

CARTA DE SERVICIOS

Evaluación de Cumplimiento
MARZO 2024

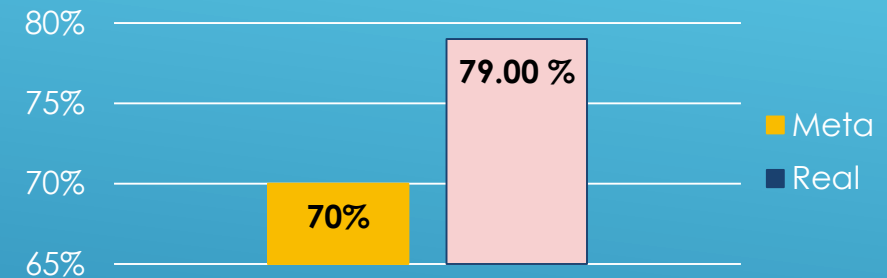


Publicado el 05/04/2024

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 2024



DATO:

Reclamos y solicitudes ingresados en el mes de marzo 2024 - 103 expedientes

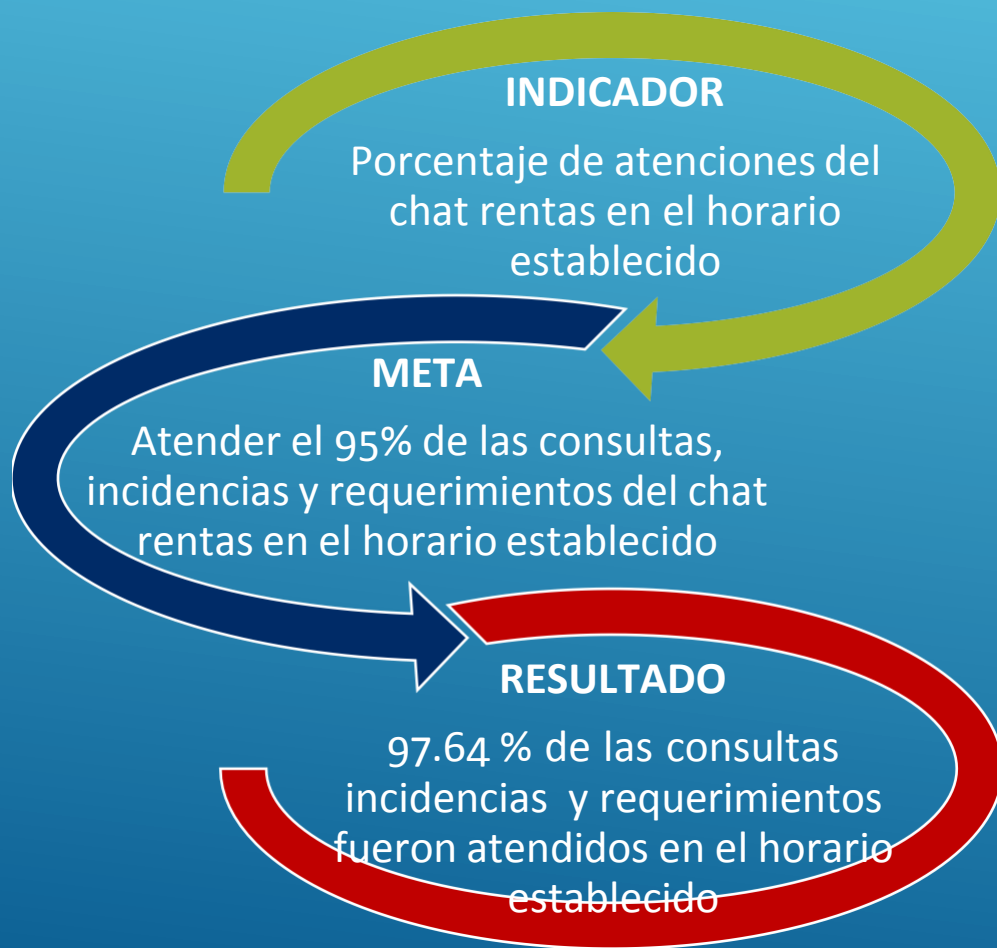
Reclamos y/o solicitudes analizados: 164

COMENTARIO:

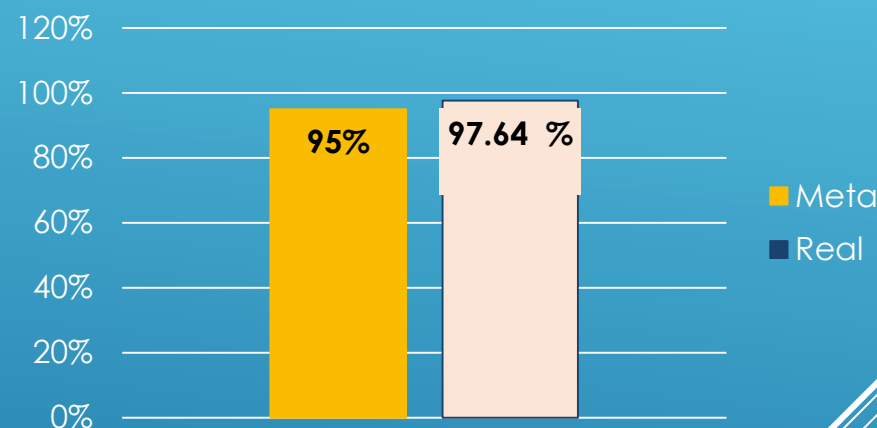
En el mes de marzo se finalizaron 130 reclamos y/o solicitudes, atendidos dentro del plazo, lo que representa un 79% de cumplimiento.

COMPROMISO N° 02

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 2024

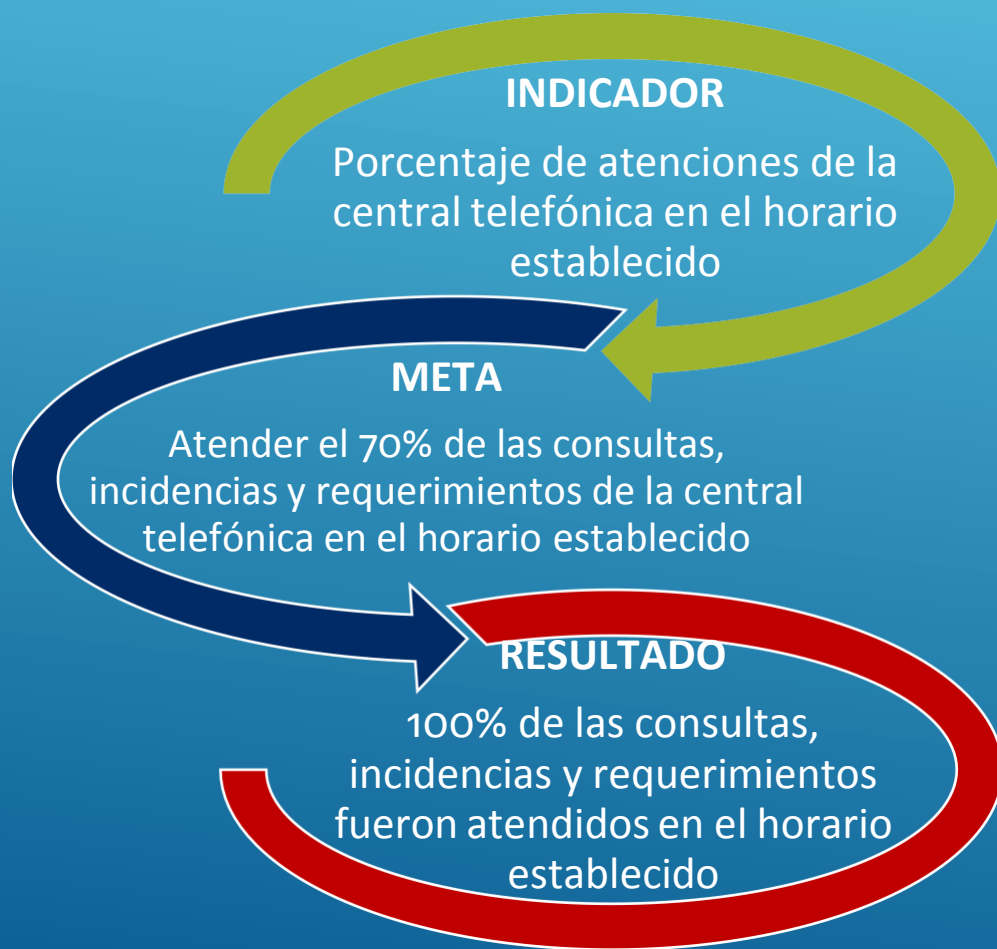


DATO:

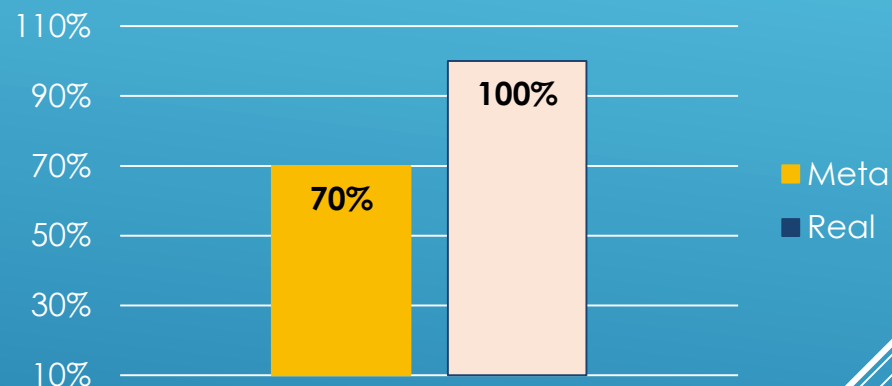
Consultas, incidencias y requerimientos ingresados en el horario establecido: 550
Consultas, incidencias y requerimientos atendidos en el horario establecido: 537

COMPROMISO N° 03

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 2024



DATO:

Consultas, incidencias y requerimientos ingresados en el horario establecido: 366

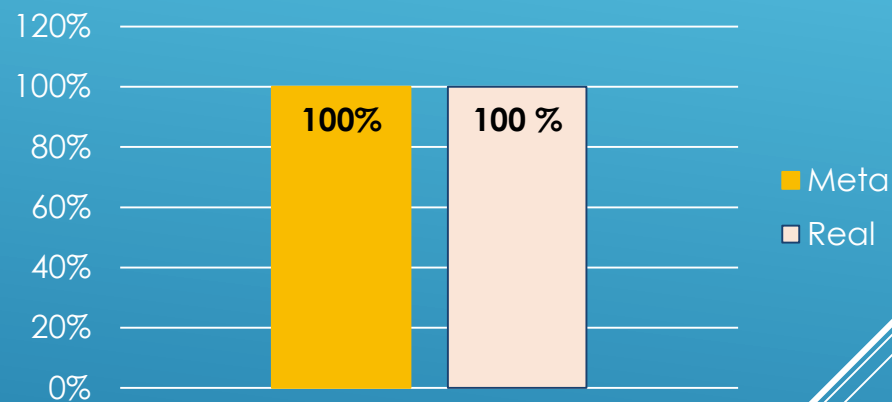
Consultas, incidencias y requerimientos atendidos en el horario establecido: 366

COMPROMISO N° 04

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 2024



DATO:

Consultas, incidencias y requerimientos ingresados en el horario establecido: 1,348
Consultas, incidencias y requerimientos atendidos en el horario establecido: 1,348

