CARTA DE SERVICIOS

Evaluación de Cumplimiento
Enero 2024

Municipalidad de Jesús María

Publicado el 06/02/2024

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

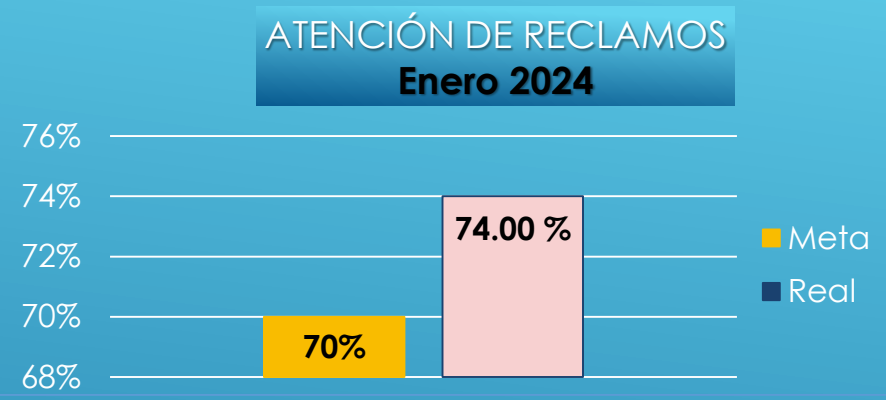
Porcentaje de reclamos y solicitudes atendidos dentro del plazo establecido

META

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

RESULTADO

74 % de los reclamos y solicitudes ingresados atendidos dentro del plazo establecido



DATO:

Reclamos y solicitudes ingresados en el mes de enero 2024 - 107 expedientes

Reclamos y/o solicitudes analizados: 62

COMENTARIO:

En el mes de enero se finalizaron 46 reclamos y/o solicitudes, atendidos dentro del plazo, lo que representa un 74% de cumplimiento.

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

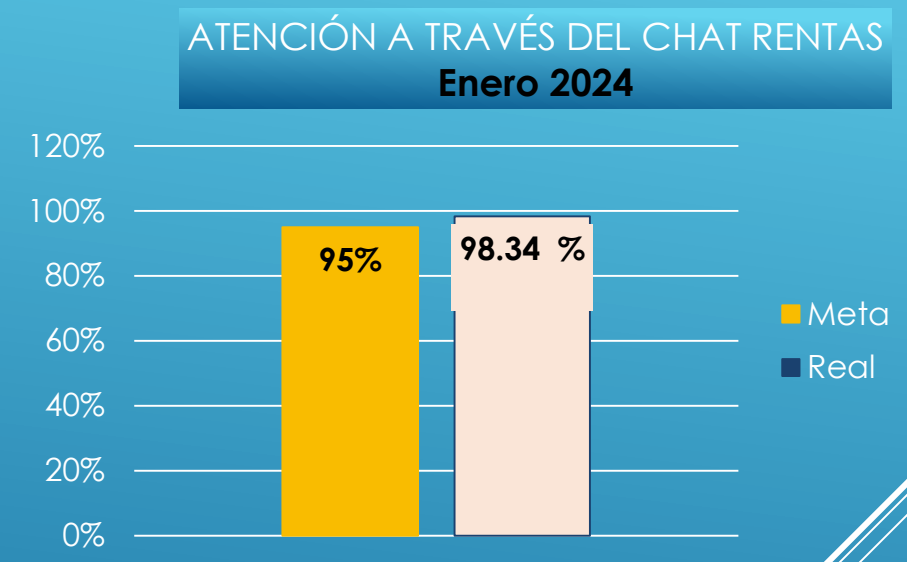
Porcentaje de atenciones del chat rentas en el horario establecido

META

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

RESULTADO

98.34 % de las consultas incidencias y requerimientos fueron atendidos en el horario establecido



DATO:

Consultas, incidencias y requerimientos ingresados en el horario establecido: 1328

Consultas, incidencias y requerimientos atendidos en el horario establecido: 1306

