

CARTA DE SERVICIOS

Evaluación de Cumplimiento
Marzo 2022

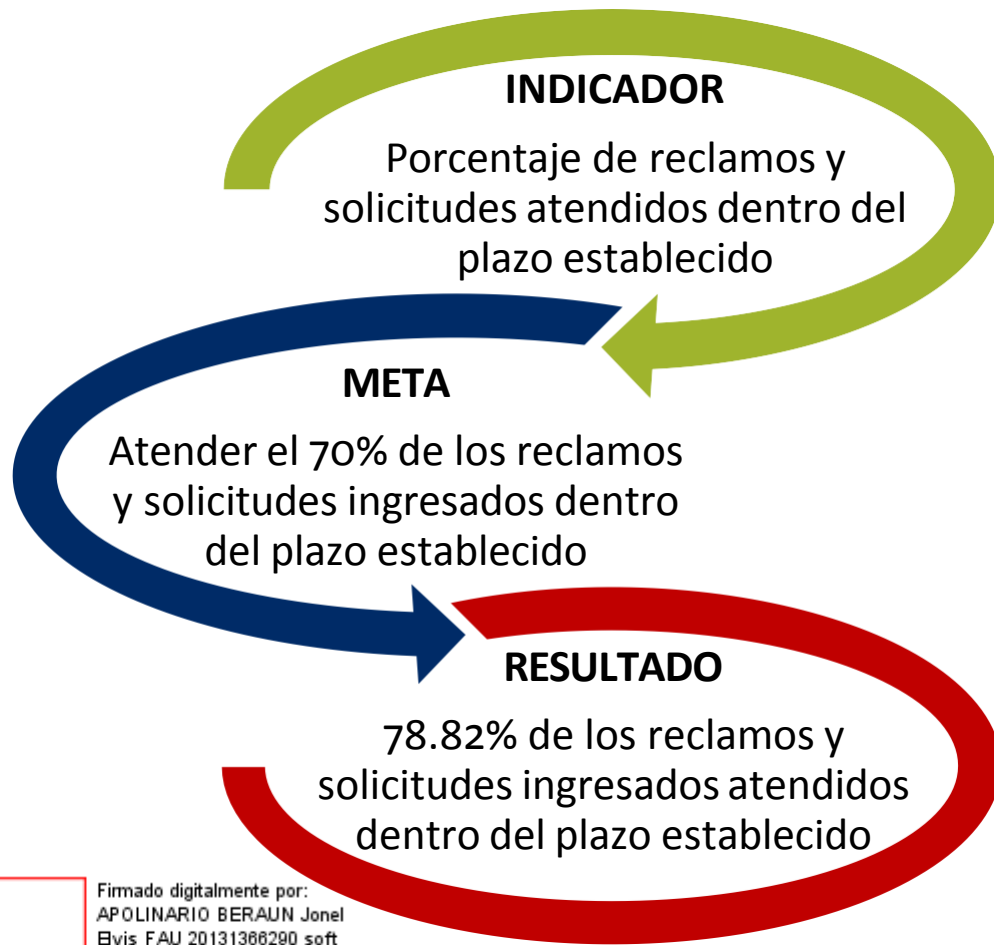


Publicado el 18/04/2022

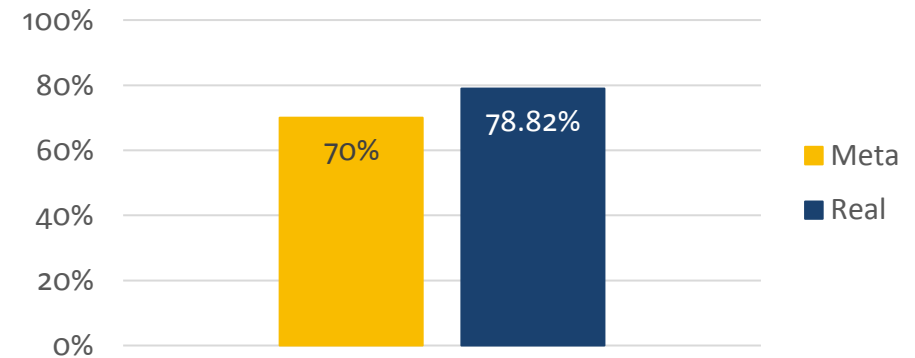


Firmado digitalmente por:
APOLINARIO, BERAUN Jonel
Evis FAU 20131366290 soft
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 18/04/2022 10:47:32-0500

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
Marzo 2022



DATO:

Reclamos y solicitudes ingresados del 01/09/2021 al 31/03/2022: 830

Reclamos y/o solicitudes finalizados: 498

Reclamos y/o solicitudes en proceso: 332

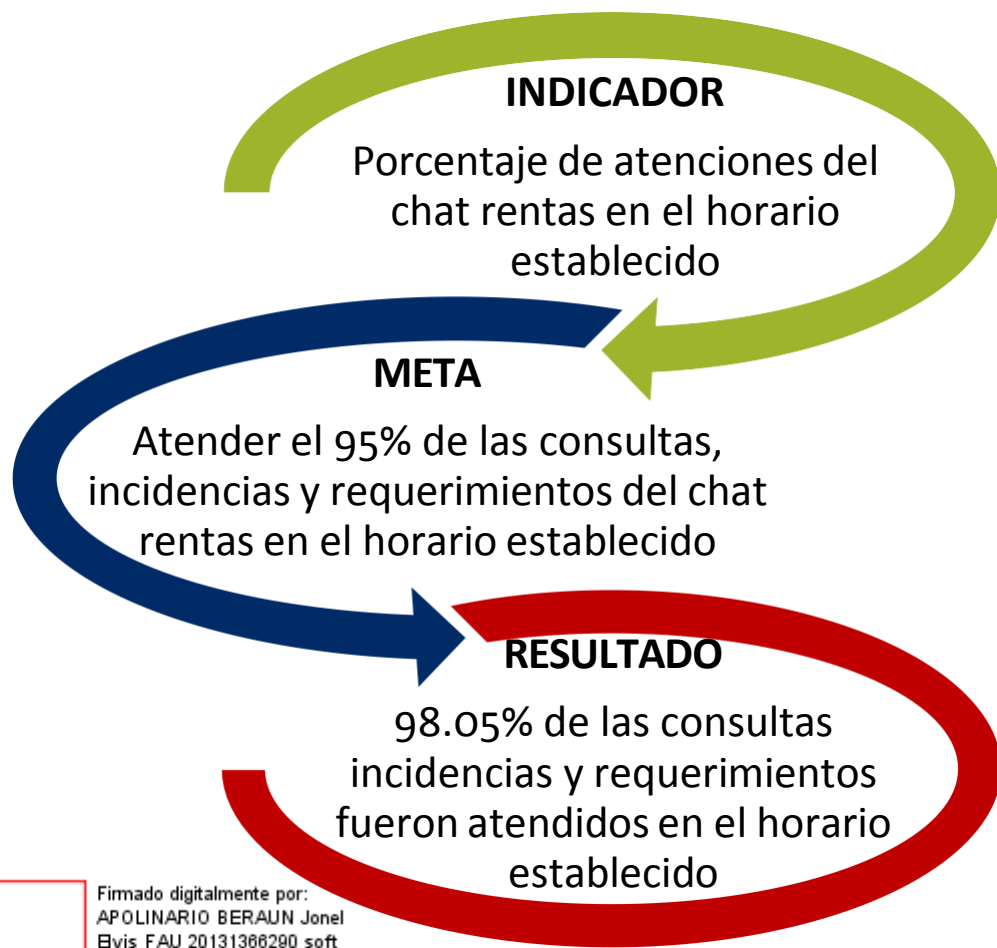
COMENTARIO:

En el mes de Marzo se finalizaron 85 reclamos y/o solicitudes, de los cuales 67, se atendieron dentro del plazo, lo que representa un 78.82% de cumplimiento en atención dentro del plazo.

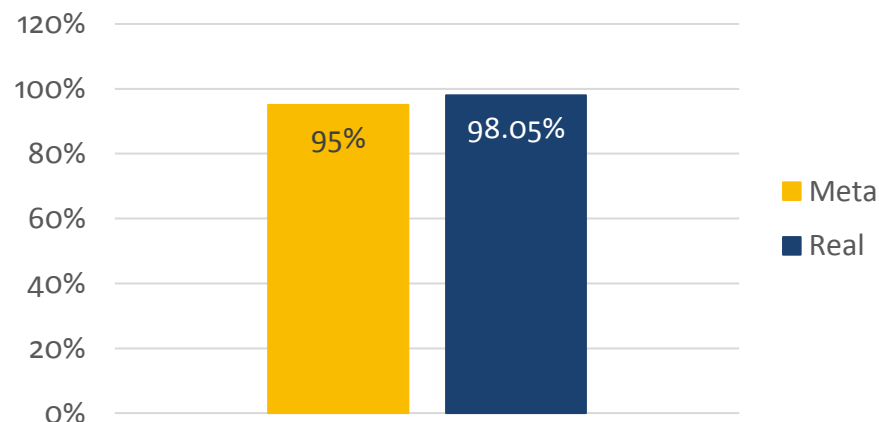
➡ Tiempo promedio de atención de solicitudes no contenciosas: **32 días hábiles.**

➡ Tiempo promedio de atención de reclamos y/o solicitudes contenciosas: **75 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).