COMPROMISO N° 05

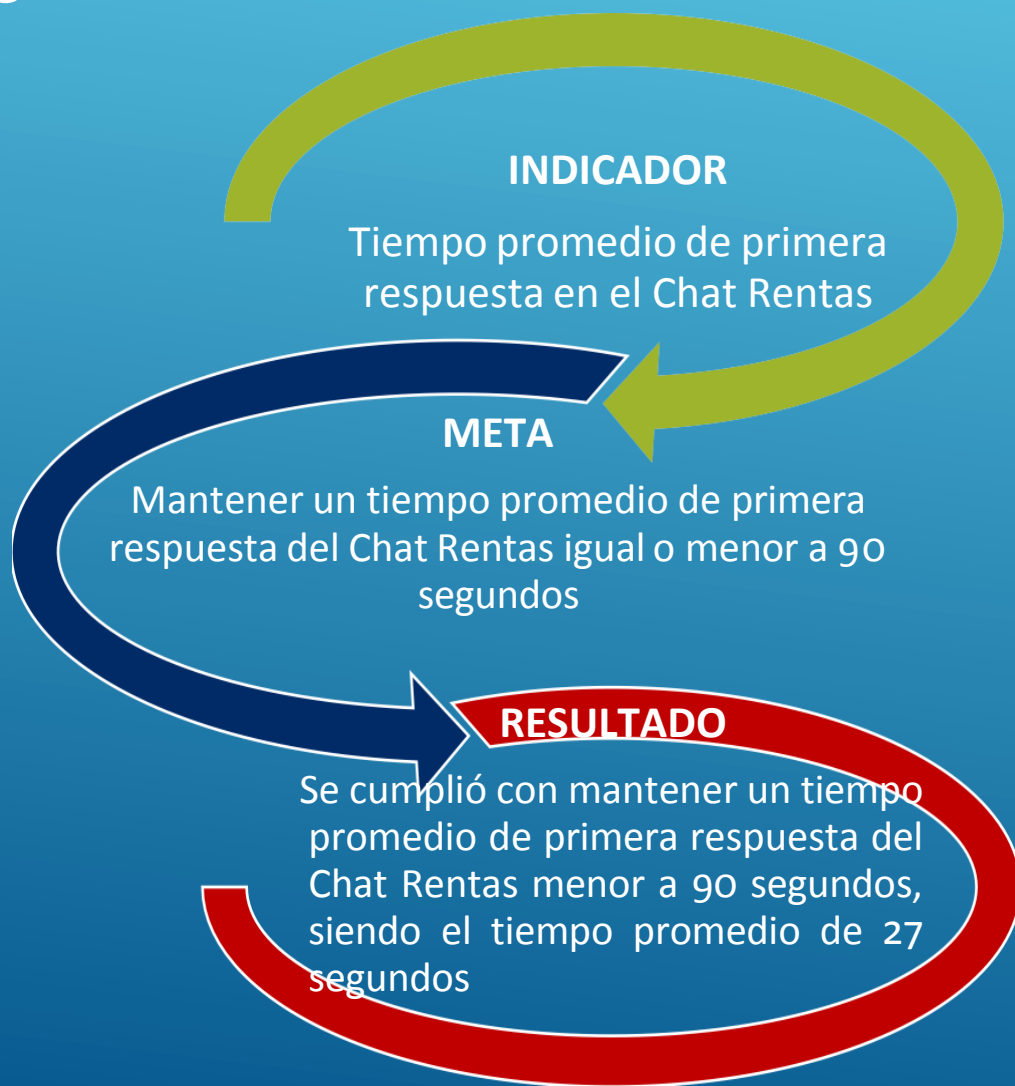
Lograr un nivel de atención del 90% de las consultas, incidencias y requerimientos ingresados a Través del correo electrónico: servicios_rentas@munijesusmaria.gob.pe) en el plazo de 3 días hábiles.



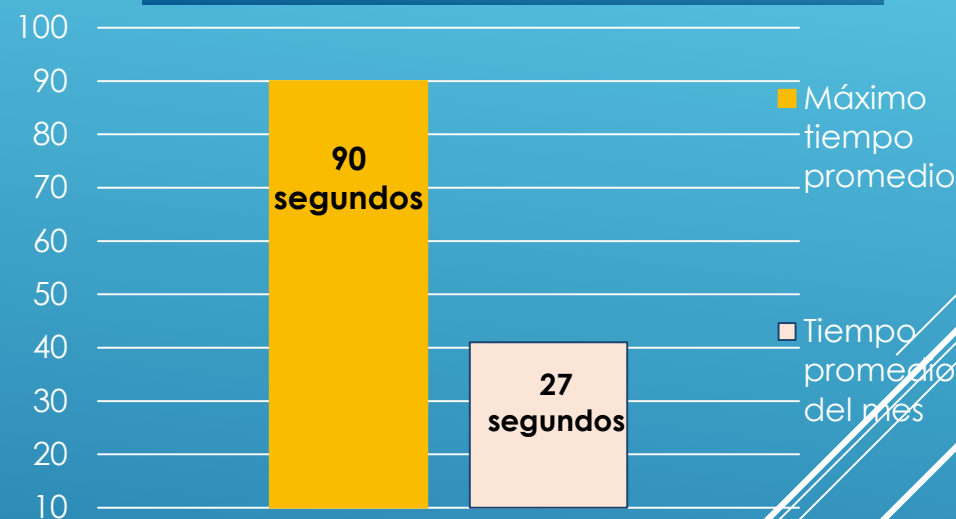
DATO:

Consultas, incidencias y requerimientos recibidos a través de los correos electrónicos: 32
Consultas, incidencias y requerimientos atendidos en el plazo establecido: 32

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



TIEMPO PROMEDIO DE PRIMERA RESPUESTA
Marzo 2024



DATO:

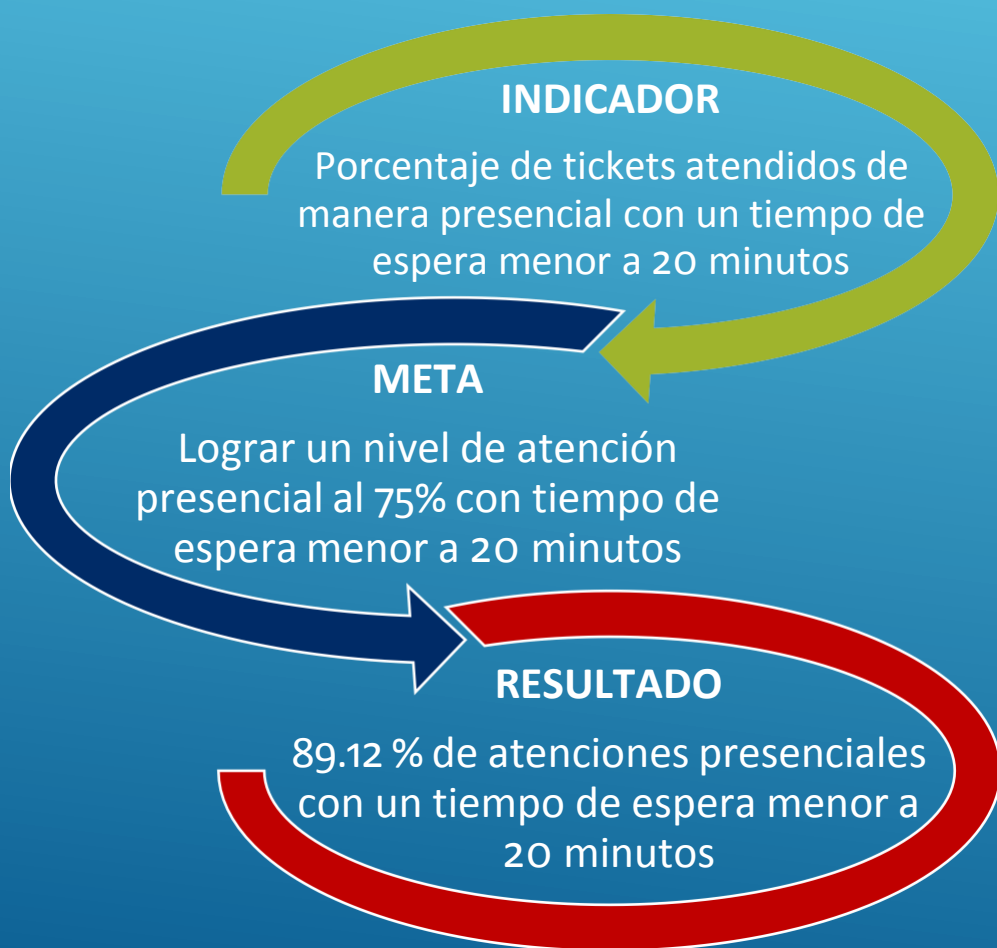
El tiempo promedio de primera respuesta en el mes de marzo 2024 fue de 27 segundos.

El menor tiempo promedio de primera respuesta fue de 11 segundos.

