

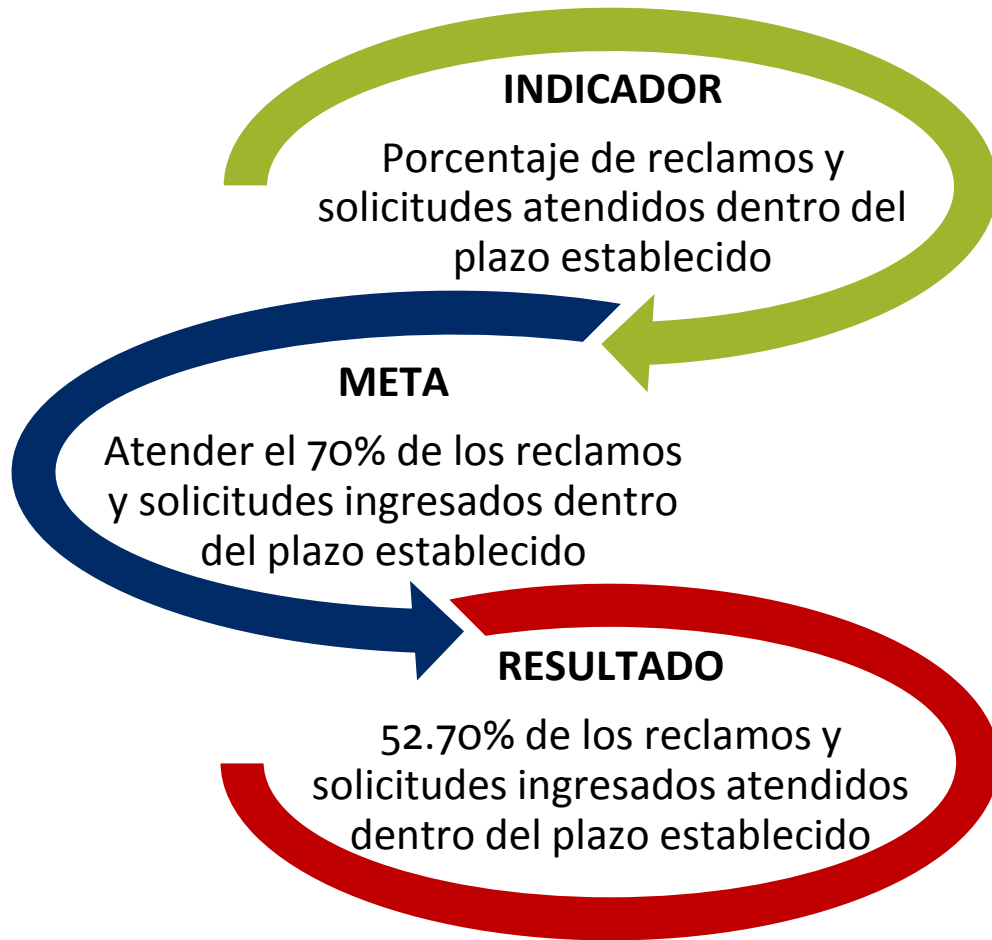
CARTA DE SERVICIOS

Evaluación de Cumplimiento
Mayo 2022



Publicado el 10/06/2022

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).



DATO:

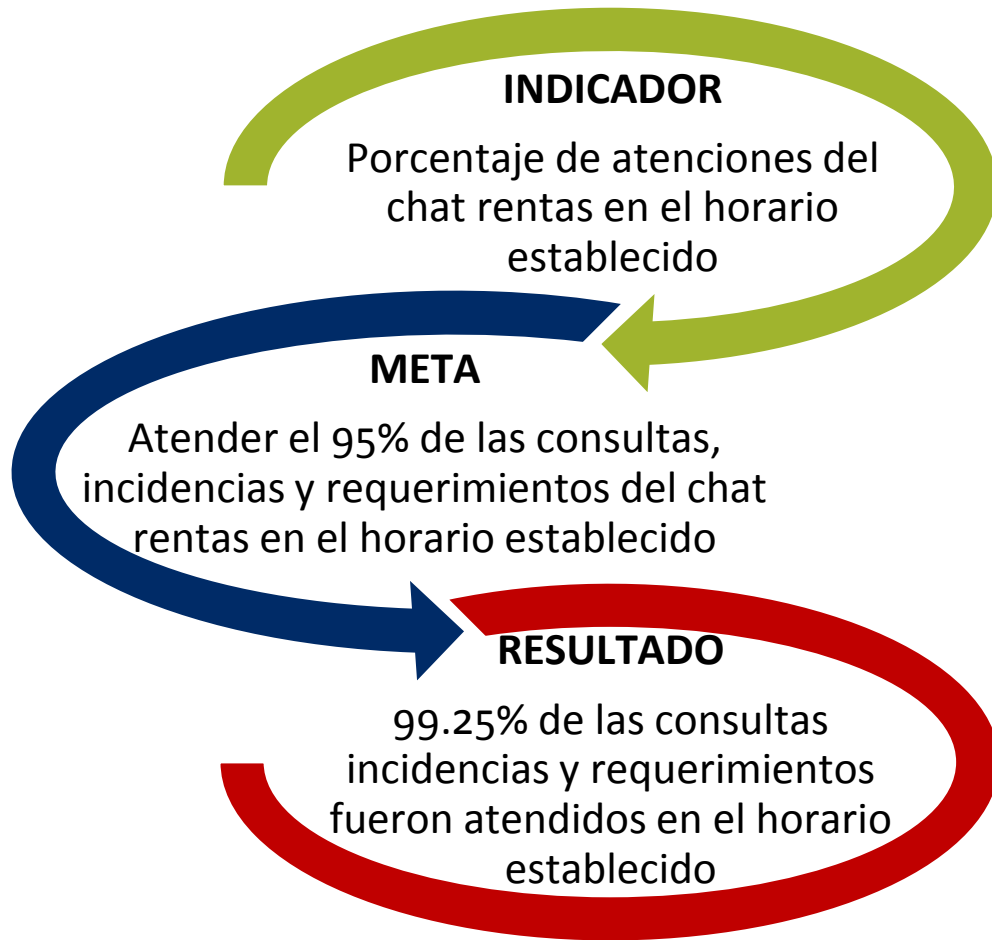
Reclamos y solicitudes ingresados del 01/09/2021 al 31/05/2022: 1055
Reclamos y/o solicitudes finalizados: 660
Reclamos y/o solicitudes en proceso: 395

