
CARTA DE SERVICIOS

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN N° 86

Del 01 de enero al 31 de marzo de 2022



COMPROMISO N° 1

ATENDER AL 97% DE LOS CIUDADANOS QUE VIENEN A NUESTRAS AGENCIAS A EFECTUAR UN PAGO, CON UN TIEMPO DE ESPERA NO MAYOR A QUINCE (15) MINUTOS Y AL 3% DE LOS CIUDADANOS RESTANTES CON UN TIEMPO DE ESPERA NO MAYOR A CUARENTA (40) MINUTOS .

Indicador

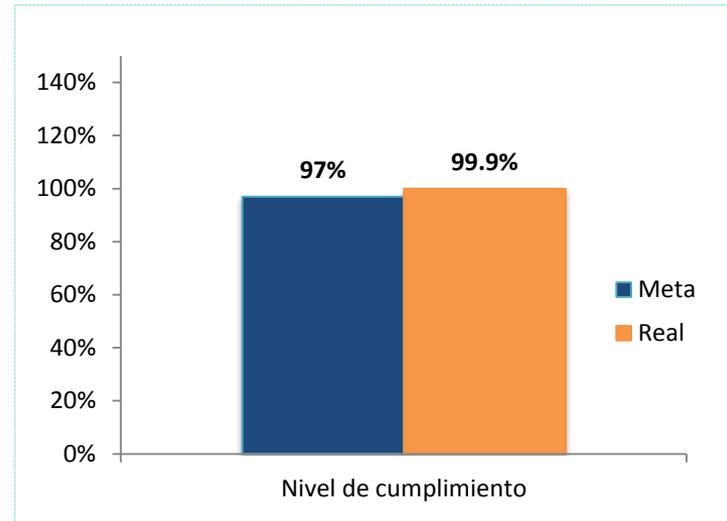
- Porcentaje de ciudadanos que esperan hasta quince (15) y cuarenta (40) minutos, para efectuar un pago en nuestras agencias SAT/.

Meta

- Recepcionar pagos no menor al 97% de los ciudadanos que esperan hasta quince (15) minutos en nuestras agencias SAT, y el resto en un tiempo no mayor a cuarenta (40) minutos

Resultado

- El 99.9% de los ciudadanos que realizaron sus pagos en las Agencias SAT esperaron menos de quince (15) minutos para ser atendidos, y el resto de ciudadanos tuvieron un tiempo de espera no mayor a cuarenta (40) minutos.



Comentario:

En el trimestre en evaluación (enero - marzo 2022), se generaron 87,101 tickets para la atención en ventanilla, de los cuales 87,094 tickets fueron atendidos con un tiempo de espera no mayor a 15 minutos, resultando un nivel de atención del 99,9%, y solo 7 tickets fueron atendidos con un tiempo de espera no mayor de 40 minutos.



COMPROMISO N°2

ATENDER EL 100% DE LAS CONSULTAS INGRESADAS A TRAVÉS DEL CHAT, EN EL HORARIO DE LUNES A VIERNES DE 8 A 8 PM Y SABADOS DE 9 A 1 PM

Indicador

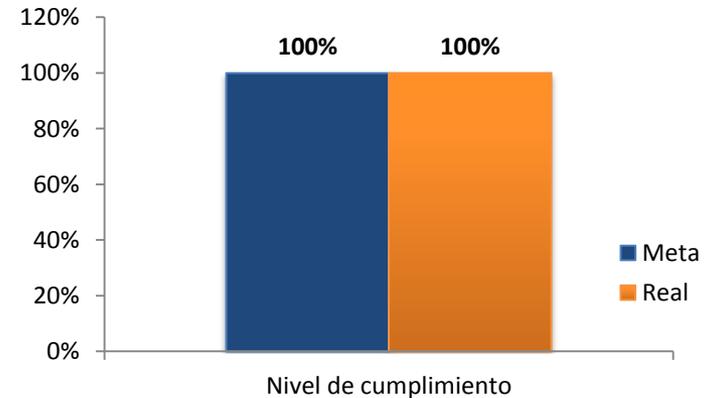
- Número de consultas vía CHAT no atendidas en su totalidad, en el horario establecido.

Meta

- Atender el 100% de las consultas ingresadas a través del CHAT, en el horario de 9:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes.

Resultado

- El 100% de las consultas ingresadas, a través del CHAT, fueron atendidas oportunamente.



