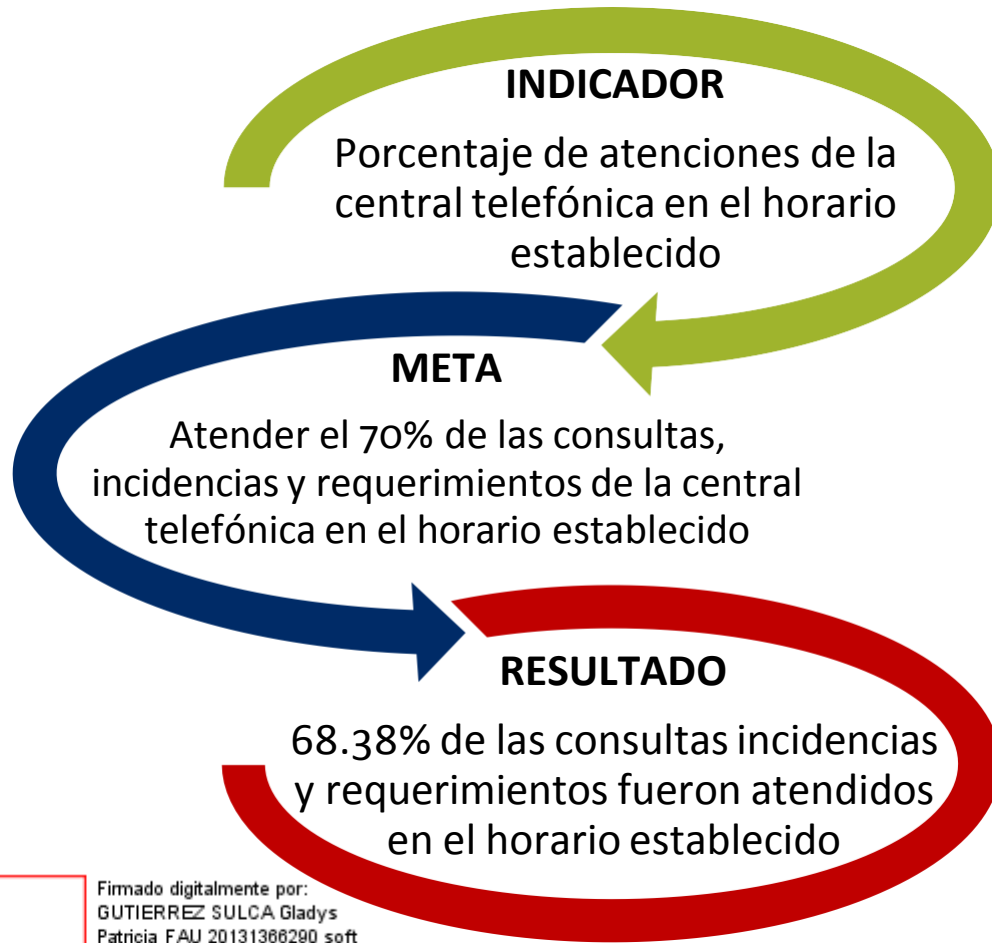
Consultas, incidencias y requerimientos ingresados en el horario establecido: 1153

Consultas, incidencias y requerimientos atendidos en el horario establecido: 1143

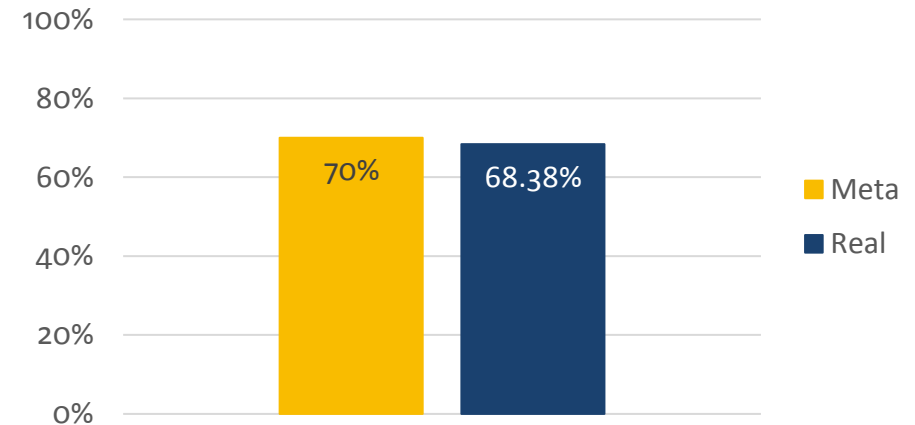


Firmado digitalmente por:
GUTIERREZ SULCA Gladys
Patricia FAU 20131368290 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 14/02/2022 08:35:58-0500