COMENTARIO:

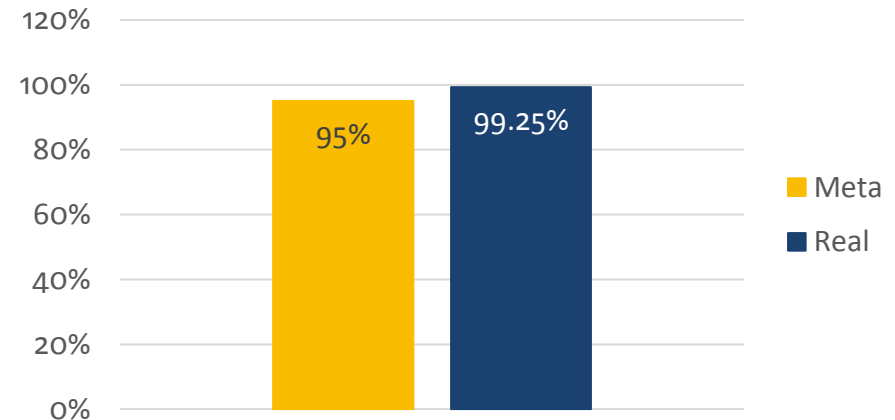
En el mes de Mayo se finalizaron 74 reclamos y/o solicitudes, de los cuales 39, se atendieron dentro del plazo, lo que representa un 52.70% de cumplimiento en atención dentro del plazo.

En este mes, no se cumplió con la meta, pues se registró un aumento en la cantidad de expedientes y baja capacidad operativa.

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
Mayo 2022

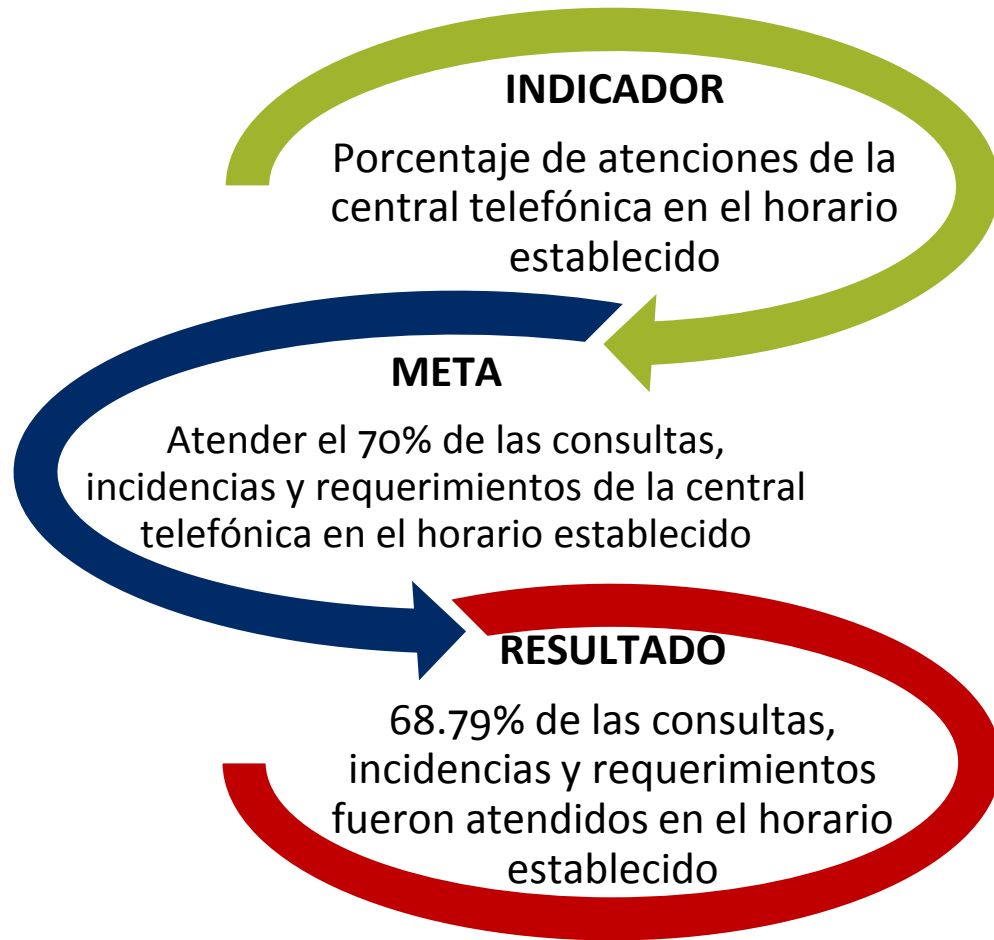


DATO:

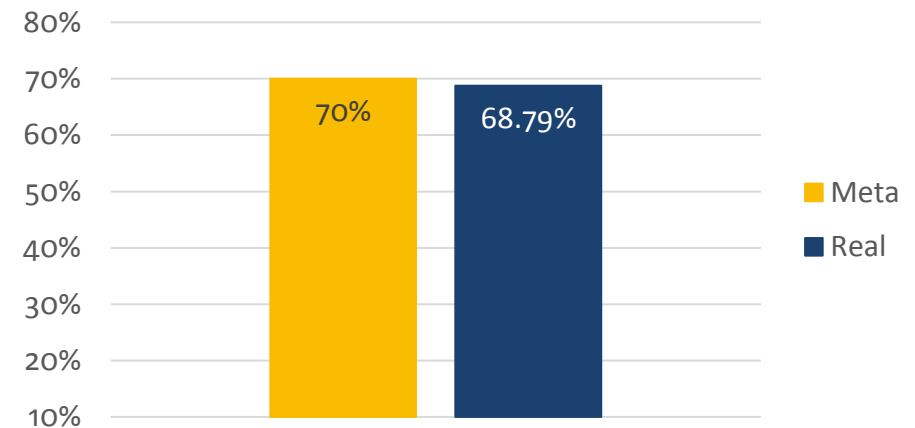
Consultas, incidencias y requerimientos ingresados en el horario establecido: 668

Consultas, incidencias y requerimientos atendidos en el horario establecido: 663

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
Mayo 2022



DATO:

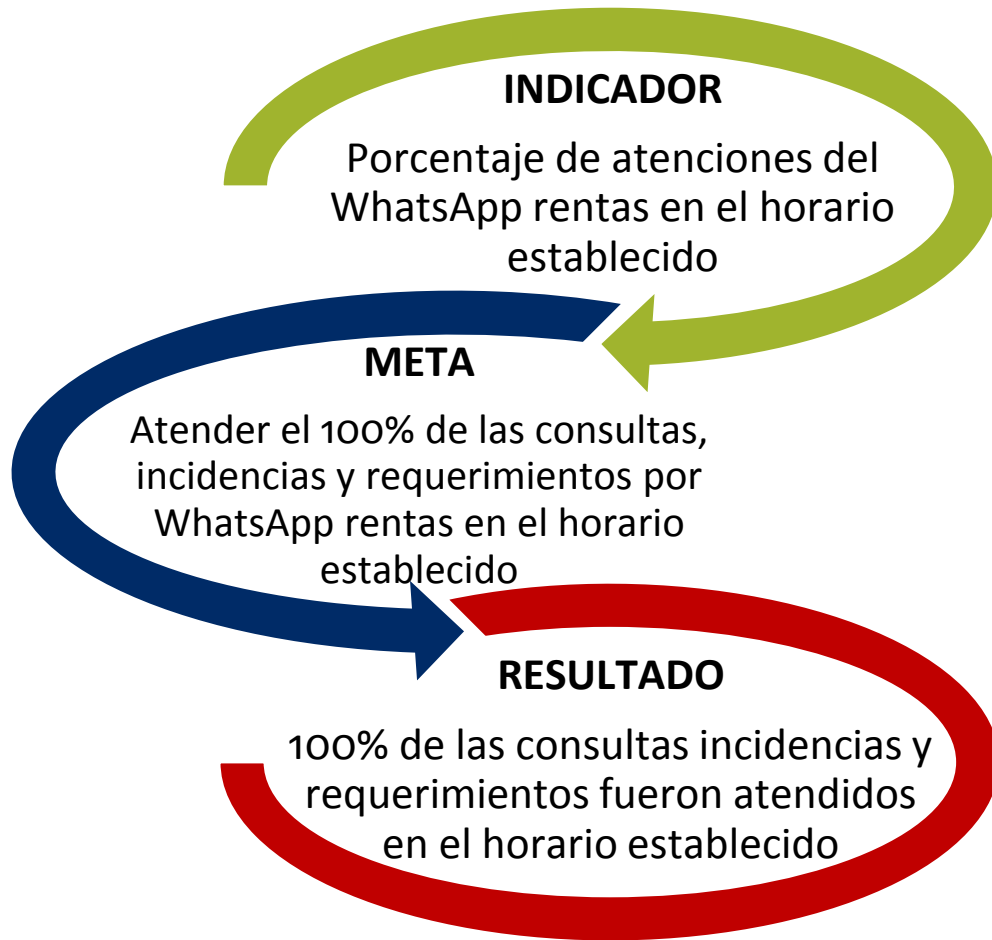
Consultas, incidencias y requerimientos ingresados en el horario establecido: 439

Consultas, incidencias y requerimientos atendidos en el horario establecido: 302

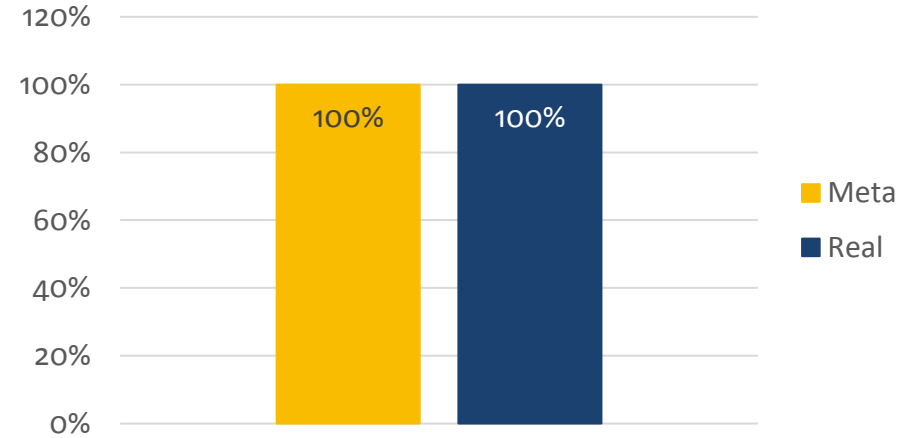
COMENTARIO:

En este mes no se cumplió con la meta, pues no se contó con personal suficiente para poder cubrir las atenciones del canal telefónico.

