CARTA DE SERVICIOS

Evaluación de Cumplimiento

Diciembre 2022

Municipalidad de Jesús María

Publicado el 01/02/2023

COMPROMISO N° 01

Municipalidad de Jesús María

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).

INDICADOR

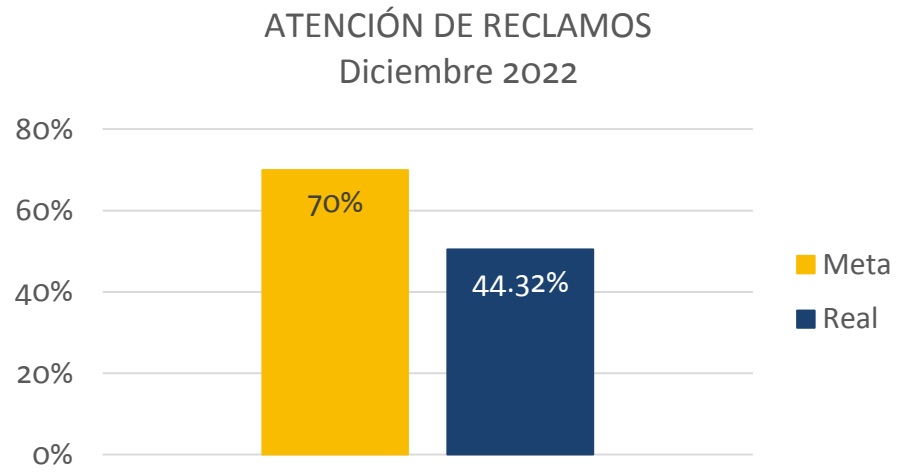
Porcentaje de reclamos y solicitudes atendidos dentro del plazo establecido

META

Atender el 70% de los reclamos y solicitudes ingresados dentro del plazo establecido

RESULTADO

44.32% de los reclamos y solicitudes ingresados atendidos dentro del plazo establecido



DATO:

Reclamos y solicitudes ingresados del 01/09/2021 al 31/12/2022: 1623

Reclamos y/o solicitudes finalizados: 1385

Reclamos y/o solicitudes en proceso:238

COMENTARIO:

En el mes de Noviembre se finalizaron 88 reclamos y/o solicitudes, de los cuáles 39, se atendieron dentro del plazo, lo que representa un 44.32% de cumplimiento en atención dentro del plazo. Este mes no se cumplió la meta por baja capacidad operativa por disminución de personal.

COMPROMISO N° 02

Municipalidad de Jesús María

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).

INDICADOR

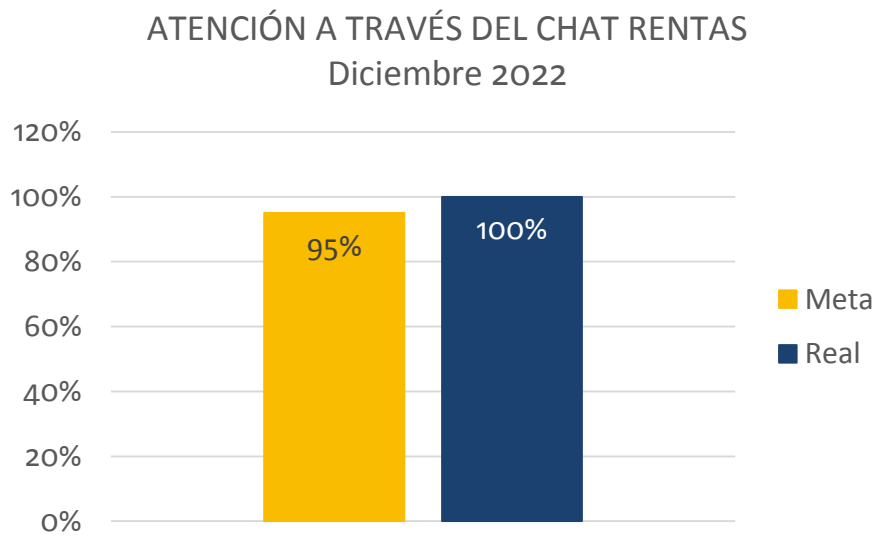
Porcentaje de atenciones del chat rentas en el horario establecido

META

Atender el 95% de las consultas, incidencias y requerimientos del chat rentas en el horario establecido

RESULTADO

100% de las consultas incidencias y requerimientos fueron atendidos en el horario establecido



DATO:

Consultas, incidencias y requerimientos ingresados en el horario establecido: 293

Consultas, incidencias y requerimientos atendidos en el horario establecido: 293

COMPROMISO N° 03

Municipalidad de Jesús María

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).