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

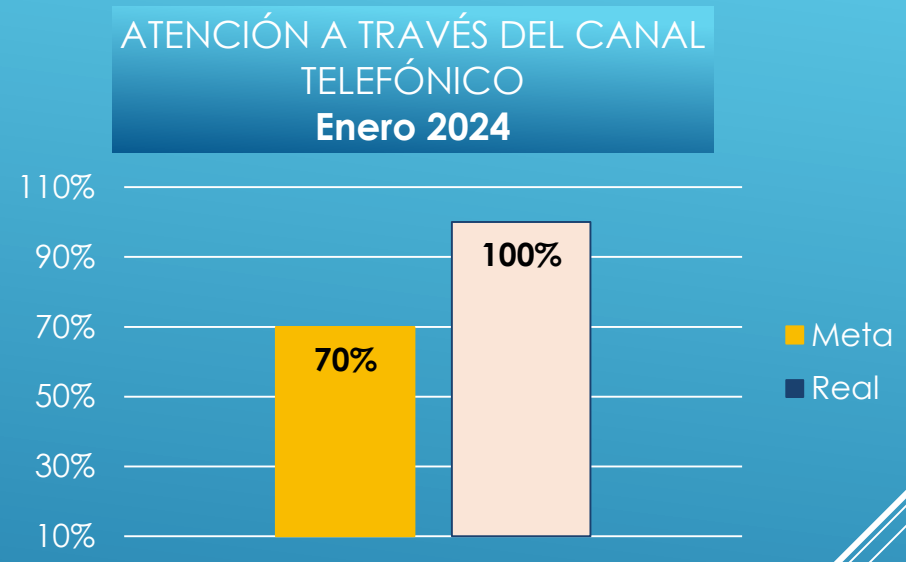
Porcentaje de atenciones de la central telefónica en el horario establecido

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: 268

Consultas, incidencias y requerimientos atendidos en el horario establecido: 268

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

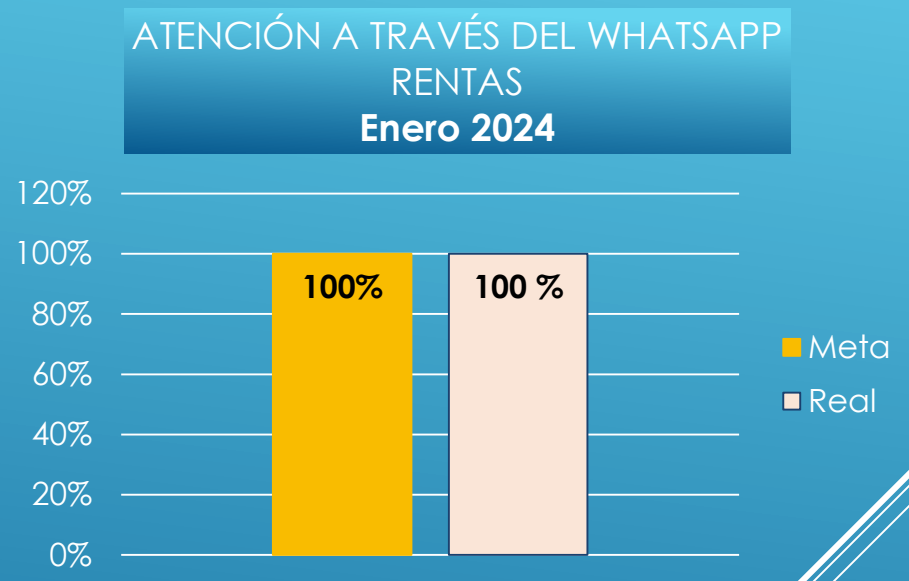
Porcentaje de atenciones del WhatsApp rentas en el horario establecido

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: 3,303

Consultas, incidencias y requerimientos atendidos en el horario establecido: 3,303