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
Mayo 2022

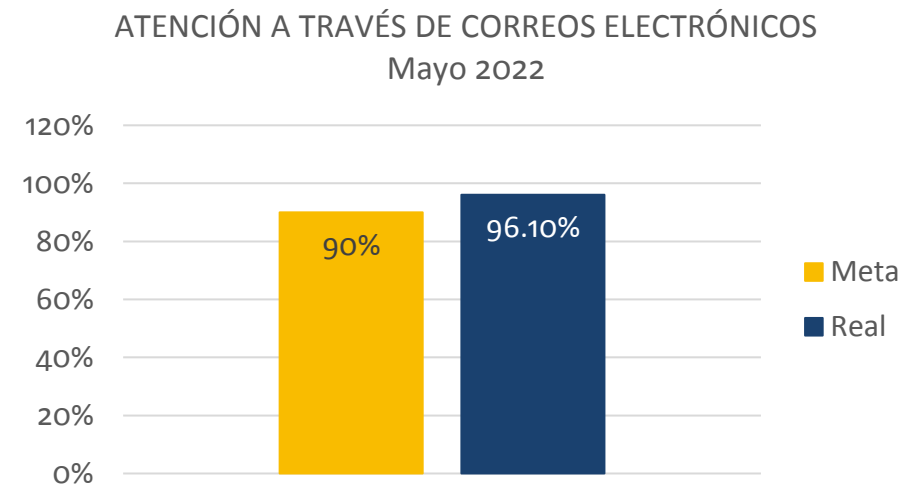
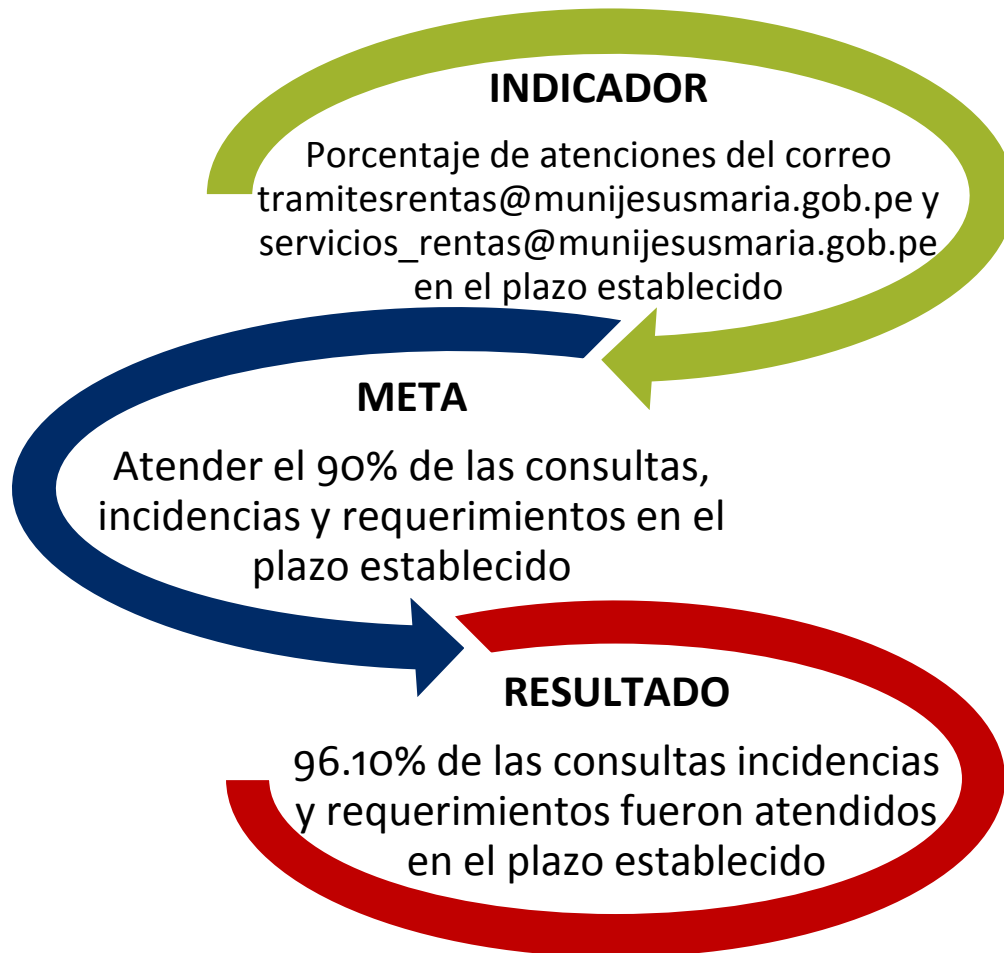


DATO:

Consultas, incidencias y requerimientos ingresados en el horario establecido: 2234

Consultas, incidencias y requerimientos atendidos en el horario establecido: 2234