INDICADOR

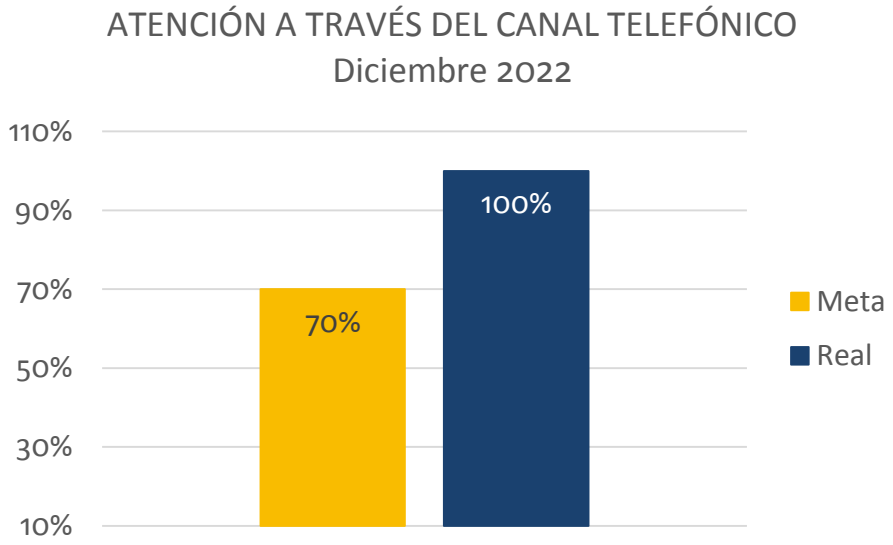
Porcentaje de atenciones de la central telefónica en el horario establecido

META

Atender el 70% de las consultas, incidencias y requerimientos de la central telefónica en el horario establecido

RESULTADO

100% de las consultas, incidencias y requerimientos fueron atendidos en el horario establecido



DATO:

Consultas, incidencias y requerimientos ingresados en el horario establecido: 91

Consultas, incidencias y requerimientos atendidos en el horario establecido: 91

COMPROMISO N° 04

Municipalidad de Jesús María

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).

INDICADOR

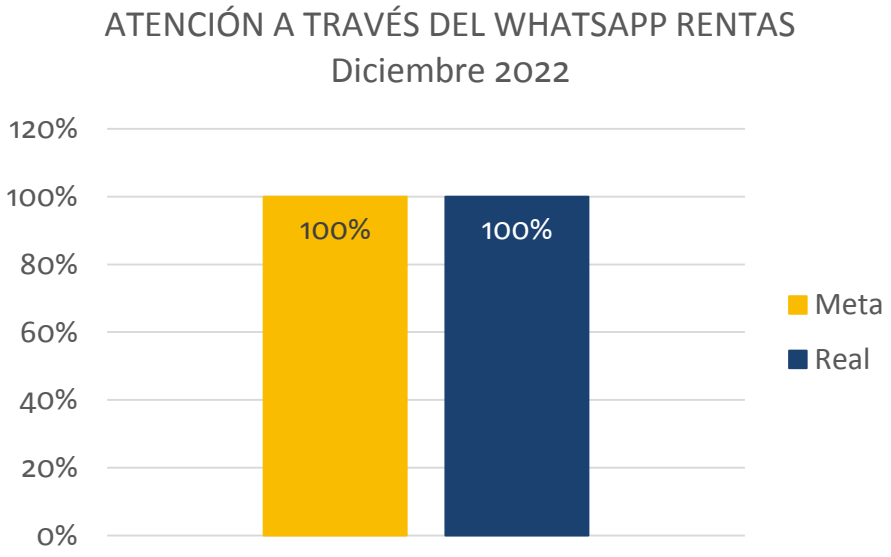
Porcentaje de atenciones del WhatsApp rentas en el horario establecido

META

Atender el 100% de las consultas, incidencias y requerimientos por WhatsApp rentas en el horario establecido

RESULTADO

100% de las consultas incidencias y requerimientos fueron atendidos en el horario establecido



DATO:

Consultas, incidencias y requerimientos ingresados en el horario establecido: 1139

Consultas, incidencias y requerimientos atendidos en el horario establecido: 1139

COMPROMISO N° 05

Municipalidad de Jesús María

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.

