CARTA DE SERVICIOS

Evaluación de Cumplimiento

Junio 2023

Municipalidad de Jesús María

Publicado el 14/07/2023

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

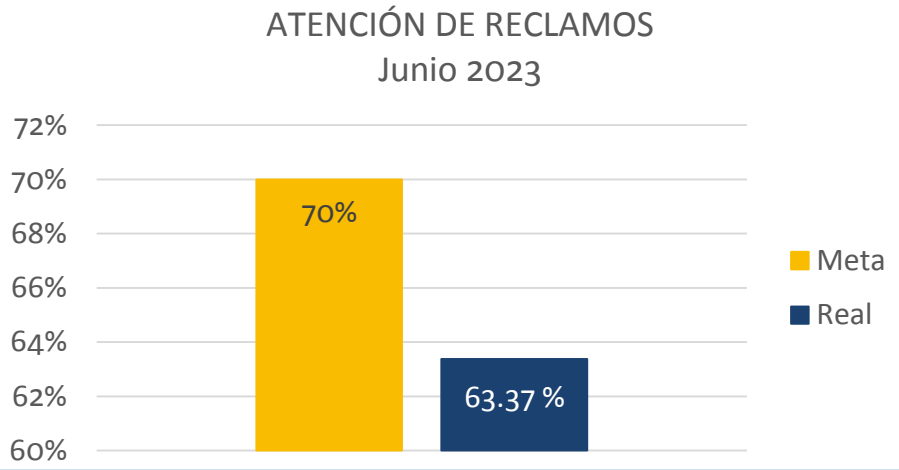
Porcentaje de reclamos y solicitudes atendidos dentro del plazo establecido

META

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

RESULTADO

63.37 % de los reclamos y solicitudes ingresados atendidos dentro del plazo establecido



DATO:
Reclamos y solicitudes ingresados en el mes de junio 2023 - 70
Reclamos y/o solicitudes finalizados: 117

COMENTARIO:
En el mes de junio se finalizaron 80 reclamos y/o solicitudes, atendidos dentro del plazo, lo que representa un 63.37% de cumplimiento, no cumpliendo la meta debido a la carga que viene siendo atendida de años anteriores.

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

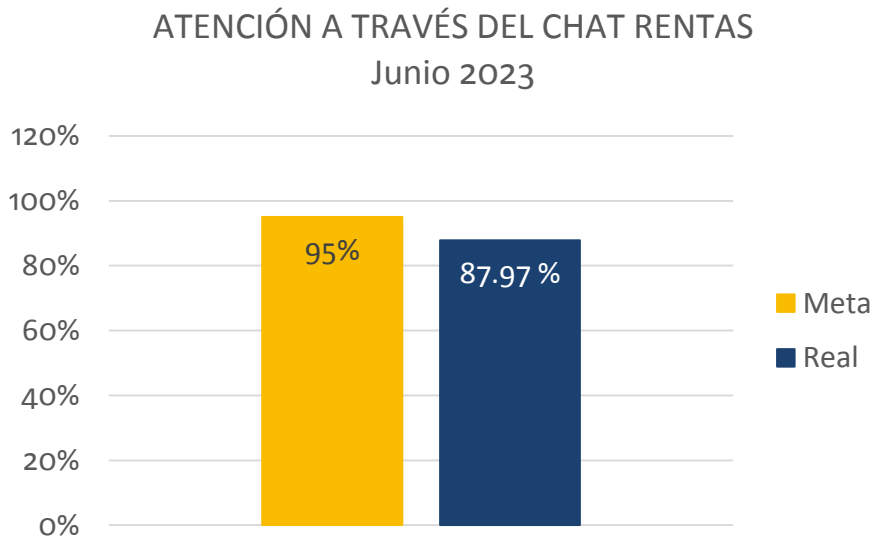
Porcentaje de atenciones del chat rentas en el horario establecido

META

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

RESULTADO

87.97% de las consultas incidencias y requerimientos fueron atendidos en el horario establecido



DATO:

Consultas, incidencias y requerimientos ingresados en el horario establecido: 374