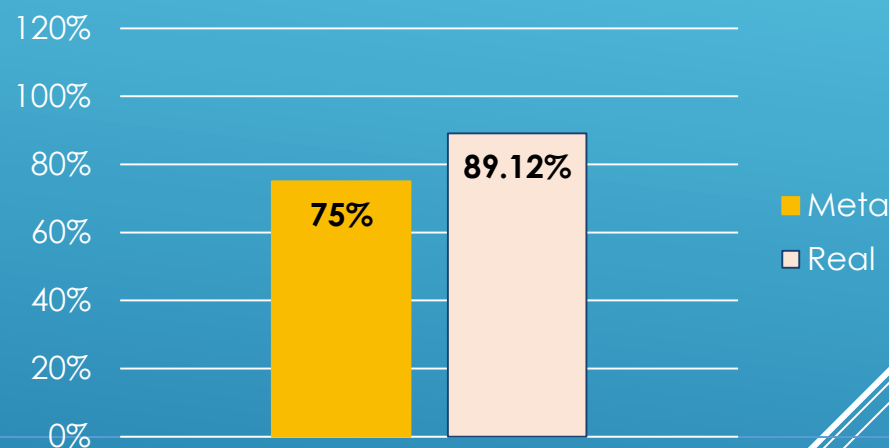
El mayor tiempo promedio de primera respuesta fue de 131 segundos

COMPROMISO N° 07

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 2024



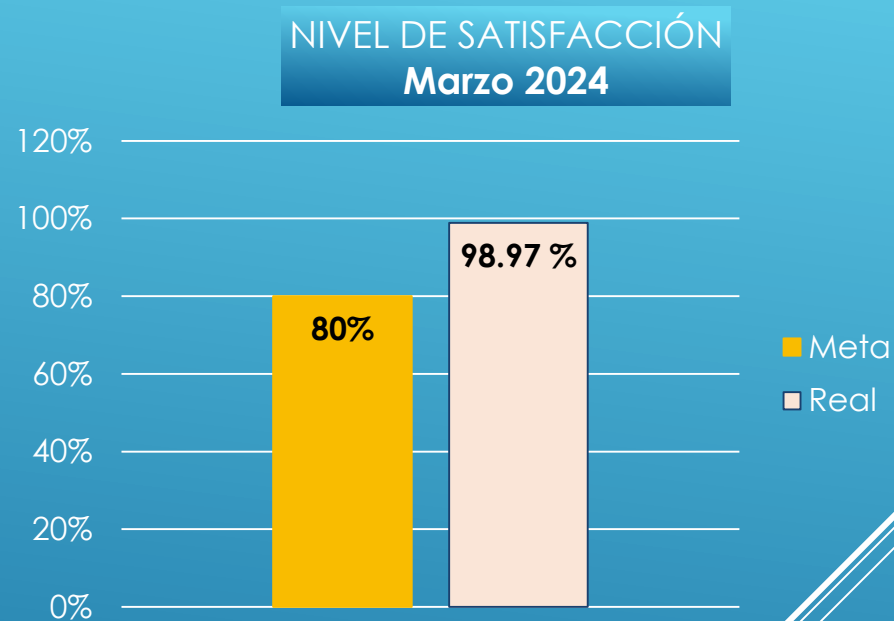
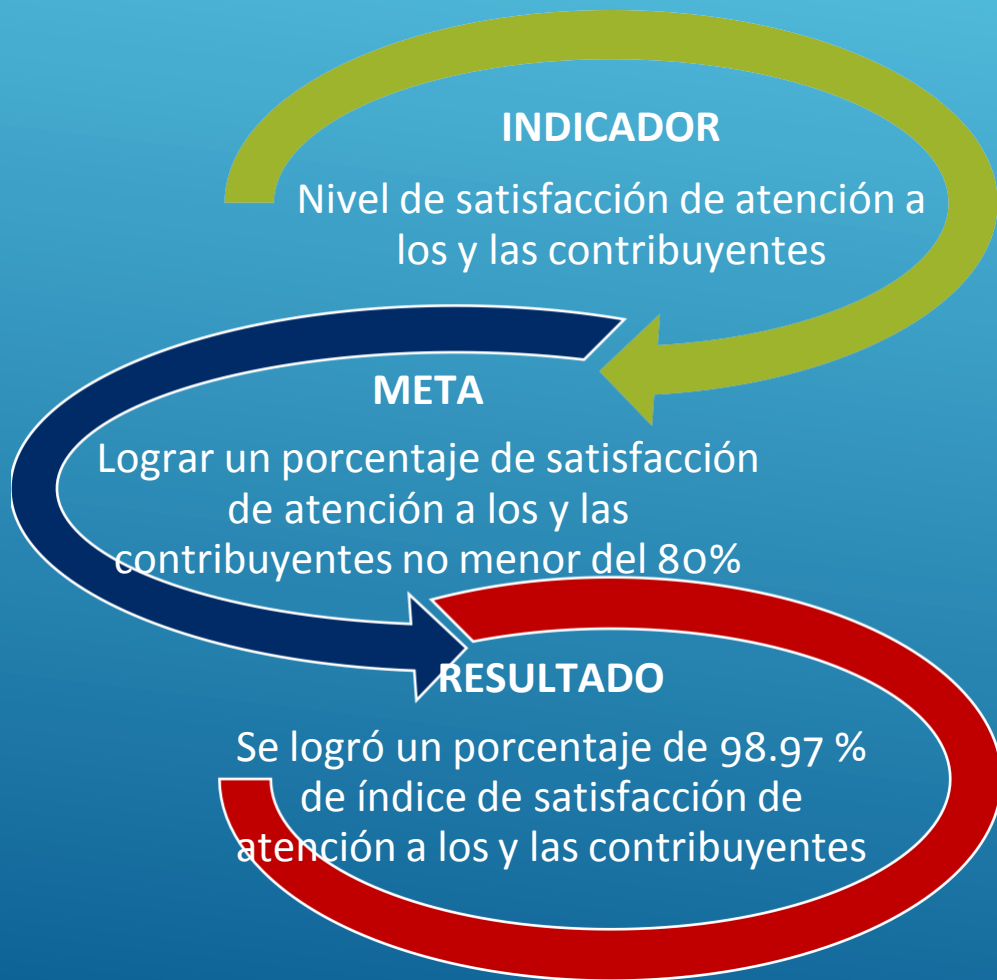
DATO:

Total de atenciones: 4,255
Cantidad de atenciones con un tiempo de espera menor a 20 minutos: 3,792 (89.12 %) Superamos las expectativas.

COMENTARIO:

En este mes, el 67.64% (2,878) de las atenciones presenciales se realizaron con un tiempo de espera menor a 9 minutos.

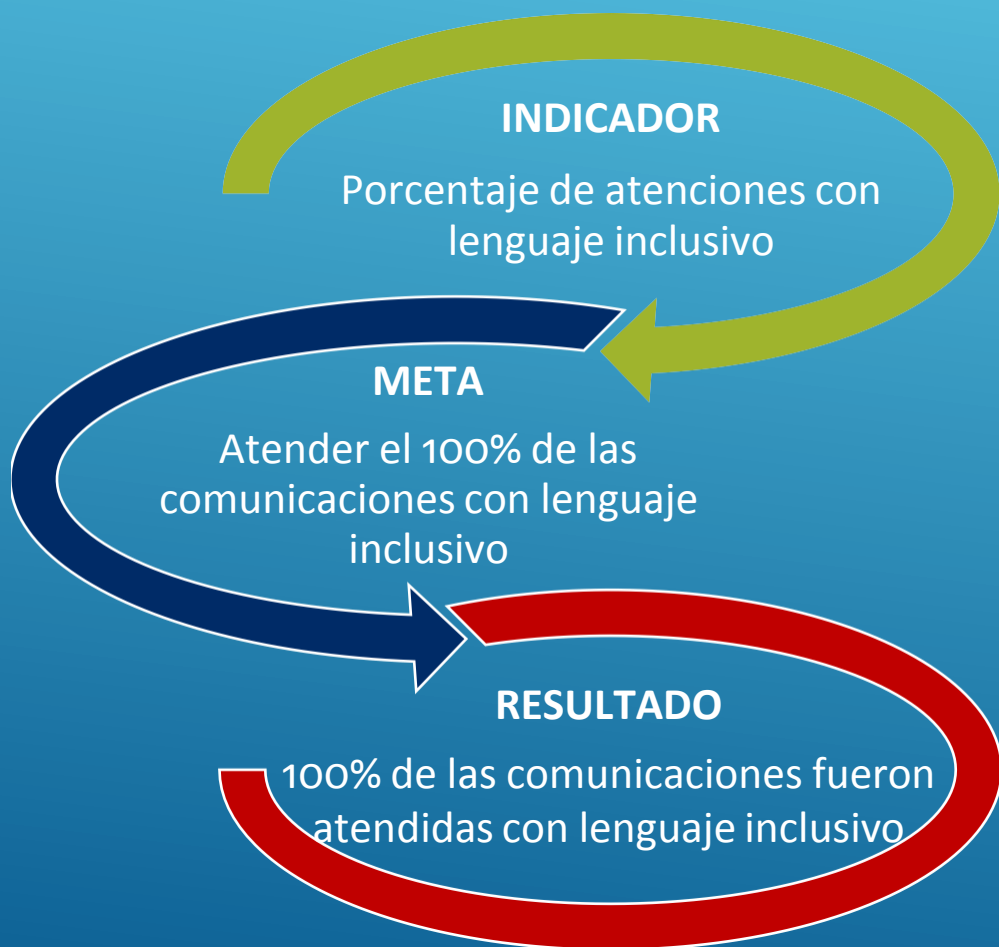
Lograr un índice de satisfacción de atención a los y las contribuyentes no menor del 80%.