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
Enero 2022



DATO:

Consultas, incidencias y requerimientos ingresados en el horario establecido: 532
Consultas, incidencias y requerimientos atendidos en el horario establecido: 778

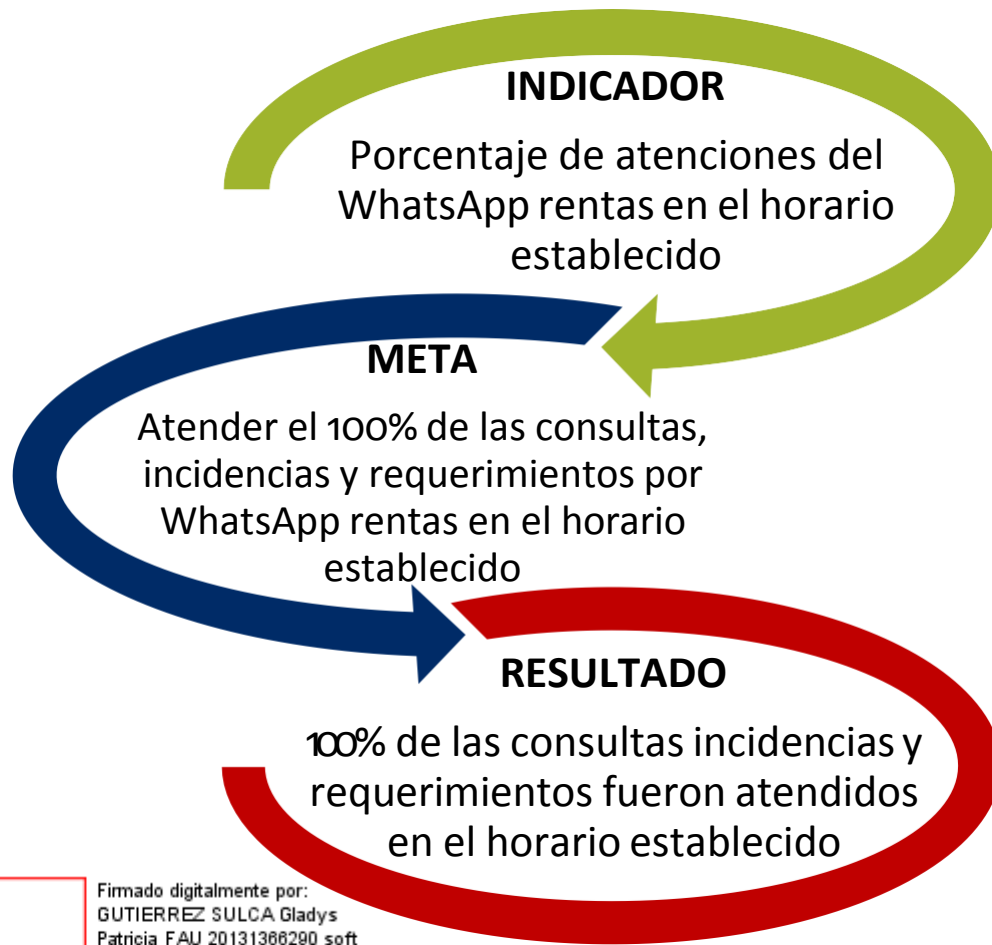
COMENTARIO:

No se cumplió con la meta establecida, dado de que se contó con personal reducido por temas de salud.