Consultas, incidencias y requerimientos atendidos en el horario establecido: 329

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

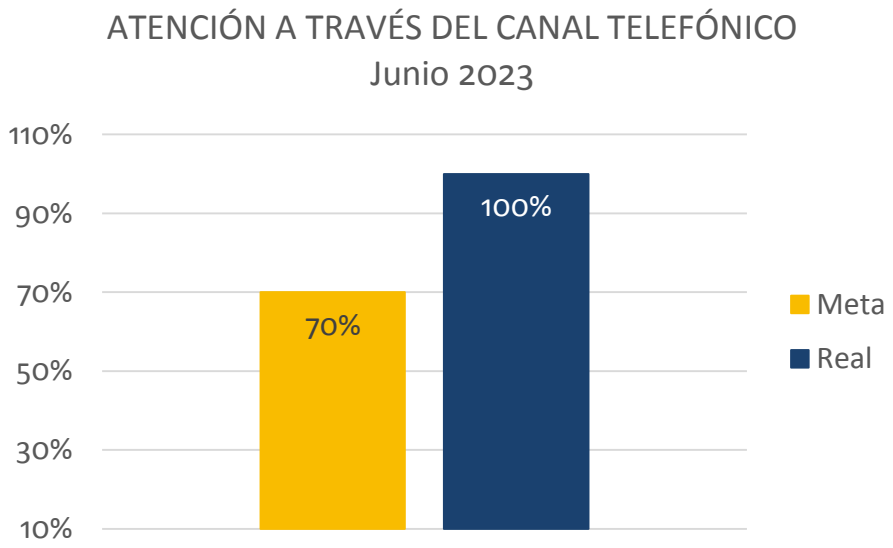
Porcentaje de atenciones de la central telefónica en el horario establecido

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: 177

Consultas, incidencias y requerimientos atendidos en el horario establecido: 177

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

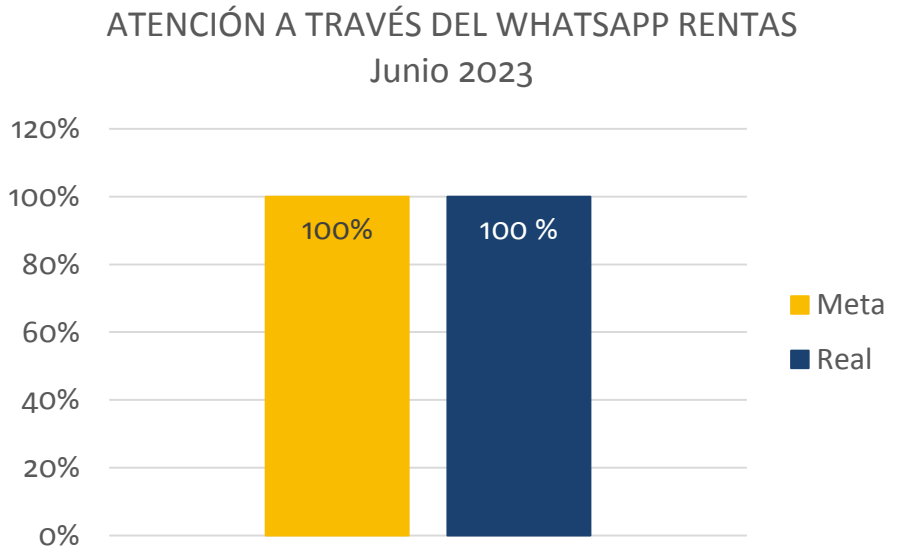
Porcentaje de atenciones del WhatsApp rentas en el horario establecido

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: 1,413

Consultas, incidencias y requerimientos atendidos en el horario establecido: 1,413

COMPROMISO N° 05

Municipalidad de Jesús María

Lograr un nivel de atención del 90% de las consultas, incidencias y requerimientos ingresados a Través del correo electrónico: servicios_rentas@munijesusmaria.gob.pe) en el plazo de 3 días hábiles.

INDICADOR

Porcentaje de atenciones del correo servicios_rentas@munijesusmaria.gob.pe

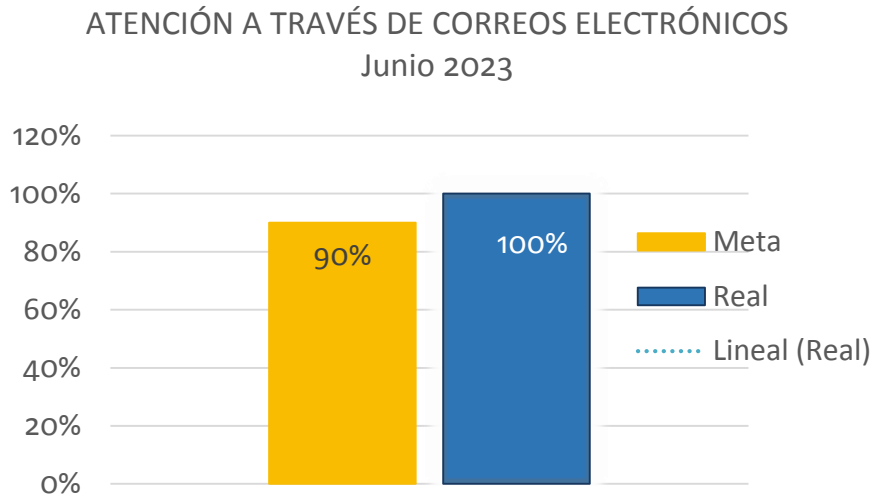
en el plazo establecido

META

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

RESULTADO

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



DATO:

Consultas, incidencias y requerimientos recibidos a través de los correos electrónicos: 114
Consultas, incidencias y requerimientos atendidos en el plazo establecido: 114

COMPROMISO N° 06

Municipalidad de Jesús María

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

INDICADOR

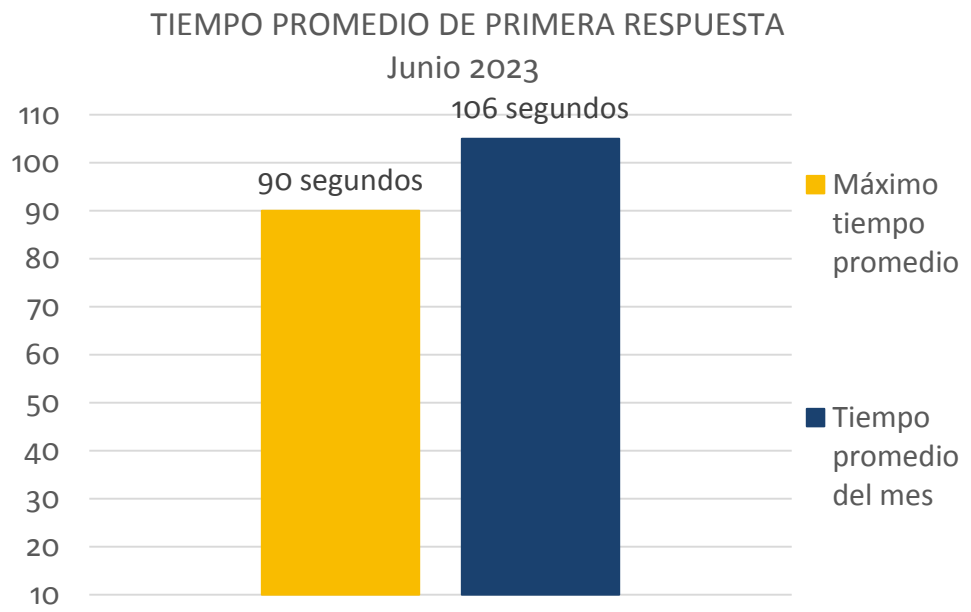
Tiempo promedio de primera respuesta en el Chat Rentas

META

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

RESULTADO

No 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 junio fue de 106 segundos.

El menor tiempo de primera respuesta fue de 12 segundos.
El mayor tiempo de primera respuesta fue de 558 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

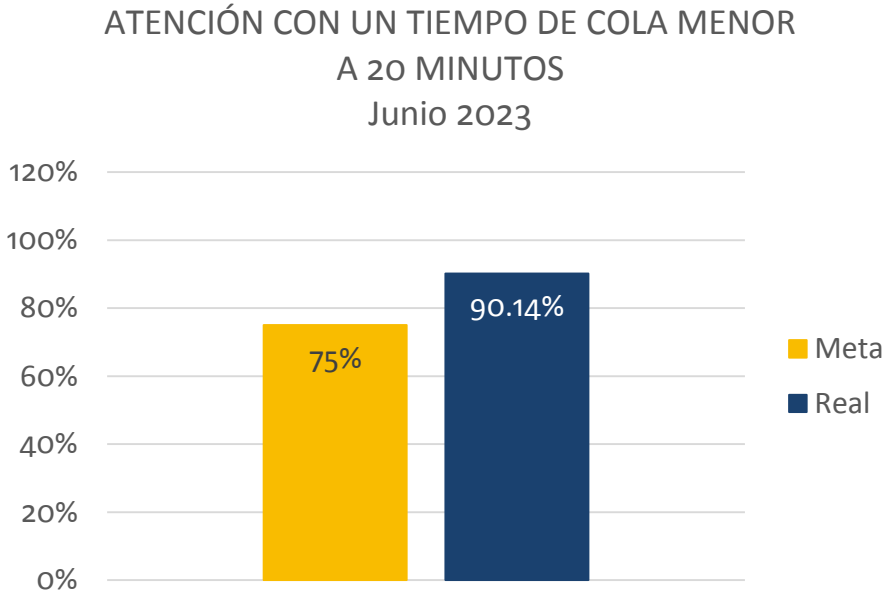
Porcentaje de tickets atendidos de manera presencial con un tiempo de espera menor a 20 minutos

META

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

RESULTADO

90.14% de atenciones presenciales con un tiempo de espera menor a 20 minutos



DATO:
Total de atenciones: 3,125
Cantidad de atenciones con un tiempo de espera menor a 20 minutos: 2,817 (90.14 %) Superamos las expectativas.