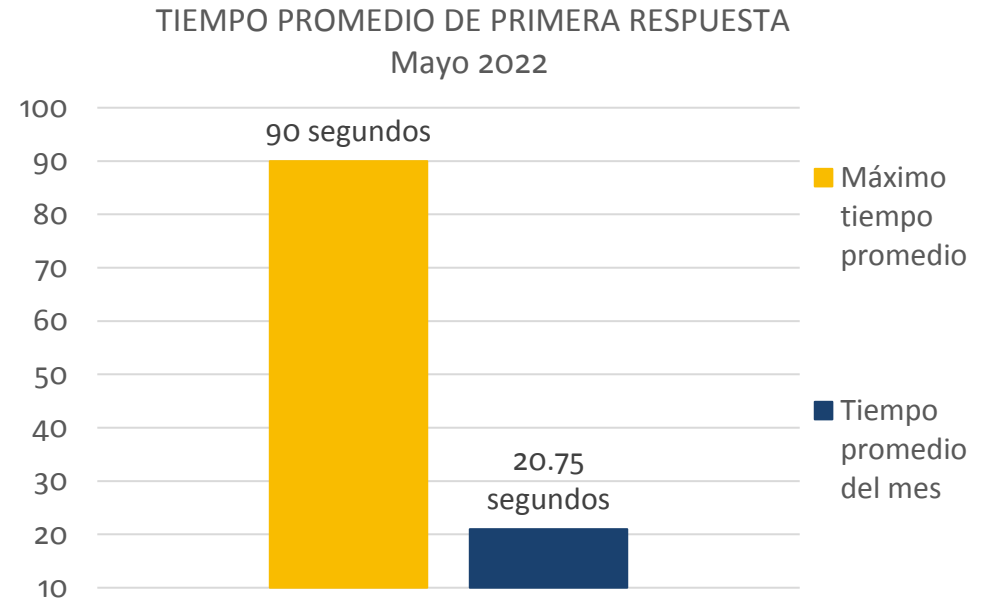
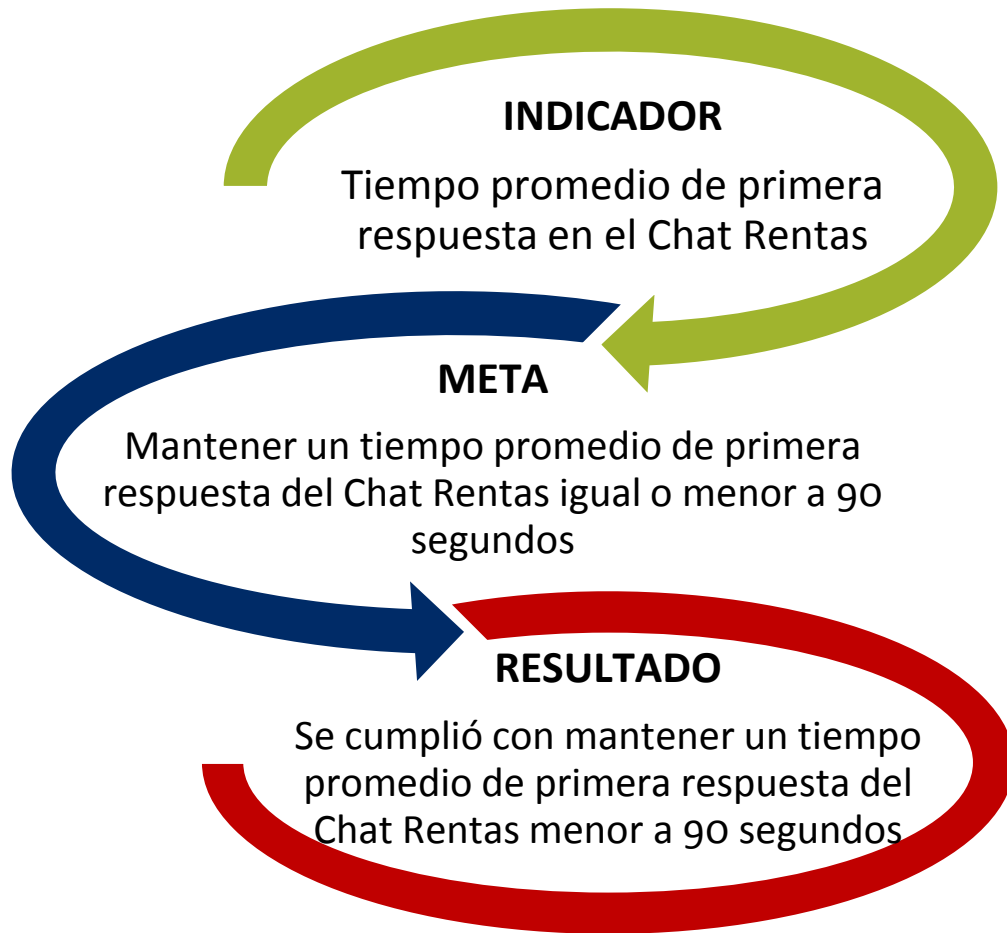
Lograr un nivel de atención del 90% de las consultas, incidencias y requerimientos ingresados a través de los correos electrónicos: (tramitesrentas@munijesusmaria.gob.pe, servicios_rentas@munijesusmaria.gob.pe) en el plazo de 5 días y 3 días hábiles respectivamente.