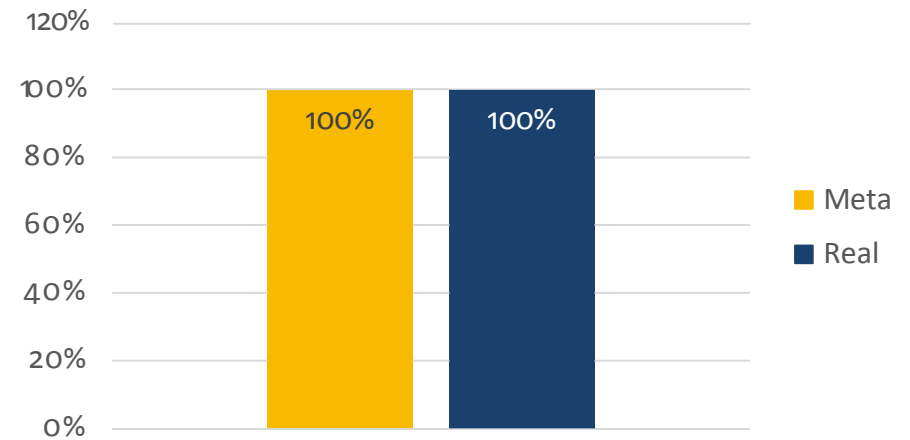


Firmado digitalmente por:
GUTIERREZ SULCA Gladys
Patricia FAU 20131368290 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 14/02/2022 08:36:05-0500

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
Enero 2022

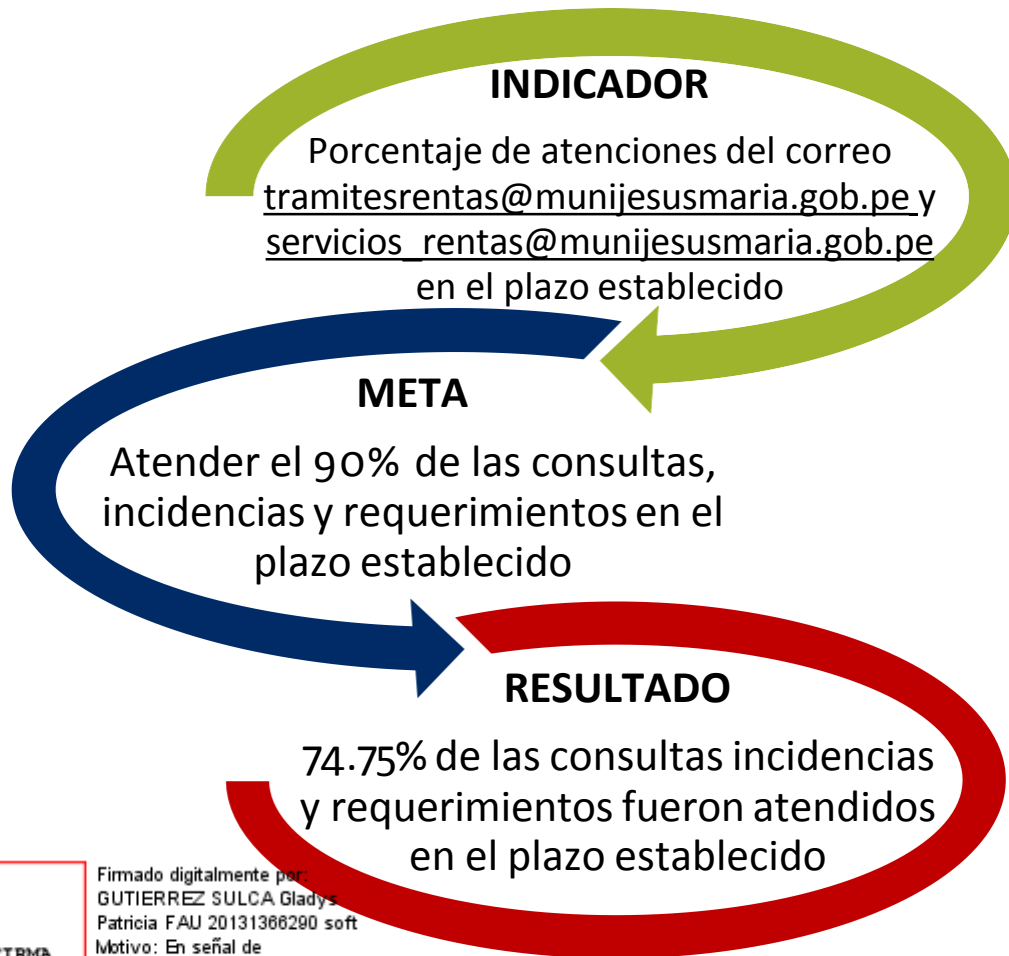


DATO:

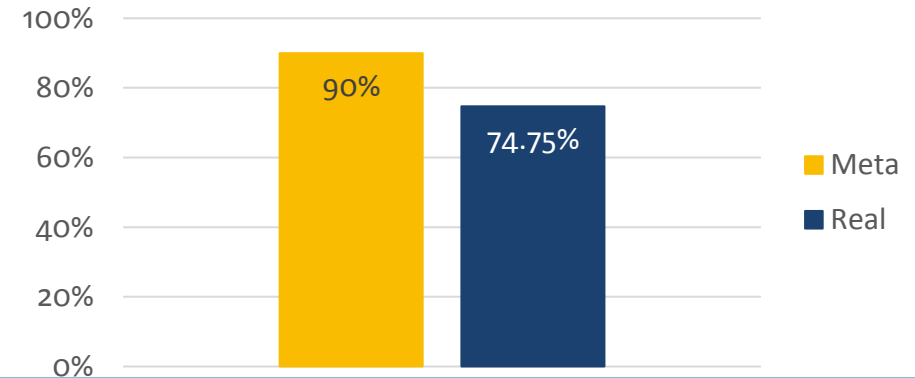
Consultas, incidencias y requerimientos ingresados en el horario establecido: 3153

Consultas, incidencias y requerimientos atendidos en el horario establecido: 3153

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.



ATENCIÓN A TRAVÉS DE CORREOS ELECTRÓNICOS
Enero 2022



DATO:

Consultas, incidencias y requerimientos recibidos a través de los correos electrónicos: 99
Consultas, incidencias y requerimientos atendidos en el plazo establecido: 74

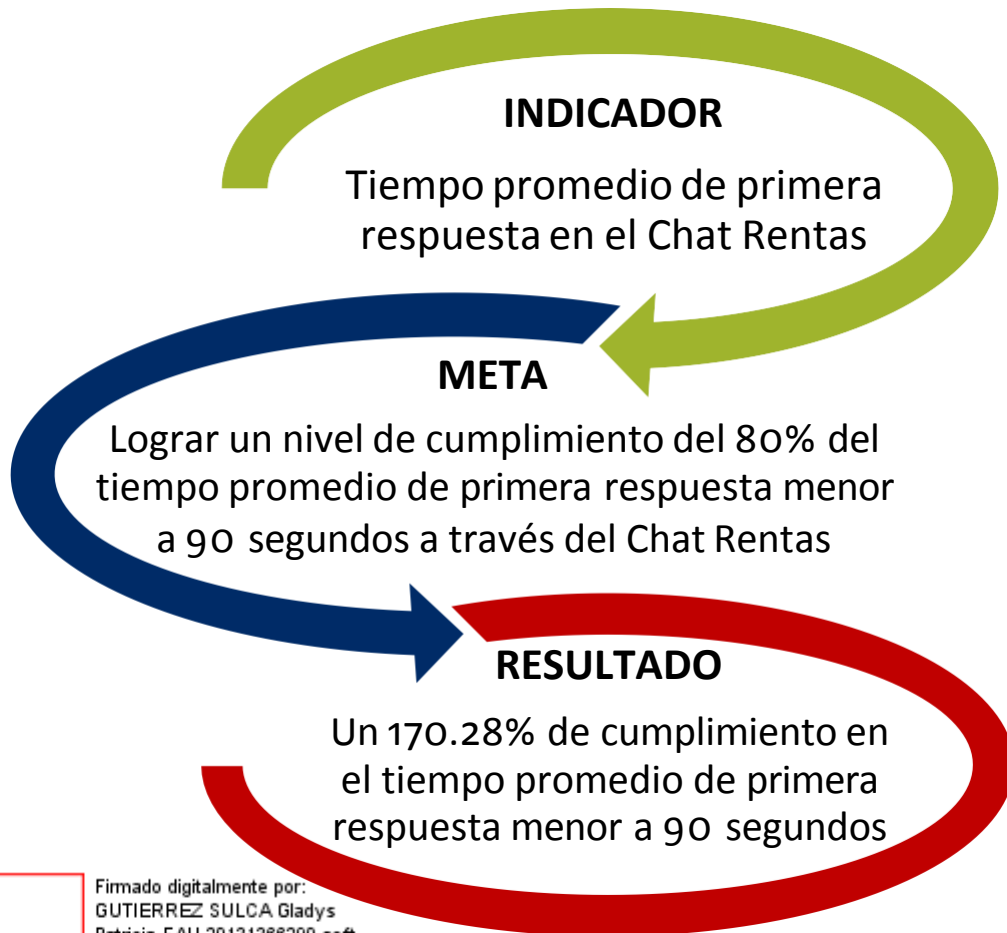
COMENTARIO:

No se cumplió con la meta establecida, dado de que se contó con personal reducido por temas de salud.

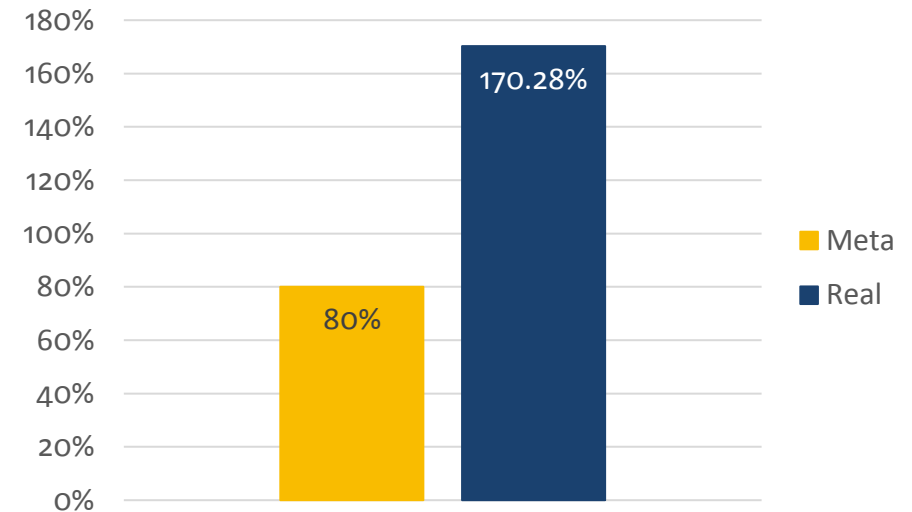


Firmado digitalmente por:
GUTIERREZ SULCA Gladys
Patricia FAU 20131368290 soft
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 14/02/2022 08:38:20-0500