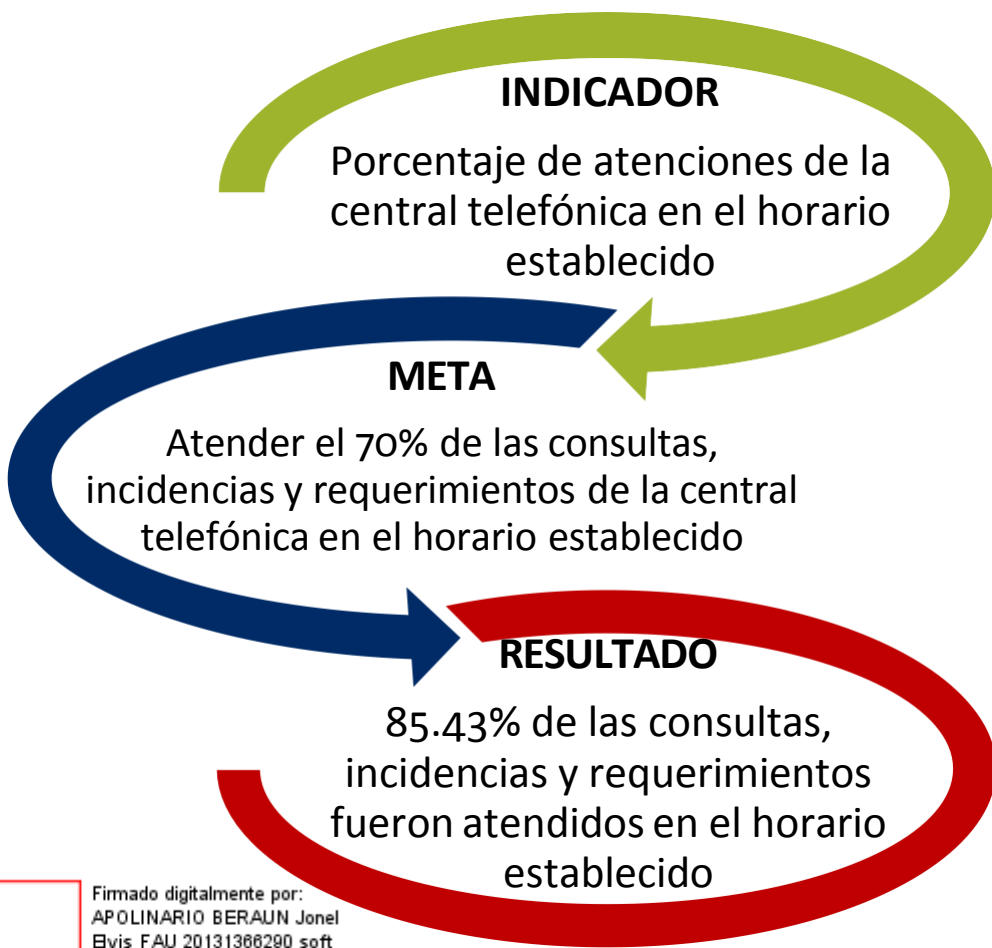
ATENCIÓN A TRAVÉS DEL CHAT RENTAS
Marzo 2022



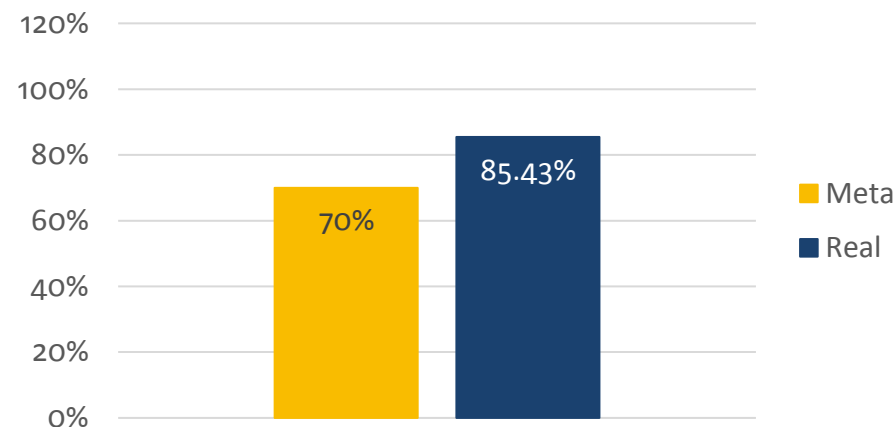
DATO:

Consultas, incidencias y requerimientos ingresados en el horario establecido: 615
Consultas, incidencias y requerimientos atendidos en el horario establecido: 603