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

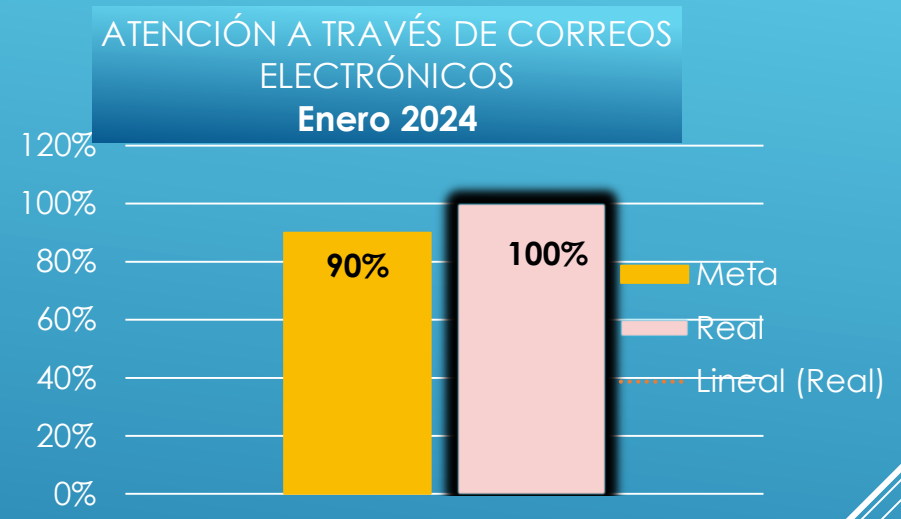
en el plazo establecido

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: 35
Consultas, incidencias y requerimientos atendidos en el plazo establecido: 35

COMPROMISO N° 06

Municipalidad de Jesús María

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

INDICADOR

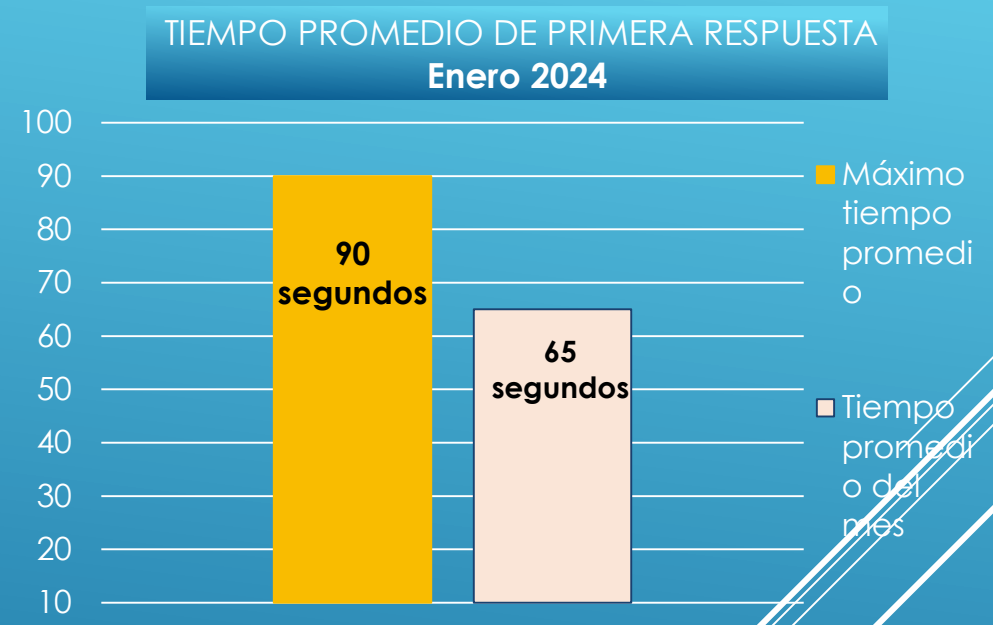
Tiempo promedio de primera respuesta en el Chat Rentas

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, siendo el tiempo promedio de 65 segundos



DATO:

El tiempo promedio de primera respuesta en el mes de enero 2024 fue de 65 segundos.

El menor tiempo promedio de primera respuesta fue de 8 segundos.