DATO:

Consultas, incidencias y requerimientos recibidos a través de los correos electrónicos: 154
Consultas, incidencias y requerimientos atendidos en el plazo establecido: 148

Mantener un tiempo promedio de primera respuesta del Chat Rentas igual o menor a 90 segundos



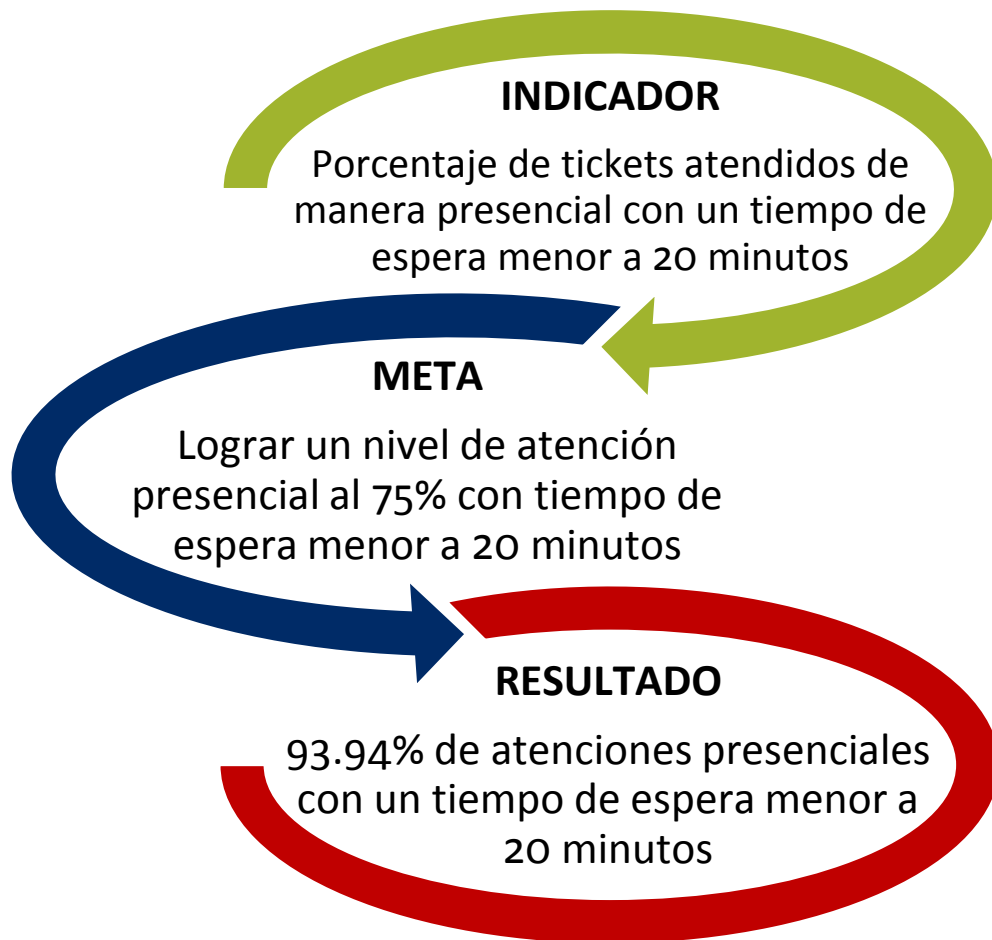
DATO:

El tiempo promedio de primera respuesta en el mes de Abril fue de 20.75 segundos.

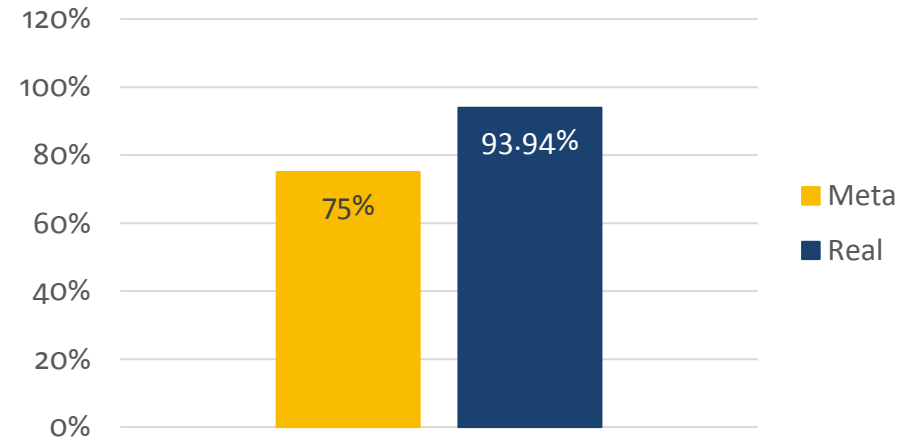
El menor tiempo de primera respuesta fue de 4 segundos.

El mayor tiempo de primera respuesta fue de 683 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
Mayo 2022



DATO:

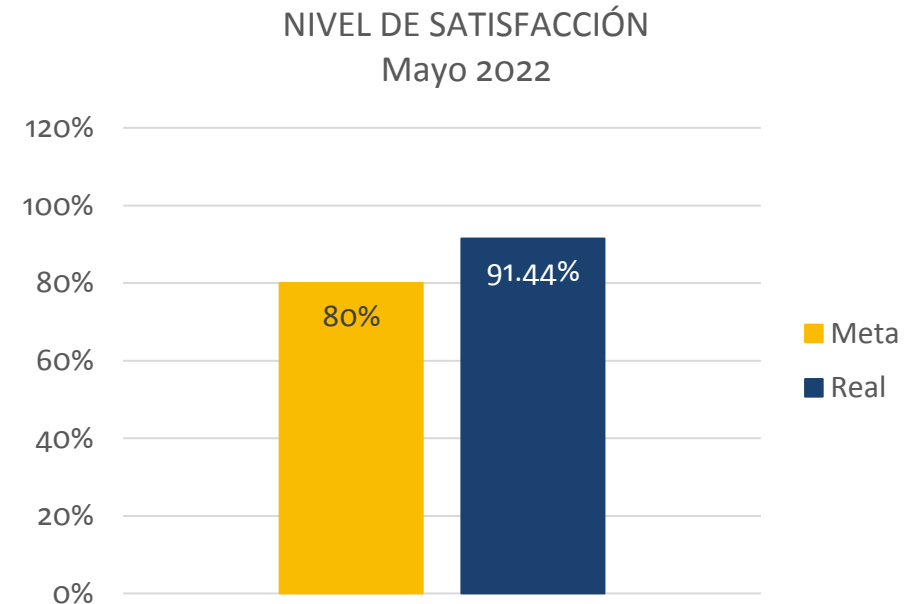
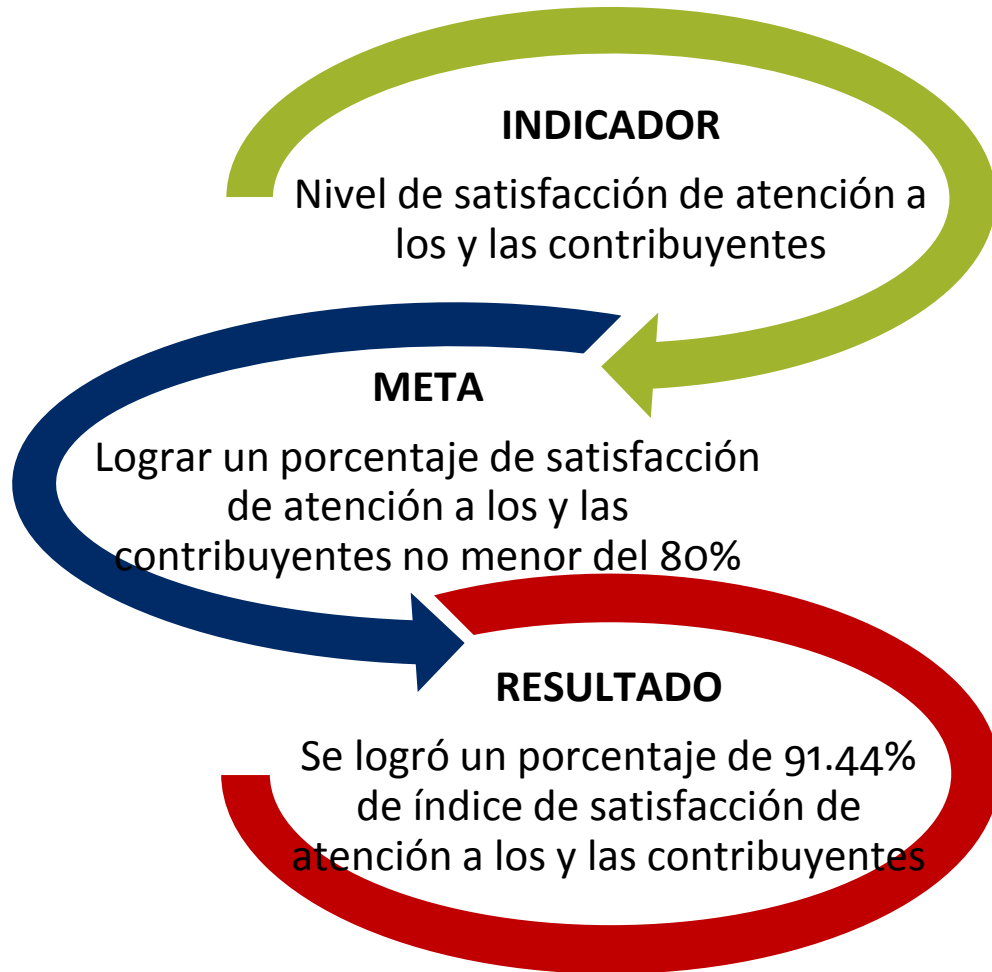
Total de atenciones: 2459

Cantidad de atenciones con un tiempo de espera menor a 20 minutos: 2310

COMENTARIO:

El 58.80% de las atenciones presenciales se realizan con un tiempo de espera menor a 8 minutos.

Lograr un índice de satisfacción de atención a los y las contribuyentes no menor del 80%.

