

CARTA DE SERVICIOS

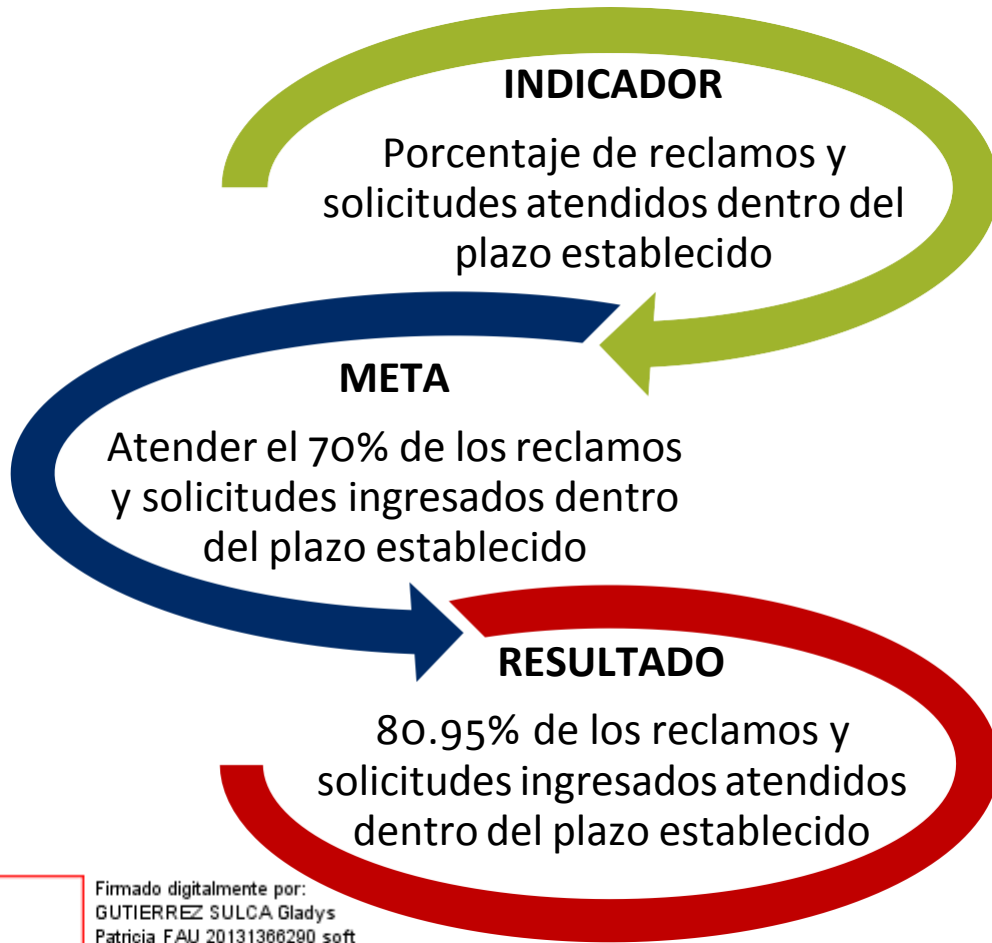
Evaluación de Cumplimiento
Febrero 2022



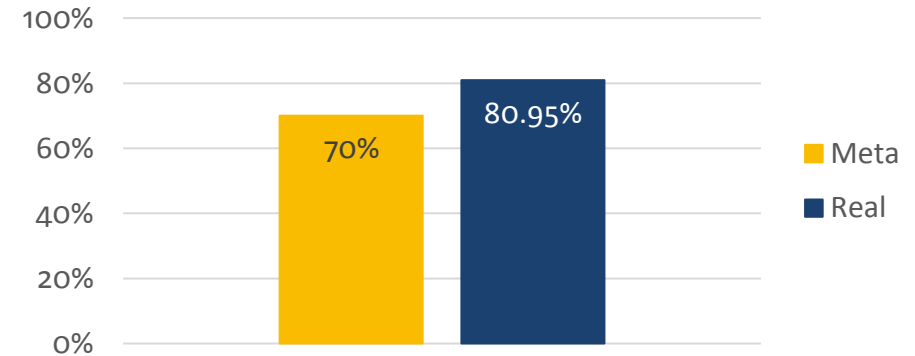
Firmado digitalmente por:
GUTIERREZ SULCA Gladys
Patricia FAU 20131366290 soft
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 10/03/2022 17:49:53-0500