Comentario

En el trimestre en evaluación (enero - marzo 2022), de un total de 16,652 consultas ingresadas vía chat; las 16,652 consultas fueron atendidas dentro del plazo establecido.



COMPROMISO N°3

ATENDER EL 100% DE LAS CONSULTAS INGRESADAS A TRAVÉS DEL CORREO ELECTRÓNICO (ASUSERVICIO@SAT.GOB.PE) AL DÍA SIGUIENTE DE SU PRESENTACIÓN.

Indicador

- Número de consultas vía correo electrónico, no respondidas al día hábil siguiente de su presentación

Meta

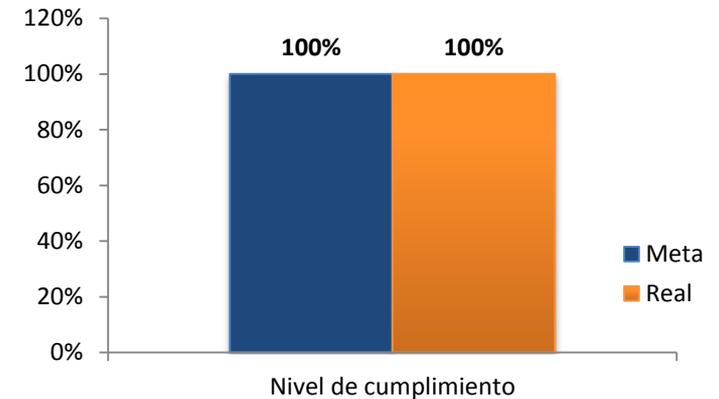
- Atender el 100% de consultas vía correo electrónico en el plazo establecido.

Resultado

- El 100% de las consultas ingresadas vía correo electrónico fueron atendidas oportunamente.

Comentario

En el trimestre en evaluación (enero - marzo 2022), se registraron un total de 16,346 consultas vía correo electrónico, las cuales fueron atendidas en su totalidad dentro del plazo establecido.



COMPROMISO N°4

LOGRAR UN NIVEL DE LLAMADAS ATENDIDAS A TRAVÉS DEL ALÓ SAT (315-2400), NO MENOR AL 90% DEL TOTAL DE LLAMADAS INGRESADAS, EN EL HORARIO DE LUNES A VIERNES 9:00 AM A 6:00 PM. Y SÁBADOS DE 9:00 AM A 1:00 PM.

Indicador

- Nivel de llamadas atendidas en el Aló SAT.

Meta

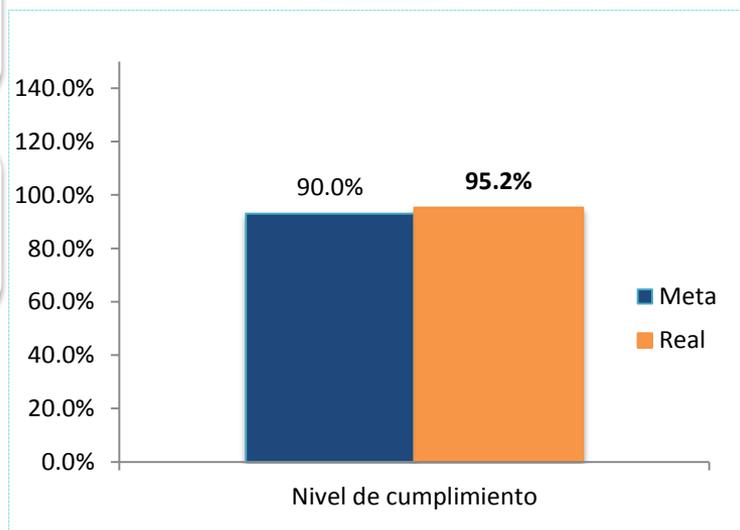
- Atender a no menos del 90% del total de llamadas ingresadas al Aló SAT.

Resultado

- El 95.2% de las llamadas ingresadas fueron atendidas

Comentario

En el trimestre en evaluación (enero - marzo 2022), se registraron un total de 178,621 llamadas, de las cuales 170,095 fueron atendidas.



COMPROMISO N°5

LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO NO MENOR AL 90% POR EL SERVICIO OFRECIDO A TRAVÉS DEL ALÓ SAT.