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
Marzo 2022

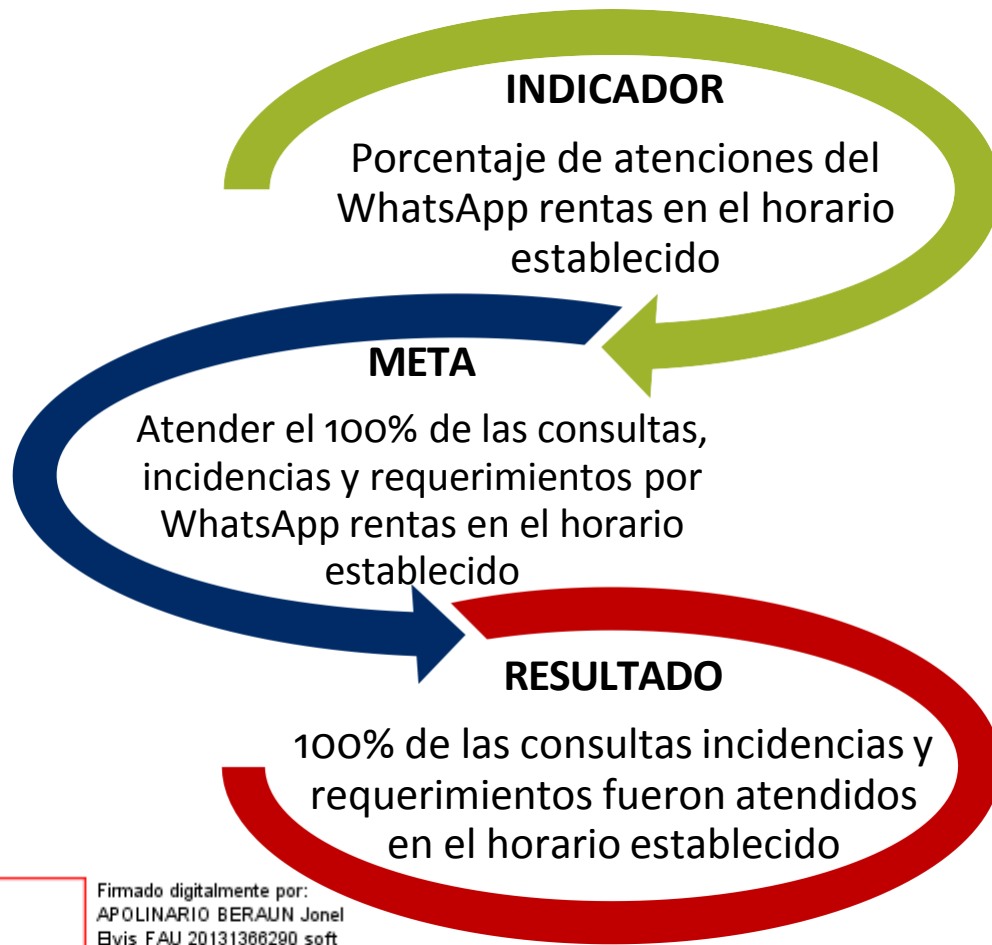


DATO:

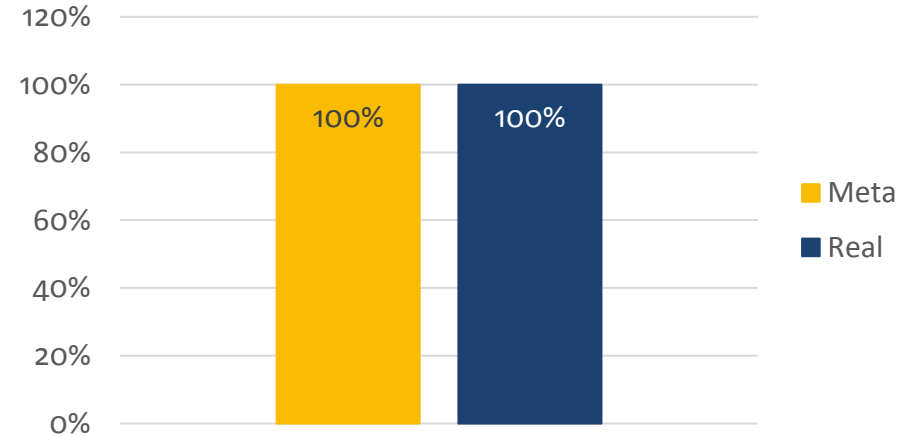
Consultas, incidencias y requerimientos ingresados en el horario establecido: 453
Consultas, incidencias y requerimientos atendidos en el horario establecido: 387



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).