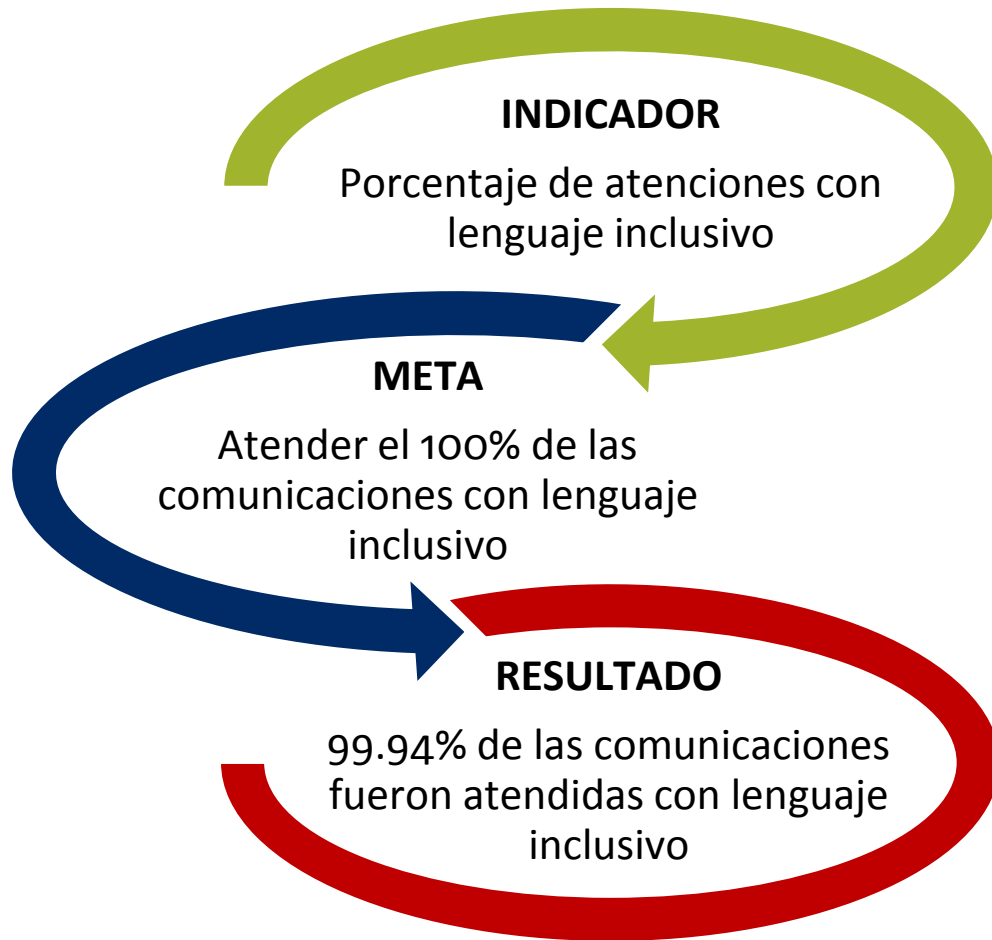


DATO:

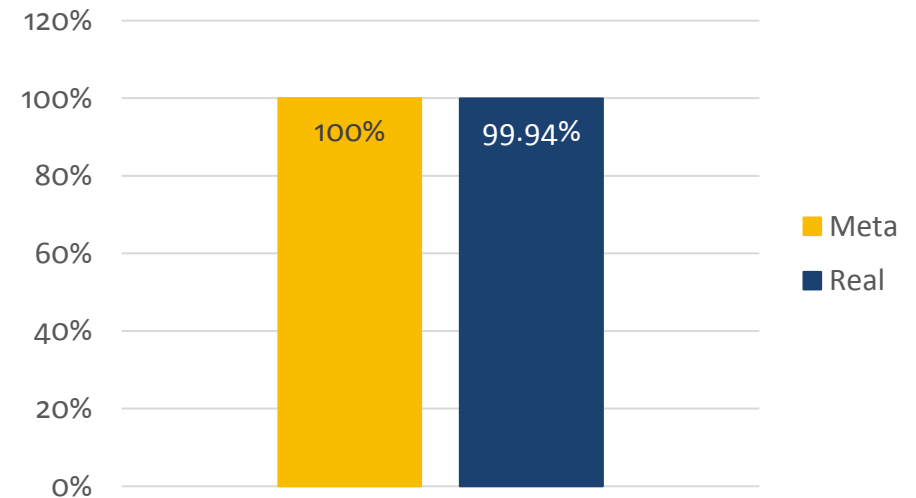
Total de encuestados y encuestadas: 187

Cantidad de encuestados y encuestadas con satisfacción mayor al 80%: 171

Asegurar que el 100% de las comunicaciones respecto a consultas, requerimientos e incidencias, solicitudes y reclamos atendidos contengan lenguaje inclusivo.



ATENCIÓN CON LENGUAJE INCLUSIVO
Mayo 2022



DATO:

Total de comunicaciones: 5886

Cantidad de comunicaciones atendidas con lenguaje inclusivo: 5883

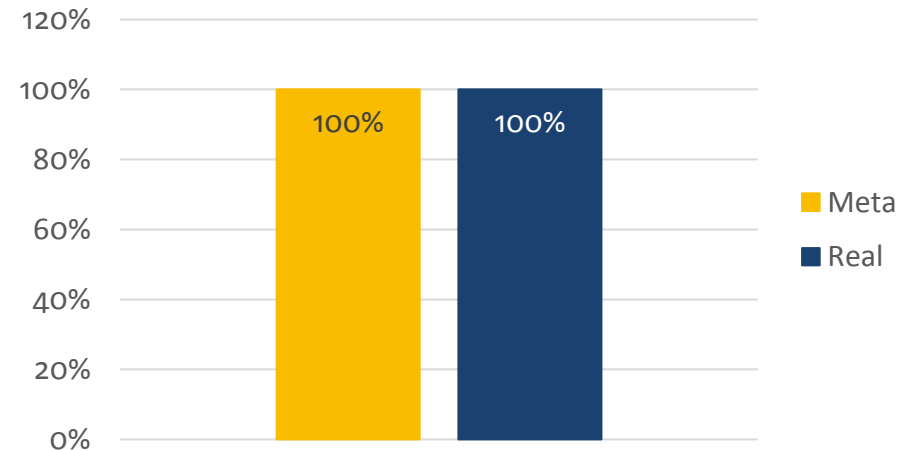
COMENTARIO:

Este mes se procedió a tomar una muestra aleatoria y se evidenció que algunas de ellas, al tratarse de mensajes plantilla, no se había personalizado la atención en toda la comunicación, lo que nos lleva al incumplimiento de la meta en el presente mes.

Asegurar que el 100% de las comunicaciones respecto a consultas, requerimientos e incidencias, solicitudes y reclamos atendidos contengan difusión del canal de denuncias por presuntos actos de corrupción.



ATENCIÓN CON DIFUSIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS
Mayo 2022



DATO:

Total de comunicaciones: 5886

Cantidad de comunicaciones atendidas con difusión del canal de denuncias: 5886

COMENTARIO:

Este mes se procedió a tomar una muestra aleatoria y se evidenció el cumplimiento de la difusión del canal de denuncias por presuntos actos de corrupción.



Municipalidad de
Jesús María

Contacto: Subgerencia de Servicios al Contribuyente