Indicador

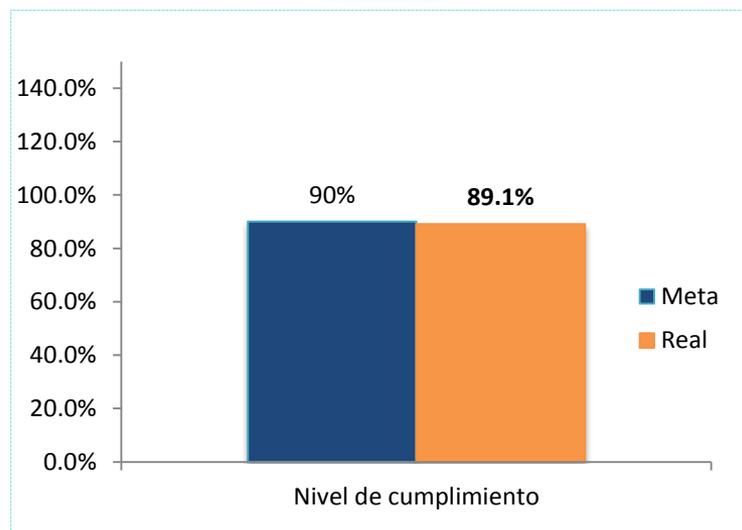
- Nivel de satisfacción del ciudadano por el servicio ofrecido a través del Aló SAT.

Meta

- Obtener un nivel de satisfacción no menor a 90% por el servicio ofrecido a través del Aló SAT.

Resultado

- El 89.1% de los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos por el servicio ofrecido en Aló SAT.



Comentario

En el trimestre en evaluación (enero - marzo 2022), 30,447 ciudadanos participaron de la encuesta, de los cuales 27,128 dieron a conocer su conformidad con la atención brindada.



COMPROMISO N°6

LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL 75% DE LOS CIUDADANOS RESPECTO A LA CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA DE MANERA PRESENCIAL POR LOS ASESORES DE SERVICIOS (EN MATERIA TRIBUTARIA)

Indicador

- Porcentaje de ciudadanos satisfechos por la claridad de la información brindada en forma presencial a través del asesor de servicios (en materia tributaria).

Meta

- Obtener un nivel de satisfacción no menor al 75% respecto a la claridad de información brindada a través del Asesor de Servicios (en materia tributaria).

Resultado

- El 78.6% de los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos por la claridad de la información brindada en forma presencial, a través del asesor de servicios.

Comentario

En el trimestre en evaluación (enero - marzo 2022), el 78.6% de los ciudadanos que participaron de la encuesta se encuentran satisfechos con la claridad de información brindada por los asesores de servicio (materia tributaria).



COMPROMISO N°7

LOGRAR UN NIVEL DE RECLAMOS NO MAYOR AL 3% PRESENTADOS A TRAVÉS DE LA ODC, ^{1/} RESPECTO DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL ASESOR DE SERVICIOS (EN MATERIA TRIBUTARIA)

Indicador

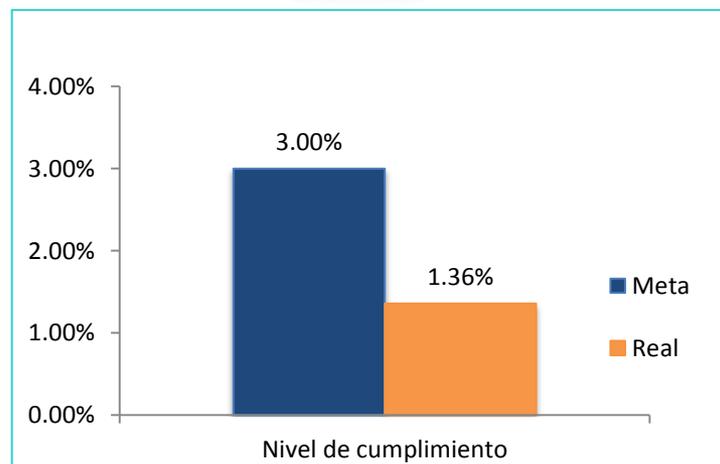
- Nivel de reclamos presentados a través de la ODC^{1/}, respecto de la atención brindada por el Asesor mediante las diversas modalidades de atención (en materia tributaria).

Meta

- Obtener un nivel de reclamos no mayor a 3,0%, presentados a través de la ODCA^{1/}, respecto de la atención brindada por el Asesor de Servicios (en materia tributaria).