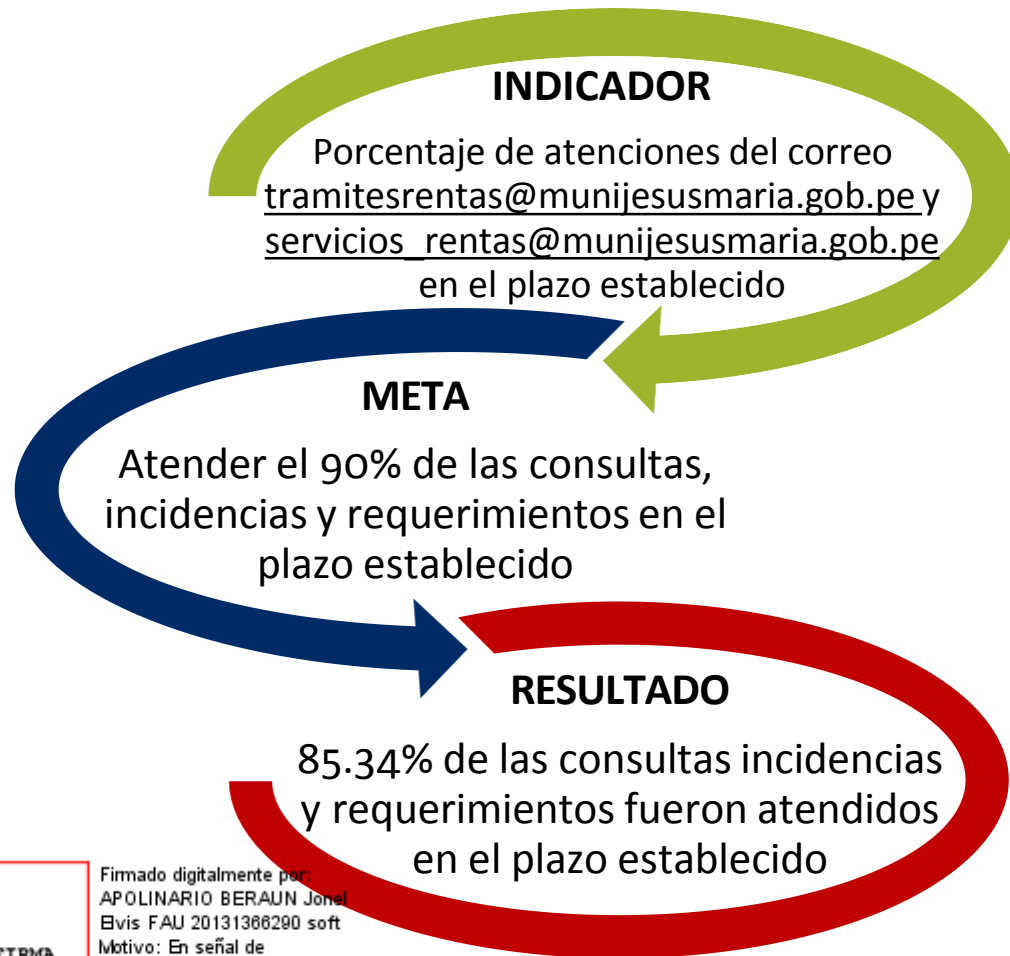
ATENCIÓN A TRAVÉS DEL WHATSAPP RENTAS
Marzo 2022



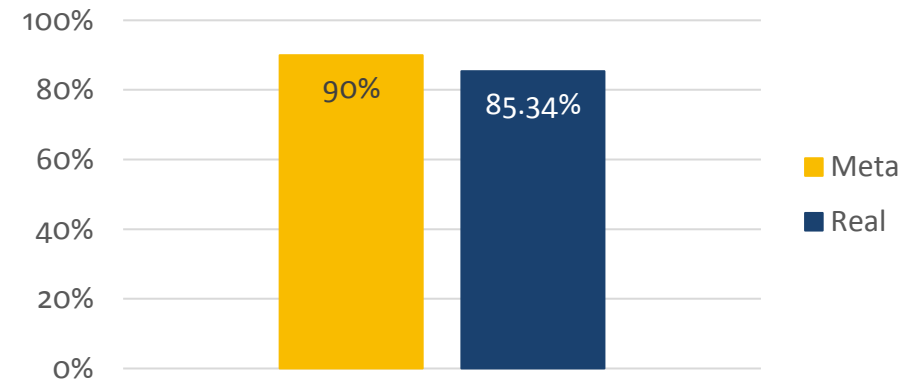
DATO:

Consultas, incidencias y requerimientos ingresados en el horario establecido: 2564
Consultas, incidencias y requerimientos atendidos en el horario establecido: 2564

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
Marzo 2022



DATO:

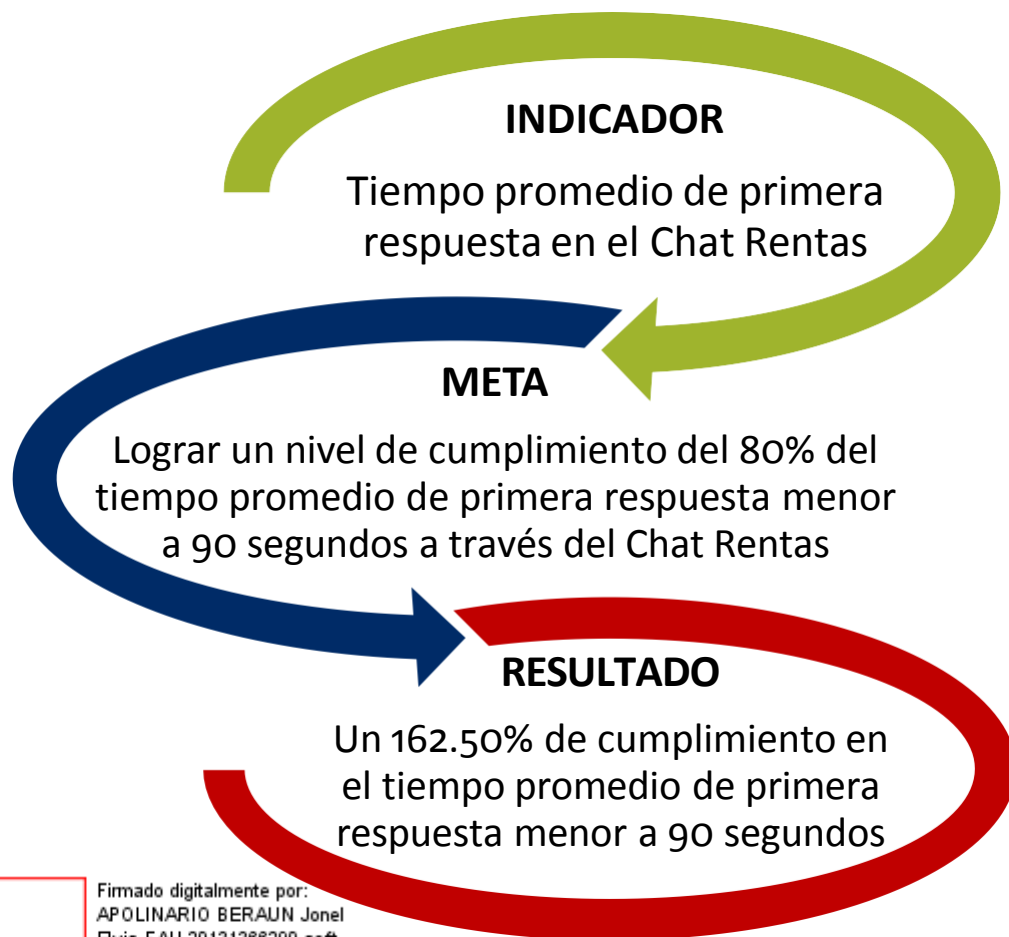
Consultas, incidencias y requerimientos recibidos a través de los correos electrónicos: 116

Consultas, incidencias y requerimientos atendidos en el plazo establecido: 99

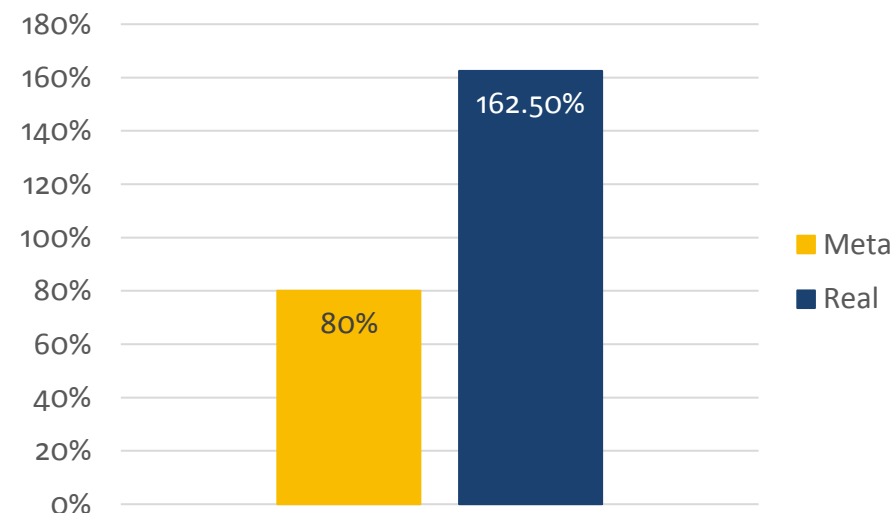
COMENTARIO:

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

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
Marzo 2022

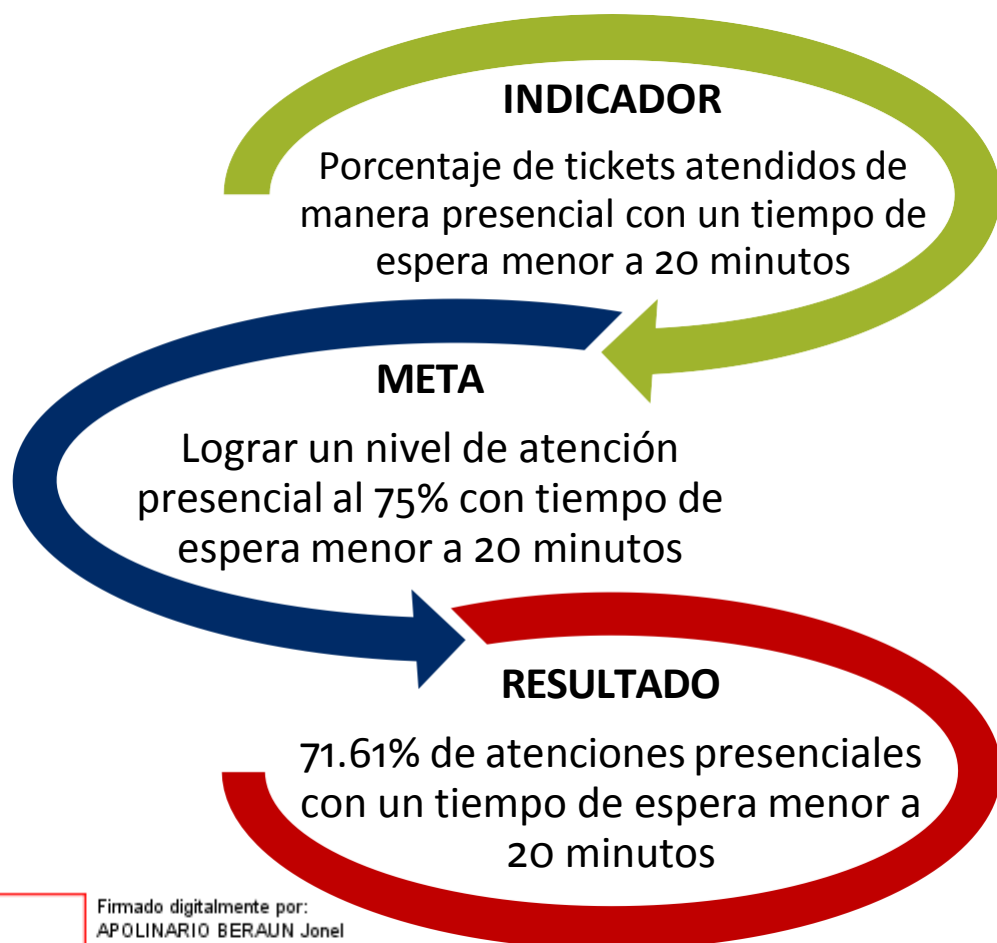


DATO:

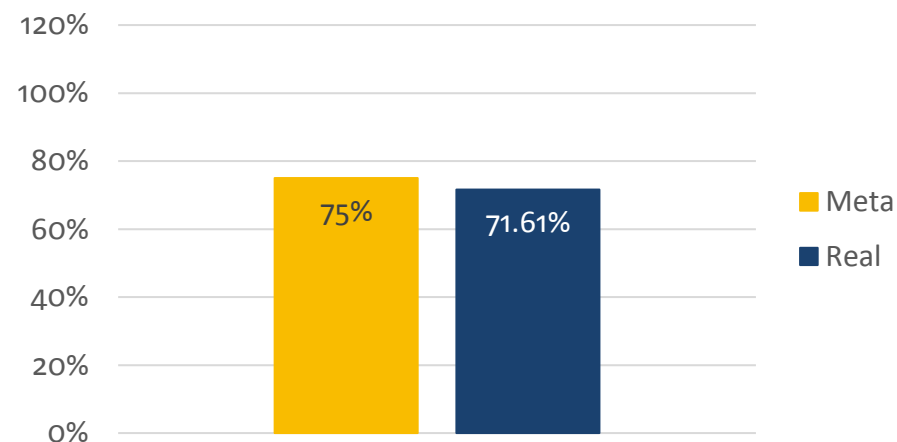
El tiempo promedio de primera respuesta en el mes de Marzo fue de 33.75 segundos.

- ➡ El menor tiempo de primera respuesta fue de 5 segundos. El
- ➡ mayor tiempo de primera respuesta fue de 1740 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
Marzo 2022



DATO:

Total de atenciones: 3603

Cantidad de atenciones con un tiempo de espera menor a 20 minutos: 2580

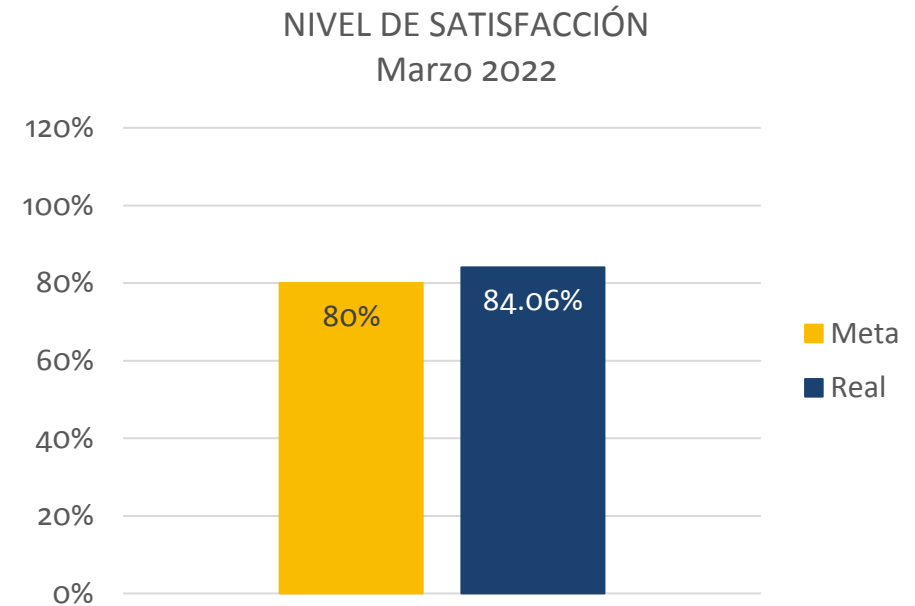
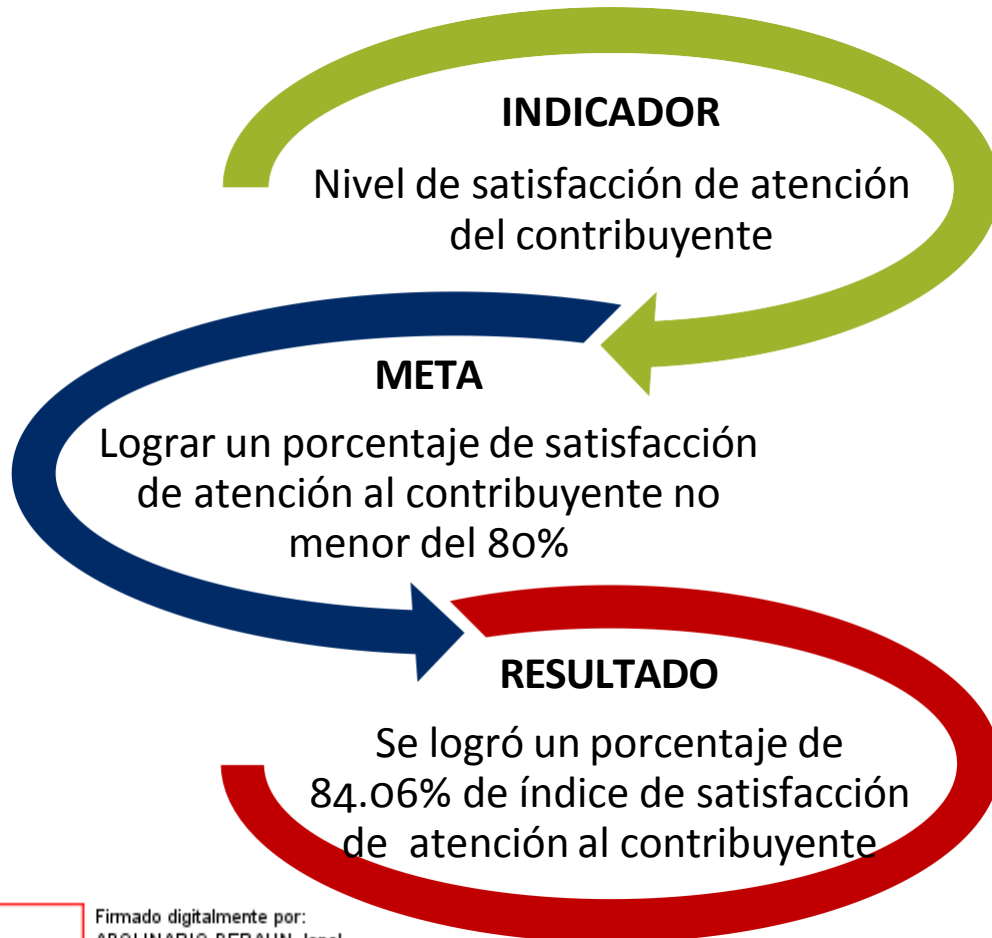
COMENTARIO:

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



Firmado digitalmente por:
APOLINARIO BERAUN Jonel
Evis FAU 20131388290 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 18/04/2022 11:03:41-0500

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



DATO:

Total de encuestados: 207

Cantidad de encuestados con satisfacción mayor al 80%: 174



Municipalidad de
Jesús María

Contacto: Subgerencia de Servicios al Contribuyente