Publicado el 11/03/2022

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
Febrero 2022



DATO:

Reclamos y solicitudes ingresados del 01/09/2021 al 28/02/2022: 705

Reclamos y/o solicitudes finalizados: 413

Reclamos y/o solicitudes en proceso: 292

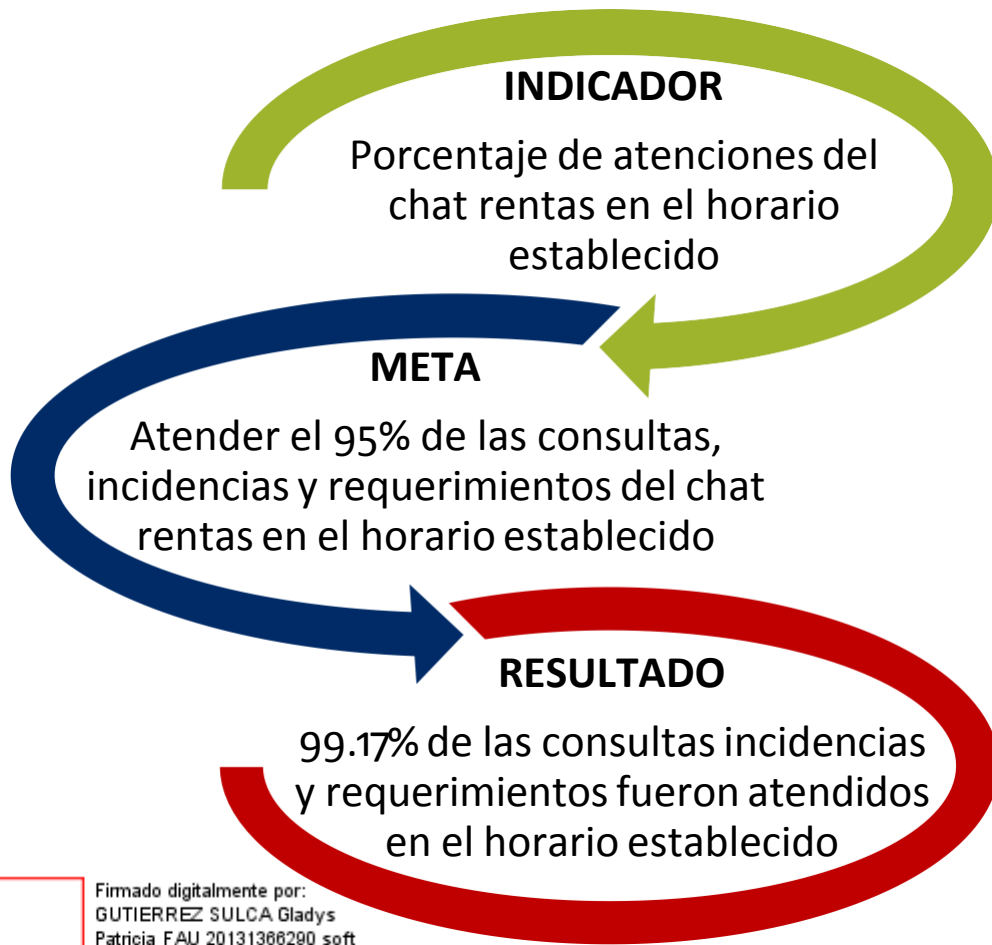
COMENTARIO:

En el mes de Febrero, se finalizaron 105 reclamos y/o solicitudes, de los cuales 85, se atendieron dentro del plazo, lo que representa un 80.95% de cumplimiento en atención dentro del plazo.

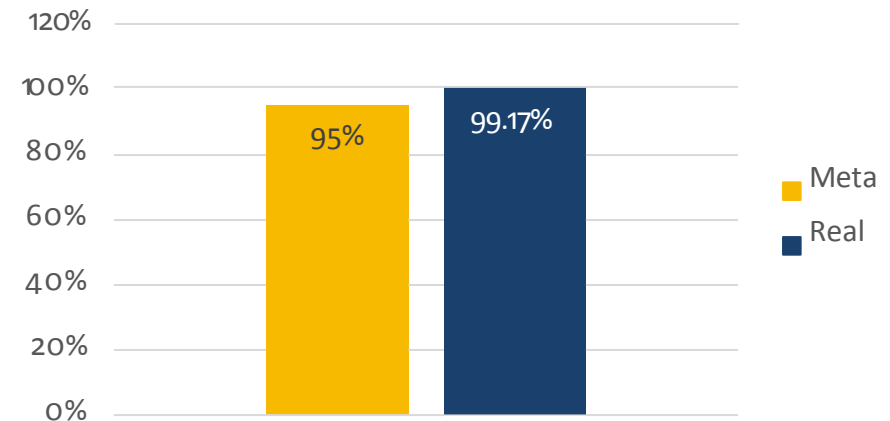
➡ Tiempo promedio de atención de solicitudes no contenciosas: **24 días hábiles.**

➡ Tiempo promedio de atención de reclamos y/o solicitudes contenciosas: **38 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).