COMENTARIO:
En este mes, el 60.93% (1,904) de las atenciones presenciales se realizaron con un tiempo de espera menor a 9 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

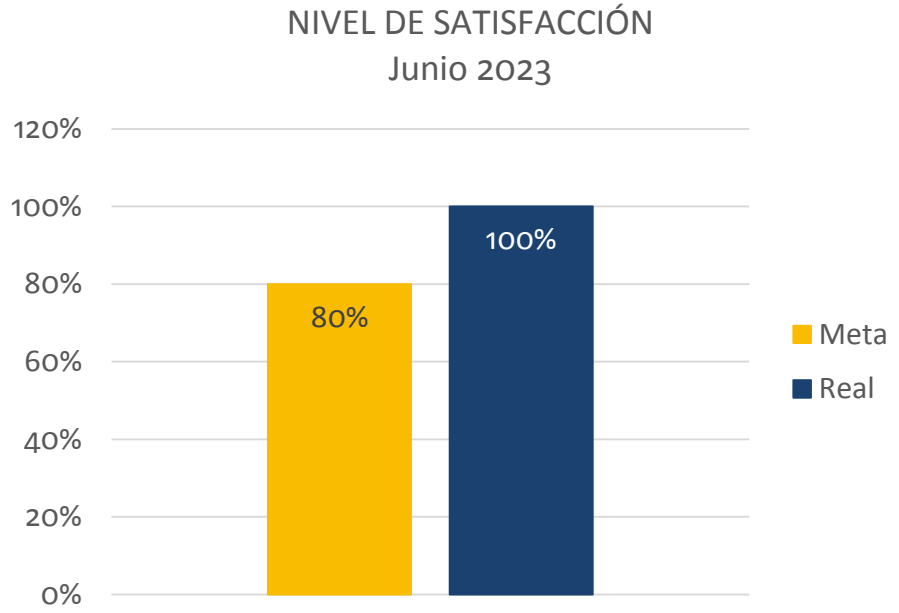
Nivel de satisfacción de atención a los y las contribuyentes

META

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

RESULTADO

Se logró un porcentaje de 100% de índice de satisfacción de atención a los y las contribuyentes



DATO:
Total de encuestados y encuestadas: 39
Cantidad de encuestados y encuestadas con satisfacción mayor al 100%: 39

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: 5,275
Cantidad de comunicaciones atendidas con lenguaje inclusivo: 5,275

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

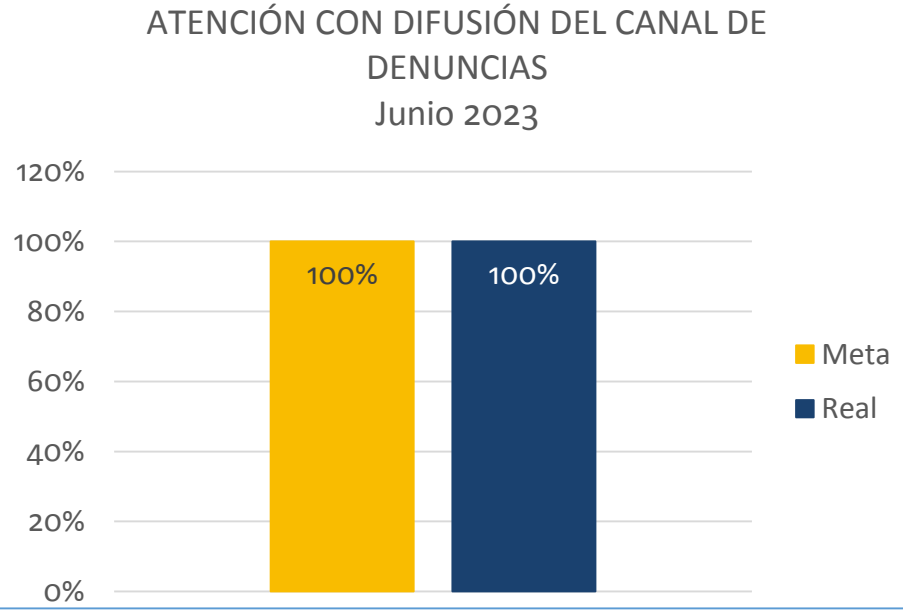
Porcentaje de atenciones con difusión del canal de denuncias

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: 5,275

Cantidad de comunicaciones atendidas con difusión del canal de denuncias: 5,275

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