El mayor tiempo promedio de primera respuesta fue de 414 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

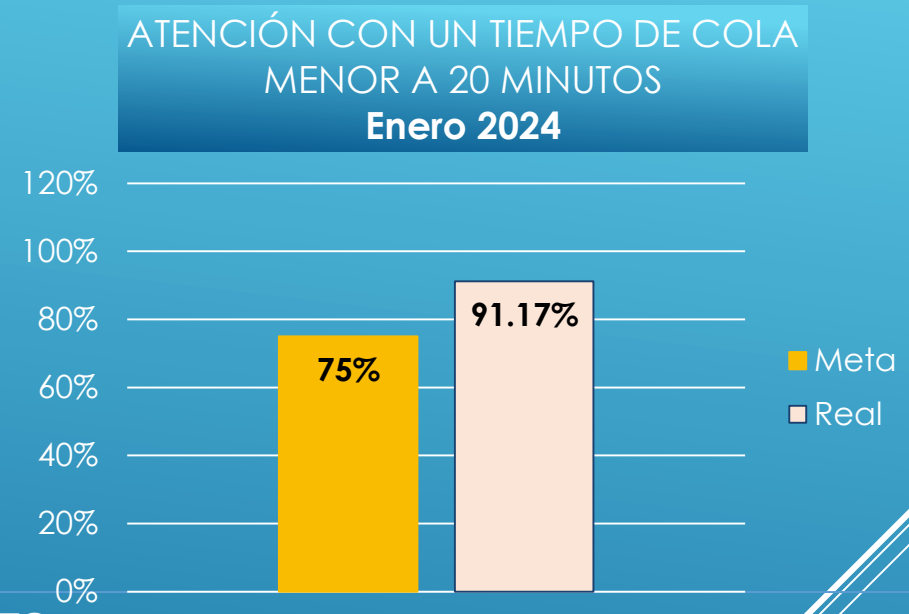
Porcentaje de tickets atendidos de manera presencial con un tiempo de espera menor a 20 minutos

META

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

RESULTADO

91.17 % de atenciones presenciales con un tiempo de espera menor a 20 minutos



DATO:

Total de atenciones: 4,758

Cantidad de atenciones con un tiempo de espera menor a 20 minutos: 4,338 (91.17 %) Superamos las expectativas.

COMENTARIO:

En este mes, el 76.52% (3,641) 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

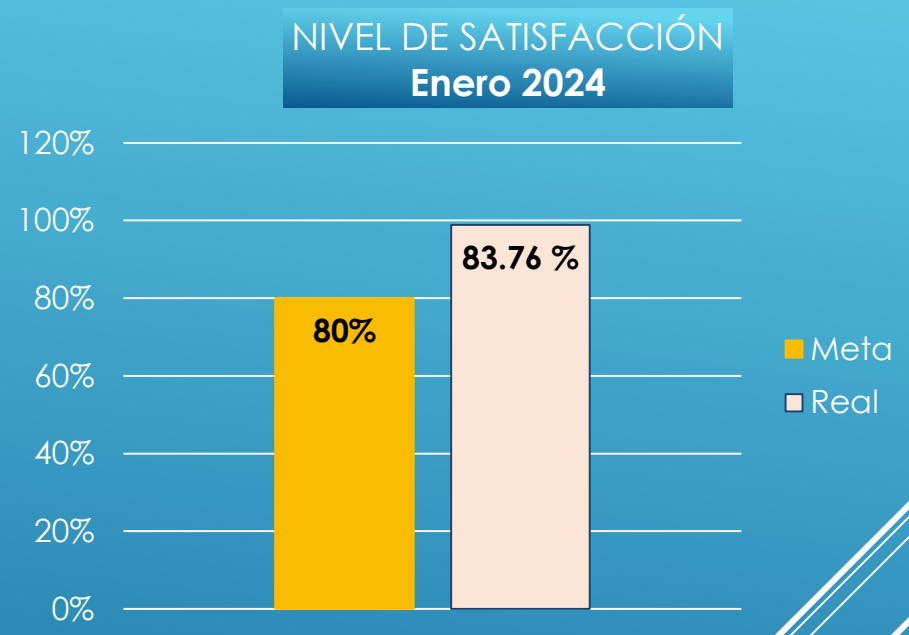
Nivel de satisfacción de atención a los y las contribuyentes

META

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

RESULTADO

Se logró un porcentaje de 83.76 % de índice de satisfacción de atención a los y las contribuyentes