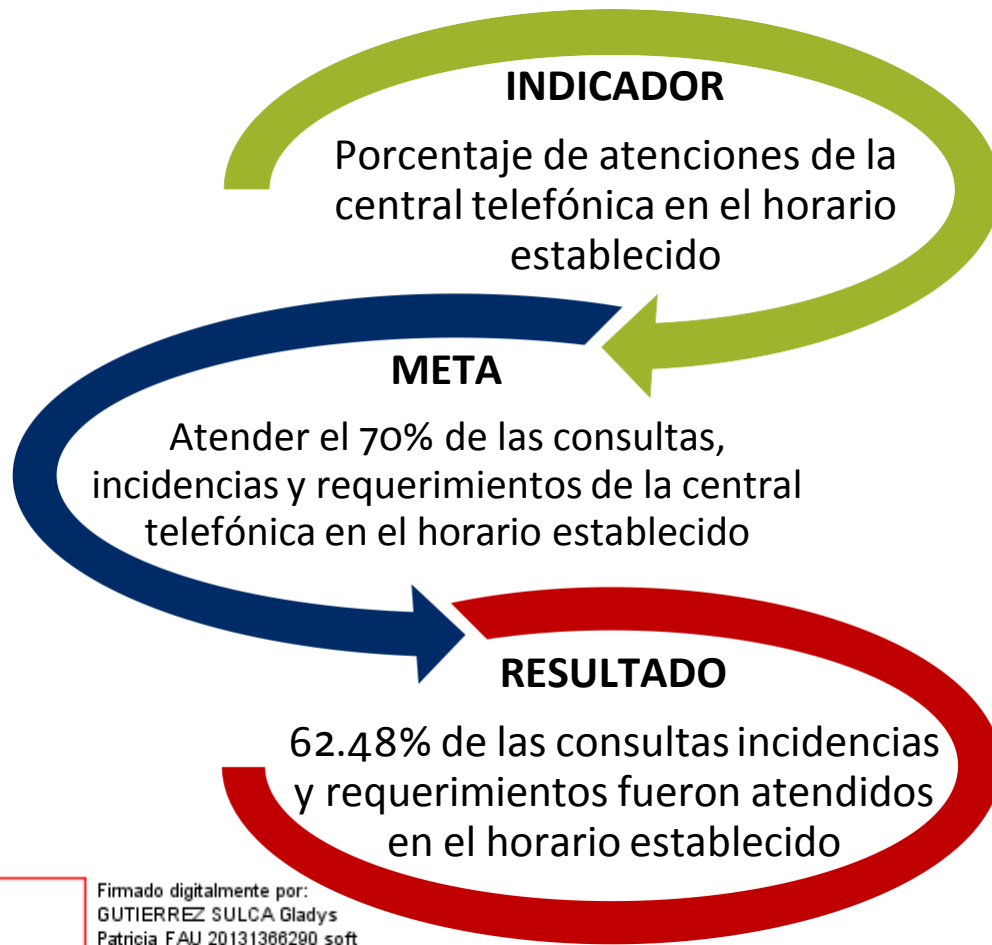
ATENCIÓN A TRAVÉS DEL CHAT RENTAS
Febrero 2022