INDICADOR

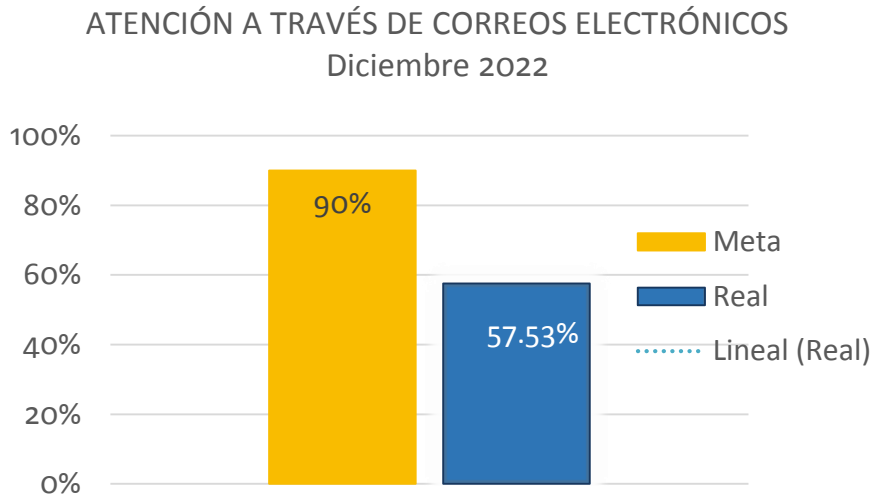
Porcentaje de atenciones del correo tramitesrentas@munijesusmaria.gob.pe y servicios_rentas@munijesusmaria.gob.pe en el plazo establecido

META

Atender el 90% de las consultas, incidencias y requerimientos en el plazo establecido

RESULTADO

57.53% de las consultas incidencias y requerimientos fueron atendidos en el plazo establecido



DATO:

Consultas, incidencias y requerimientos recibidos a través de los correos electrónicos: 73
Consultas, incidencias y requerimientos atendidos en el plazo establecido: 42

COMPROMISO N° 06

Municipalidad de Jesús María

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

INDICADOR

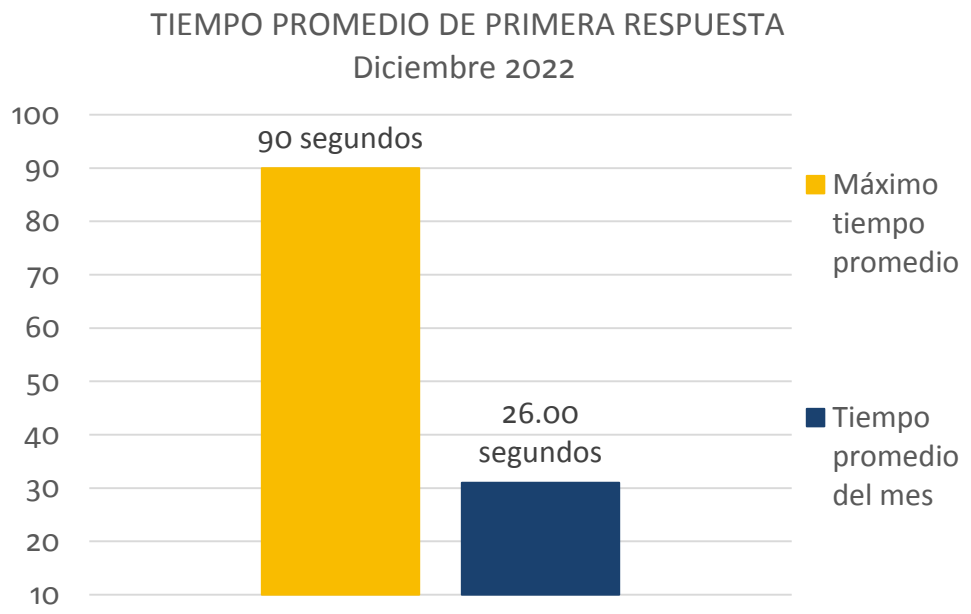
Tiempo promedio de primera respuesta en el Chat Rentas