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
Enero 2022

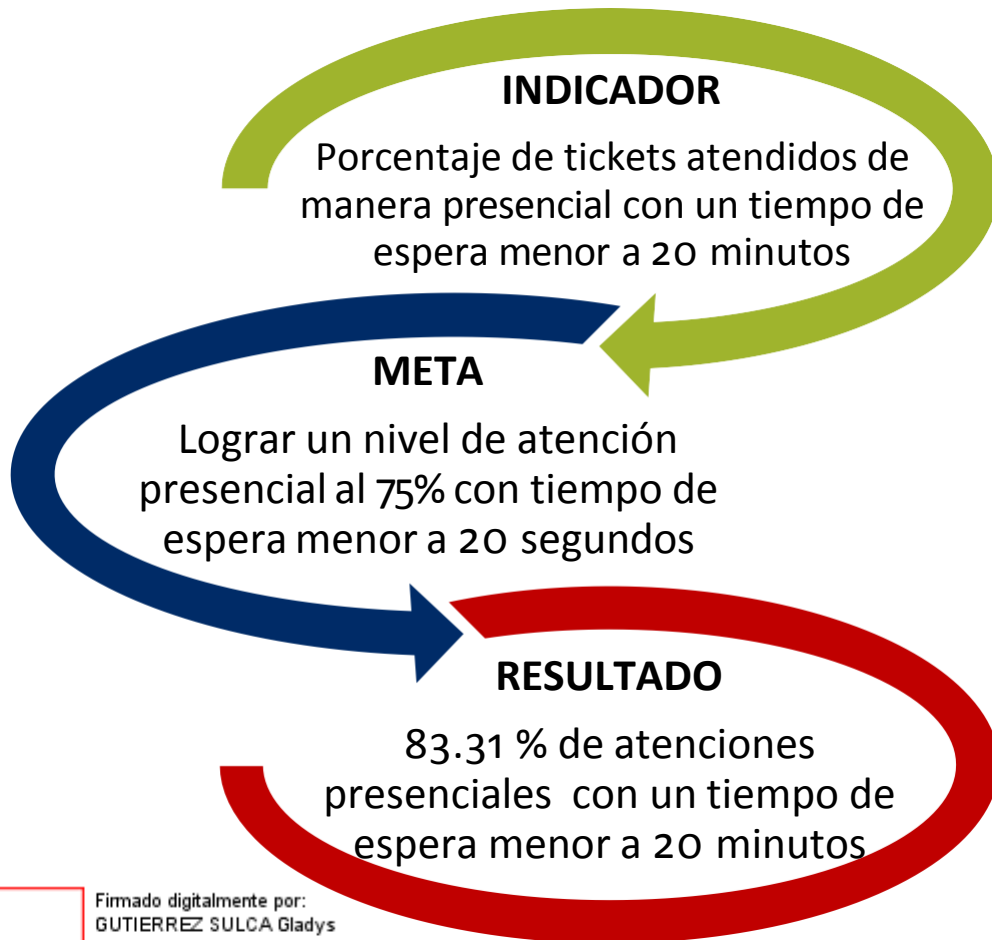


DATO:

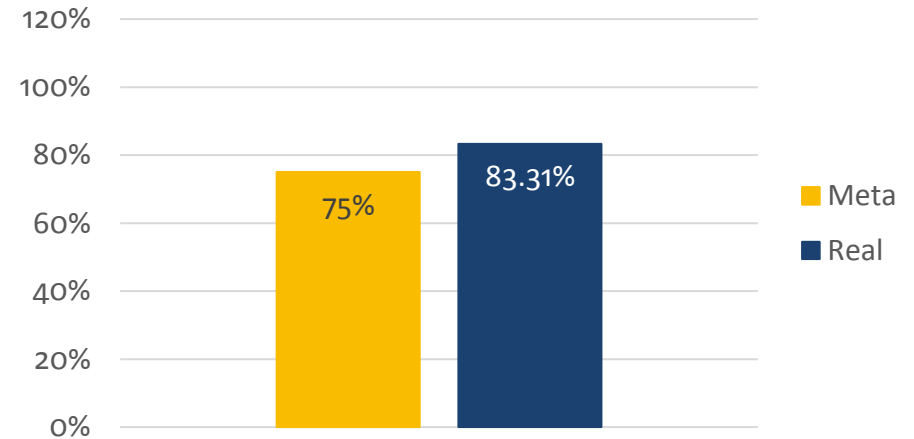
El tiempo promedio de primera respuesta en el mes de enero fue de 26.75 segundos.

- ➡ El menor tiempo de primera respuesta fue de segundos.
- ➡ El mayor tiempo de primera respuesta fue de 1129 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
Enero 2022