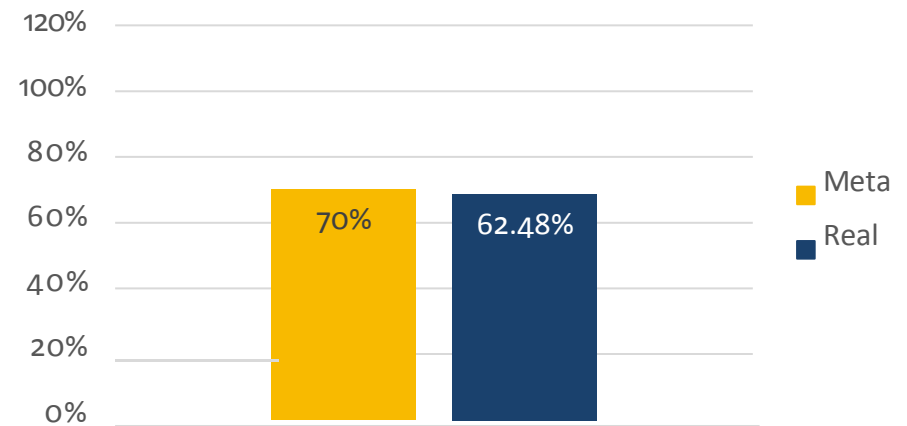
DATO:

Consultas, incidencias y requerimientos ingresados en el horario establecido: 1320
Consultas, incidencias y requerimientos atendidos en el horario establecido: 1309

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
Febrero 2022



DATO:

Consultas, incidencias y requerimientos ingresados en el horario establecido: 1594
Consultas, incidencias y requerimientos atendidos en el horario establecido: 996

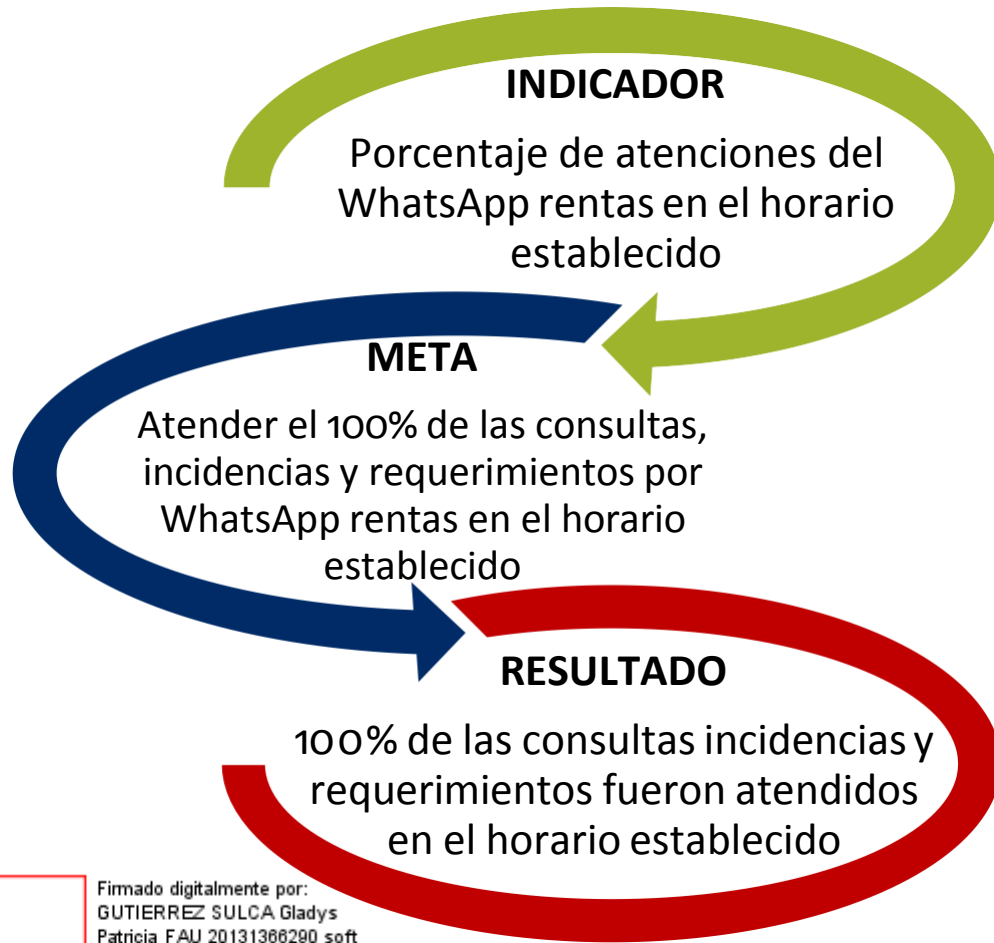
COMENTARIO:

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

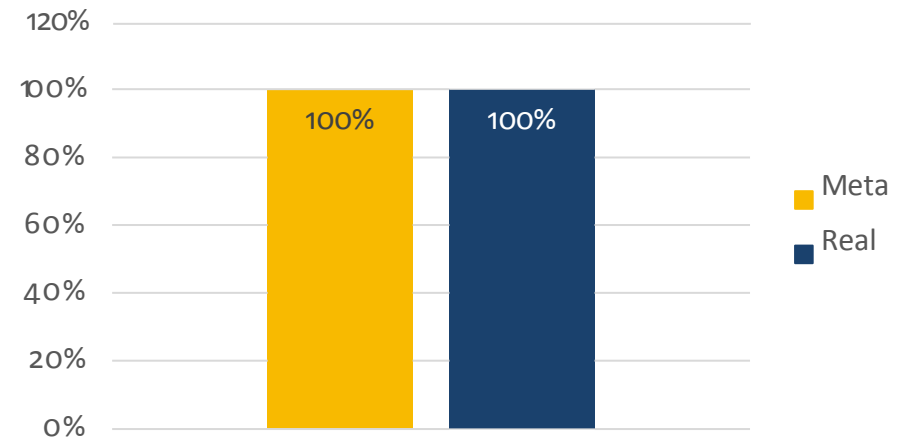


Firmado digitalmente por:
GUTIERREZ SULCA Gladys
Patricia FAU 20131368290 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 10/03/2022 17:50:24-0500

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
Febrero 2022



DATO:

Consultas, incidencias y requerimientos ingresados en el horario establecido: 4747

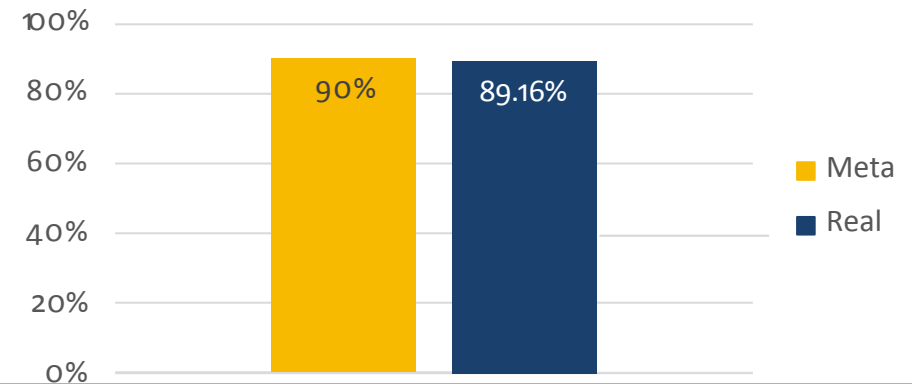
Consultas, incidencias y requerimientos atendidos en el horario establecido: 4747

COMPROMISO N°05

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
Febrero 2022



DATO:

Consultas, incidencias y requerimientos recibidos a través de los correos electrónicos: 120

Consultas, incidencias y requerimientos atendidos en el plazo establecido: 107

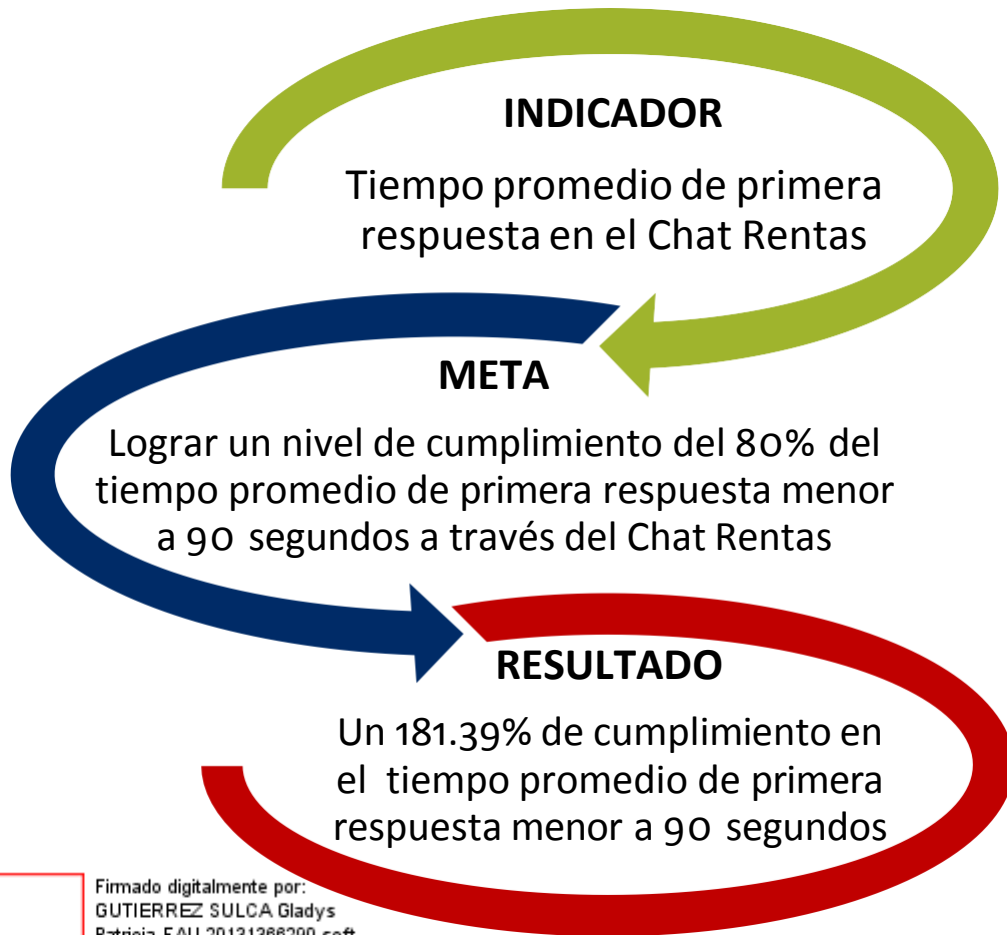
COMENTARIO:

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

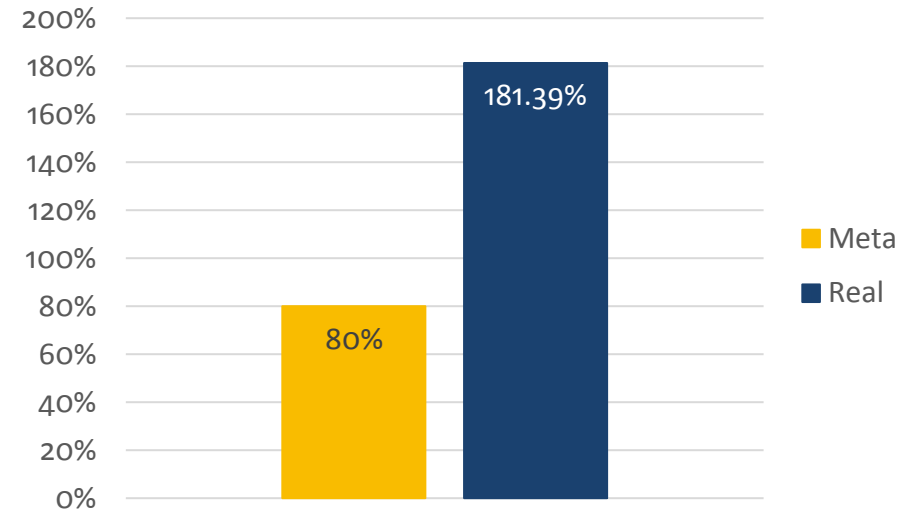


Firmado digitalmente por:
GUTIERREZ SULCA Gladys
Patricia FAU 20131368290 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 10/03/2022 17:50:40-0500

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
Febrero 2022



DATO:

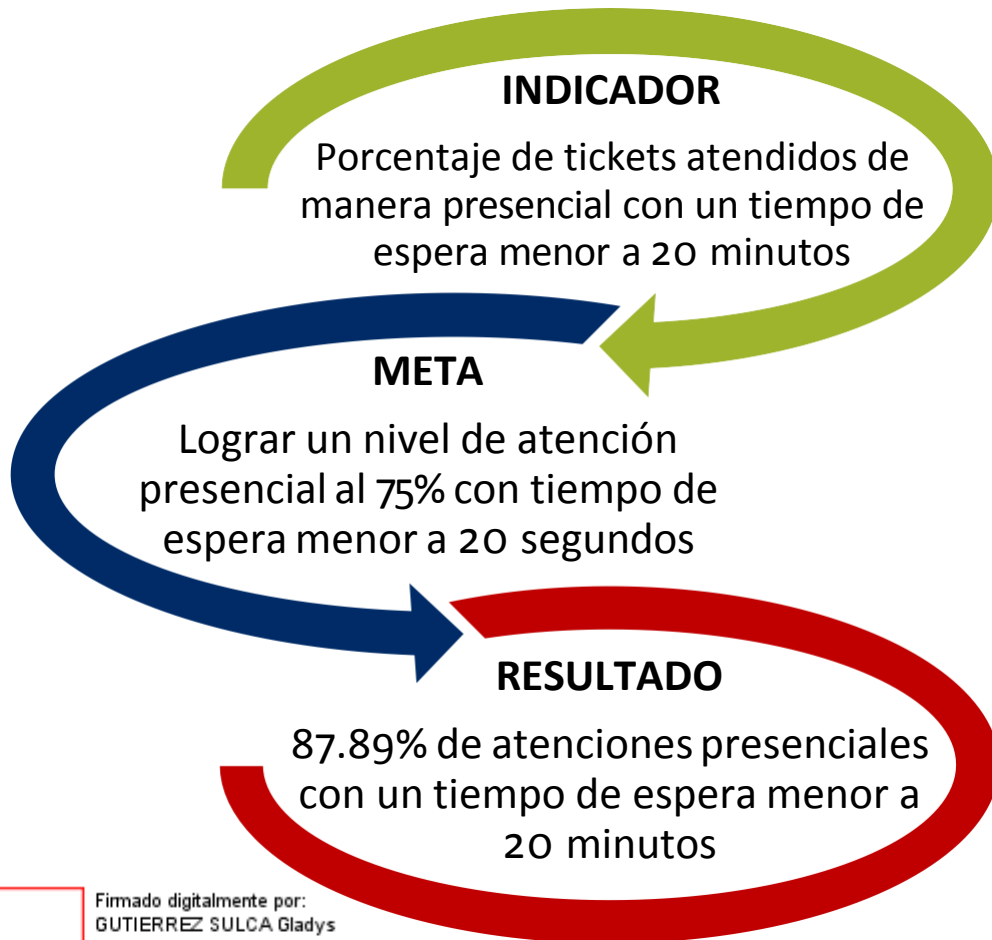
El tiempo promedio de primera respuesta en el mes de febrero fue de 16.75 segundos.

- ➡ El menor tiempo de primera respuesta fue de 3 segundos.
- ➡ El mayor tiempo de primera respuesta fue de 807 segundos.

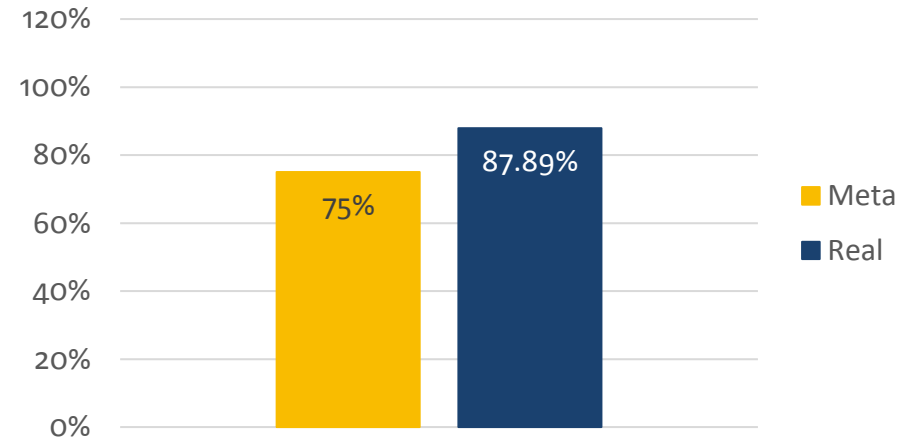


Firmado digitalmente por:
GUTIERREZ SULCA Gladys
Patricia FAU 20131368290 soft
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 10/03/2022 17:50:50-0500