META

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

RESULTADO

Se cumplió con mantener un tiempo promedio de primera respuesta del Chat Rentas menor a 90 segundos



DATO:

El tiempo promedio de primera respuesta en el mes de Octubre fue de 26 segundos.

El menor tiempo de primera respuesta fue de 9 segundos.
El mayor tiempo de primera respuesta fue de 120 segundos

COMPROMISO N° 07

Municipalidad de Jesús María

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

INDICADOR

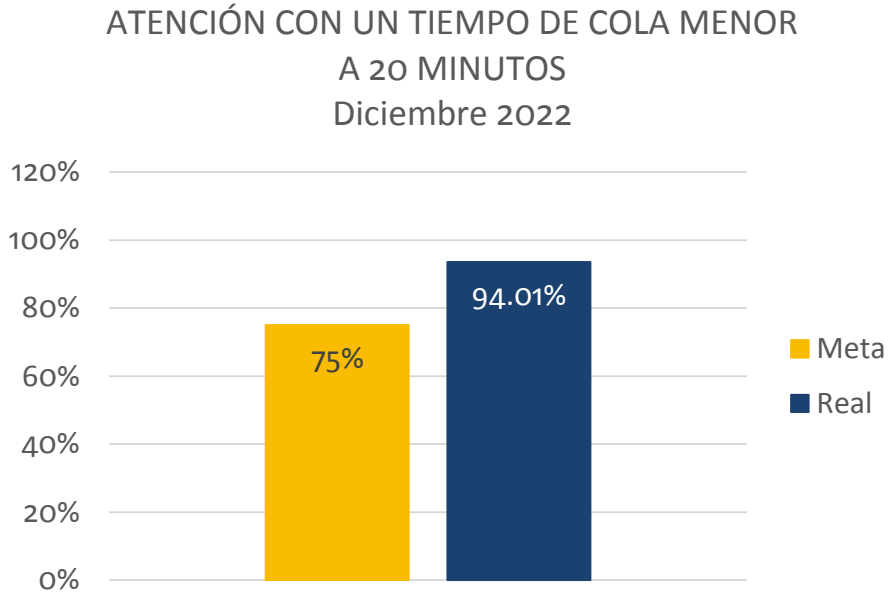
Porcentaje de tickets atendidos de manera presencial con un tiempo de espera menor a 20 minutos

META

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

RESULTADO

94.01% de atenciones presenciales con un tiempo de espera menor a 20 minutos



DATO:
Total de atenciones: 1971
Cantidad de atenciones con un tiempo de espera menor a 20 minutos: 1853

COMENTARIO:
En este mes, el 68.49% de las atenciones presenciales se realizaron con un tiempo de espera menor a 8 minutos.