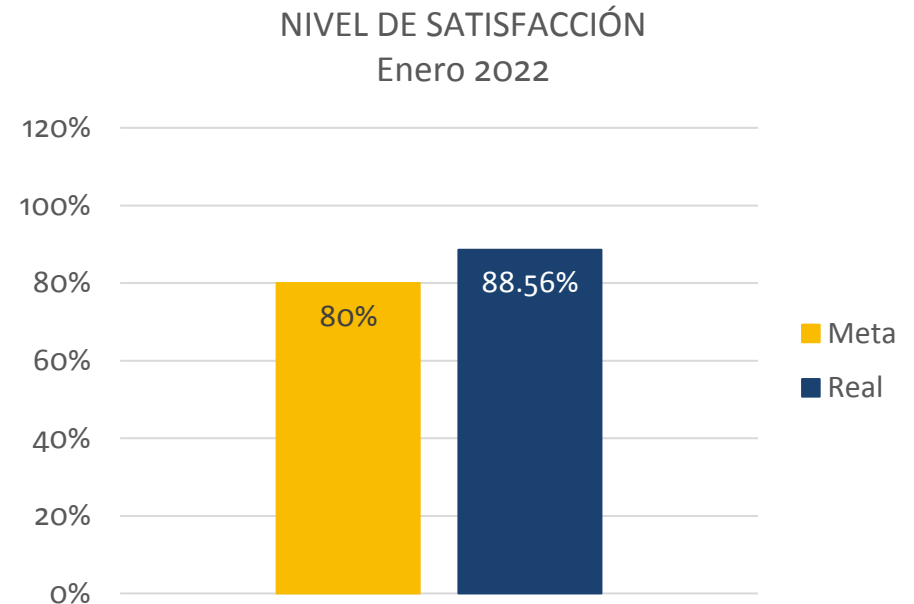
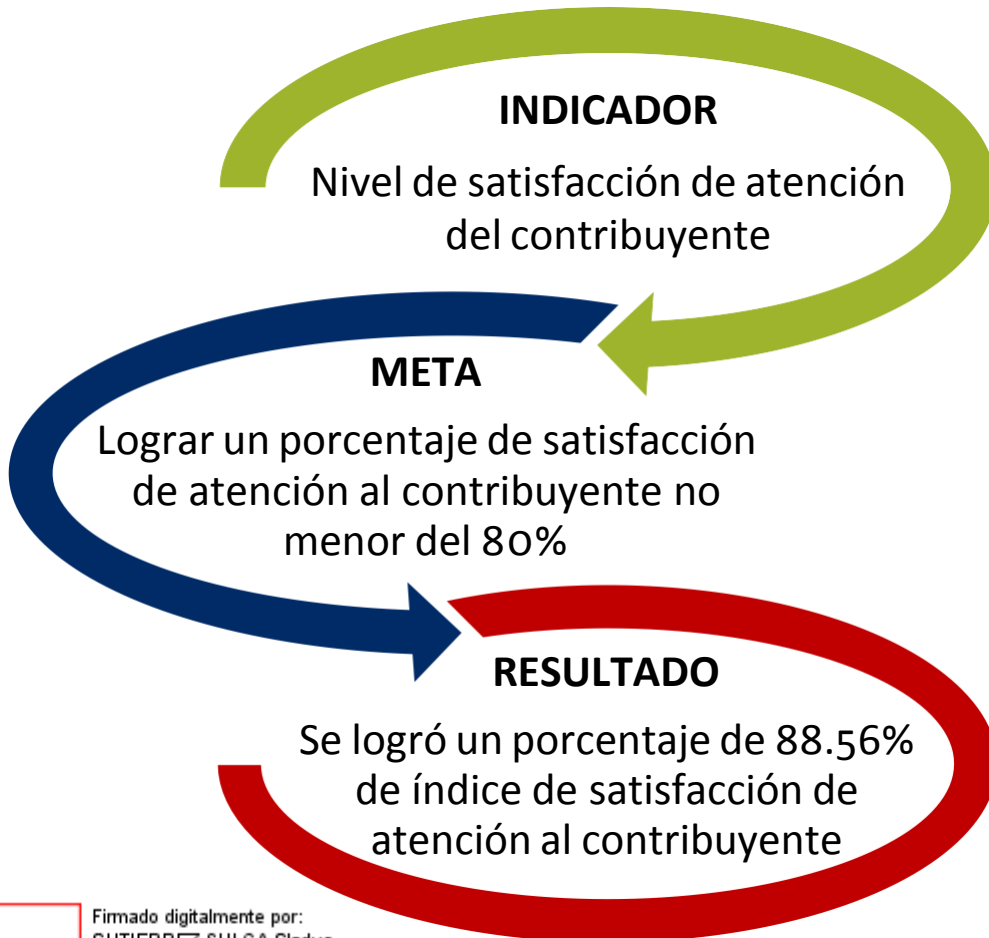


DATO:

Total de atenciones: 3703

Cantidad de atenciones con un tiempo de espera menor a 20 minutos: 3085

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



DATO:

Total de encuestados: 376

Cantidad de encuestados con satisfacción mayor al 80%: 333



Municipalidad de
Jesús María

Contacto: Subgerencia de Servicios al Contribuyente