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
Febrero 2022

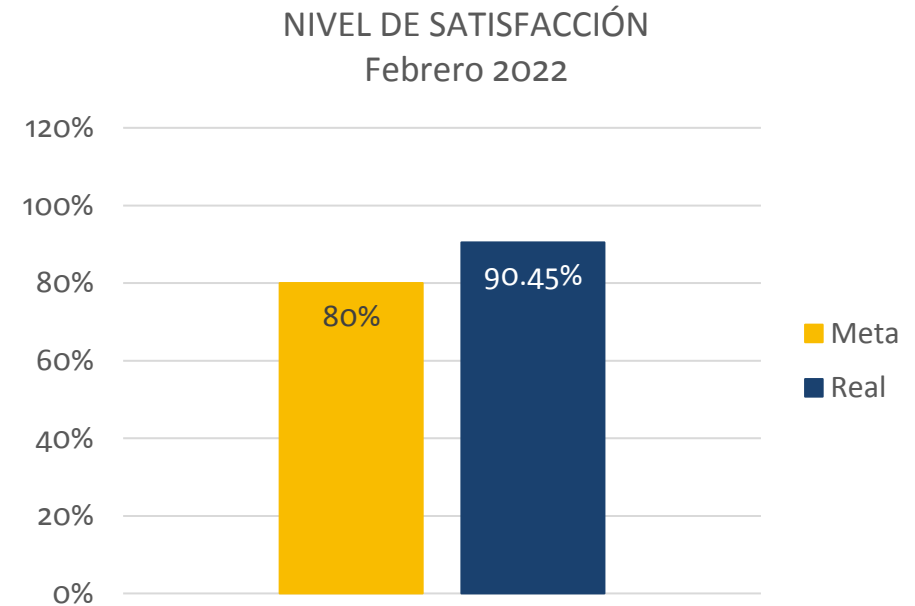
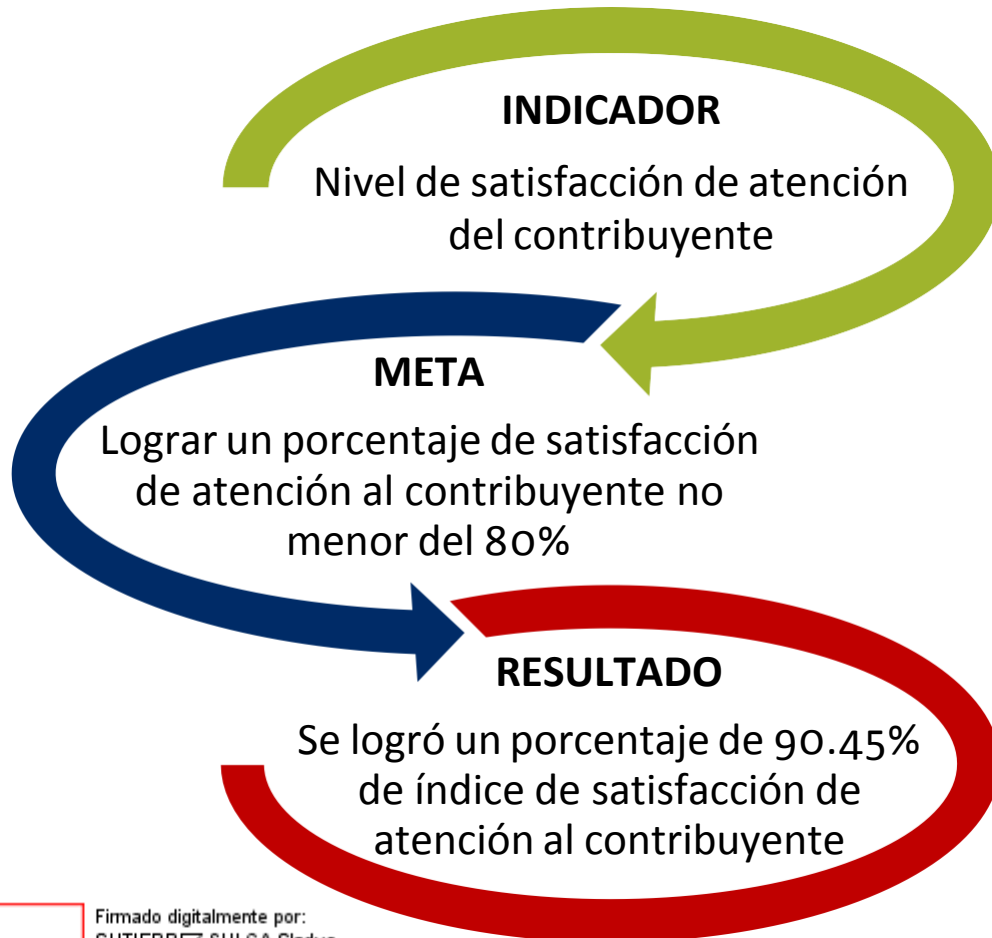


DATO:

Total de atenciones: 4928

Cantidad de atenciones con un tiempo de espera menor a 20 minutos: 4331

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



DATO:

Total de encuestados: 314

Cantidad de encuestados con satisfacción mayor al 80%: 284



Municipalidad de
Jesús María

Contacto: Subgerencia de Servicios al Contribuyente