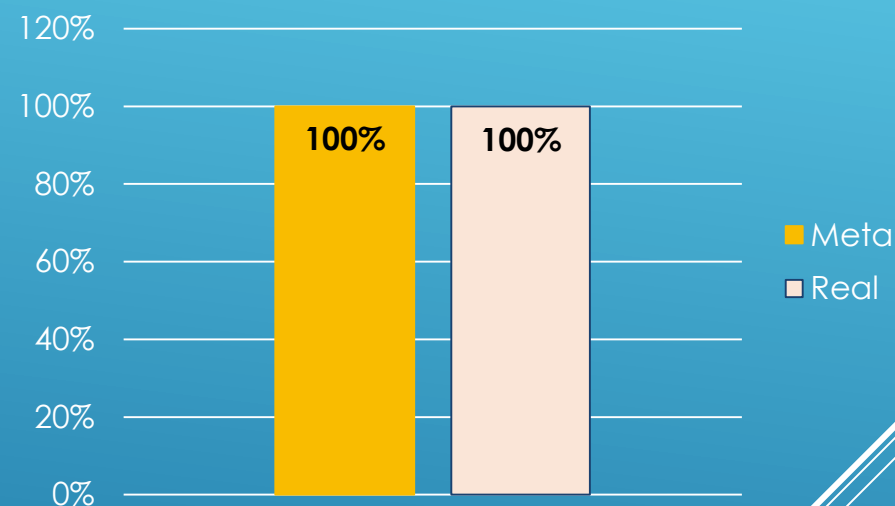
DATO:

Total de encuestados y encuestadas: 195
Cantidad de encuestados y encuestadas con satisfacción mayor al 100%: 193

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



ATENCIÓN CON LENGUAJE INCLUSIVO Marzo 2024



DATO:

Total de comunicaciones: 6,702

Cantidad de comunicaciones atendidas con lenguaje inclusivo: 6,702

COMENTARIO:

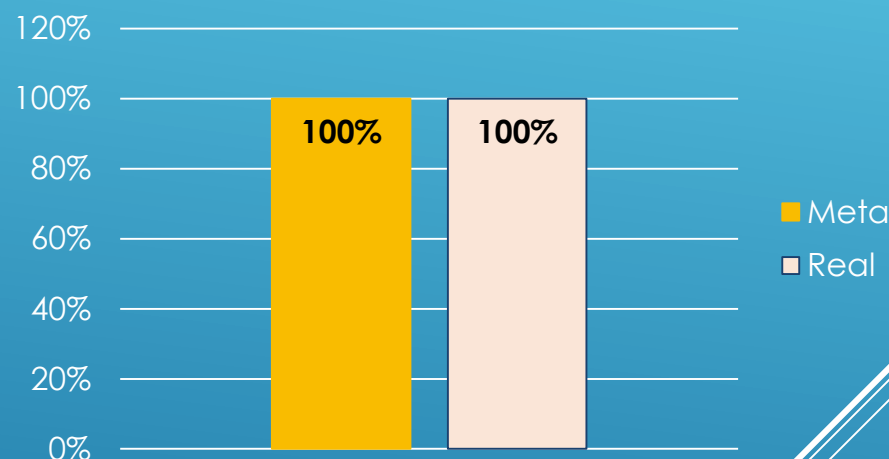
Este mes se procedió a tomar una muestra aleatoria y se evidenció el cumplimiento de la atención con lenguaje inclusivo.

COMPROMISO N° 10

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 Marzo 2024



DATO:

Total de comunicaciones: 11,976

Cantidad de comunicaciones atendidas con difusión del canal de denuncias: 6,702

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