COMPROMISO N° 08

Municipalidad de Jesús María

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

INDICADOR

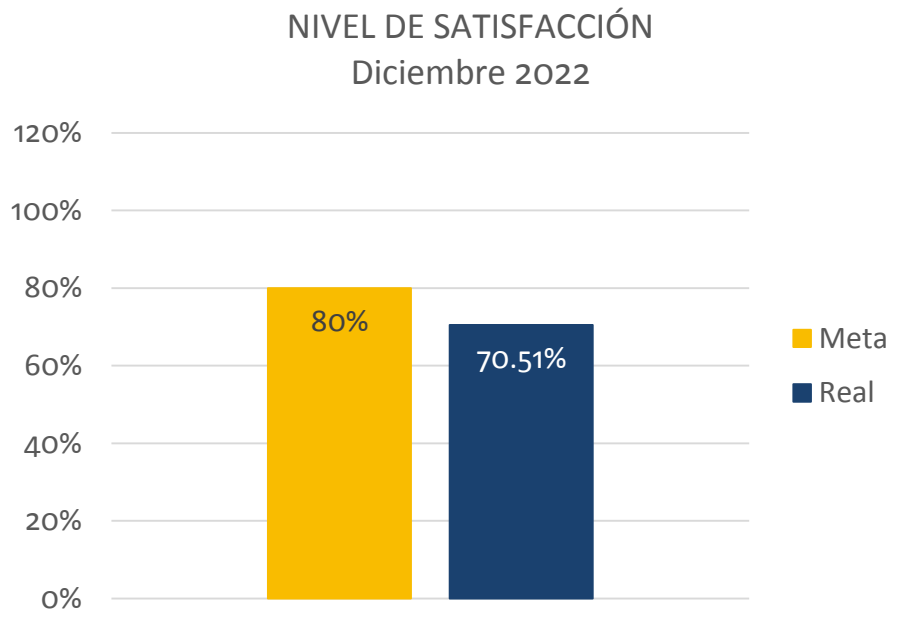
Nivel de satisfacción de atención a los y las contribuyentes

META

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

RESULTADO

Se logró un porcentaje de 70.51% de índice de satisfacción de atención a los y las contribuyentes



DATO:
Total de encuestados y encuestadas: 78
Cantidad de encuestados y encuestadas con satisfacción mayor al 80%: 55

COMPROMISO N° 09

Municipalidad de Jesús María

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

INDICADOR

Porcentaje de atenciones con lenguaje inclusivo

META

Atender el 100% de las comunicaciones con lenguaje inclusivo

RESULTADO

100% de las comunicaciones fueron atendidas con lenguaje inclusivo

DATO:
Total de comunicaciones: 3624
Cantidad de comunicaciones atendidas con lenguaje inclusivo: 3624

COMENTARIO:
Este mes se procedió a tomar una muestra aleatoria y se evidenció el cumplimiento de la atención con lenguaje inclusivo.

COMPROMISO N° 10

Municipalidad de Jesús María

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.

INDICADOR

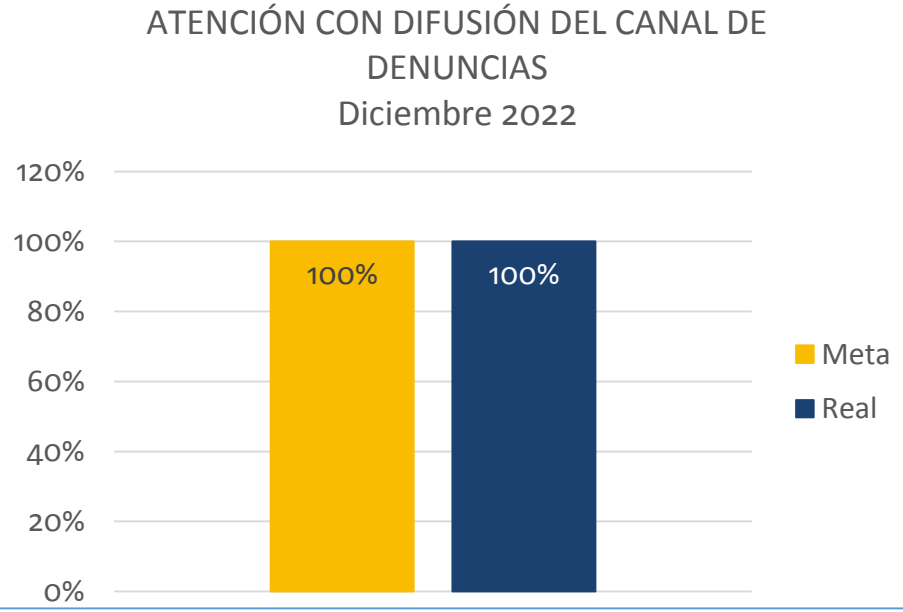
Porcentaje de atenciones con difusión del canal de denuncias

META

Atender el 100% de las comunicaciones con difusión del canal de denuncias

RESULTADO

100% de las comunicaciones fueron atendidas con difusión del canal de denuncias



DATO:

Total de comunicaciones: 3624

Cantidad de comunicaciones atendidas con difusión del canal de denuncias: 3624

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