DATO:
Total de encuestados y encuestadas: 277
Cantidad de encuestados y encuestadas con satisfacción mayor al 100%: 232

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

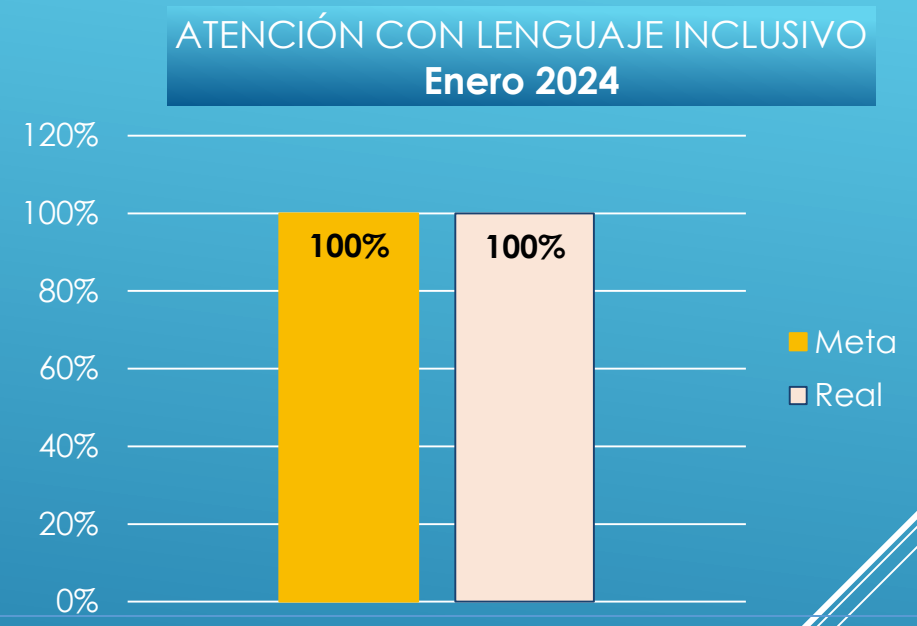
Porcentaje de atenciones con lenguaje inclusivo

META

Atender el 100% de las comunicaciones con lenguaje inclusivo

RESULTADO

100% de las comunicaciones fueron atendidas con lenguaje inclusivo



DATO:
Total de comunicaciones: 9,732
Cantidad de comunicaciones atendidas con lenguaje inclusivo: 9,732

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

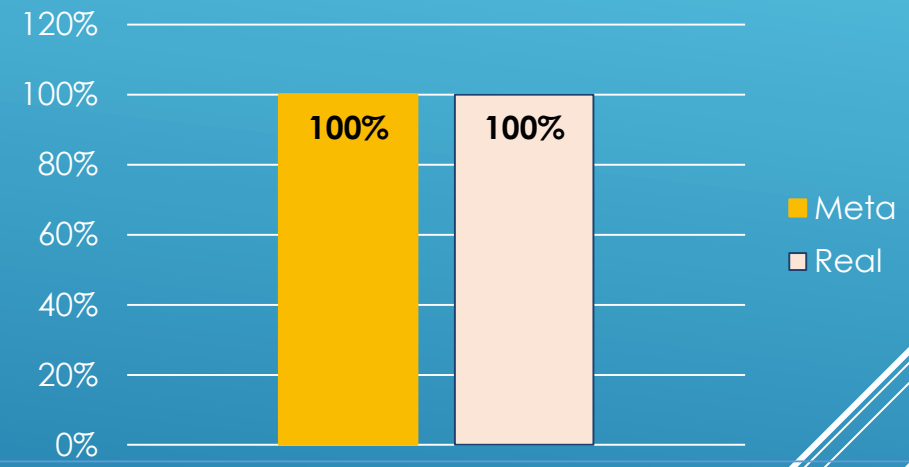
Porcentaje de atenciones con difusión del canal de denuncias

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: 9,732

Cantidad de comunicaciones atendidas con difusión del canal de denuncias: 9,732

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 Registro y Fiscalización Tributaria