Resultado

- El 1.36% de los reclamos presentados a través de la ODCA^{1/} fueron reclamos relacionados a materia tributaria.



Comentario

En el trimestre en evaluación (enero - marzo 2022), se registraron 3,900 reclamos^{2/} presentados en la ODCA, de los cuales 53 fueron relacionados a materia tributaria.

1/ ODCA: Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado.
2/ Incluye los reclamos ingresados en el trimestre de evaluación.



COMPROMISO N°8

RESOLVER LAS SOLICITUDES DE PRESCRIPCIÓN DE MULTAS DE TRÁNSITO (RNT) Y PUBLICAR EL RESULTADO EN LA PAGINA WEB DEL SAT DENTRO DE LOS VEINTICINCO (25) DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A SU PRESENTACIÓN.

Indicador

- Número de solicitudes por prescripción de multas de tránsito (RNT) no atendidas y cuyo resultado no fue publicado en la página web dentro de los veinticinco (25) días hábiles, computados desde el día siguiente de su presentación.

Meta

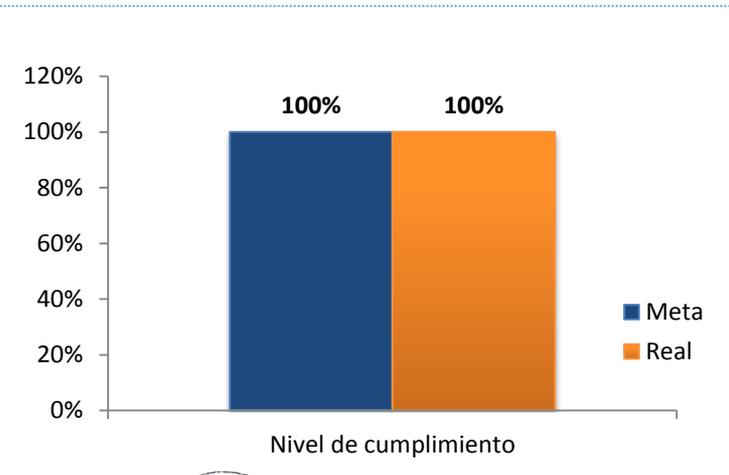
- Atender las solicitudes por prescripción de multas de tránsito (RNT) dentro de los veinticinco (25) días hábiles, computados desde el día siguiente de su presentación.

Resultado

- El 100% de las solicitudes de prescripción de multas de tránsito fueron atendidas y publicadas dentro del plazo de 25 días hábiles.

Comentario

En el trimestre en evaluación (enero - marzo 2022), se registraron 12,304 solicitudes de prescripción de multas de tránsito (RNT), atendándose el 100% dentro del plazo establecido.



COMPROMISO N°9

ATENDER LOS RECLAMOS DENTRO DE LOS SIETE (7) DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A SU PRESENTACIÓN.

Indicador

- Número de reclamos ^{1/} no concluidos dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a su presentación.

Meta

- Atender en el plazo establecido el 100% de los reclamos presentados en la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado.

Resultado

- El 100% de los reclamos por atender, en el periodo de evaluación, fueron atendidos dentro del plazo establecido.

Comentario

En el trimestre en evaluación (enero - marzo 2022), la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado, logró atender un total de 3,813 reclamos, dentro del plazo establecido.



COMPROMISO N° 10

LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO NO MENOR A 85% POR EL SERVICIO DE PITAZO (EN MATERIA NO RIBUTARIA).

Indicador

- Nivel de satisfacción del ciudadano por el servicio brindado a través de Pitazo (materia no tributaria).

Meta

- Obtener un nivel de satisfacción no menor al 85% por el servicio brindado a través de Pitazo en materia no tributaria.

Resultado

- La medición es semestral, mostrándose los resultados en el II y IV Trimestre 2022.

Comentario

La medición respecto del servicio de Pitazo se realiza semestralmente, mostrándose los resultados de las evaluaciones en el II y IV trimestre del 2022.



COMPROMISO N° 11

LOGRAR UN PORCENTAJE NO MENOR AL 80% DE LAS DECLARACIONES JURADAS POR EL IMPUESTO AL PATRIMONIO VEHICULAR VERIFICADAS Y CONFIRMADAS AL CUARTO (04) Y SÉPTIMO (07) DÍA HÁBIL SIGUIENTE DE SU REGISTRO EN LA AGENCIA VIRTUAL SAT.

Indicador

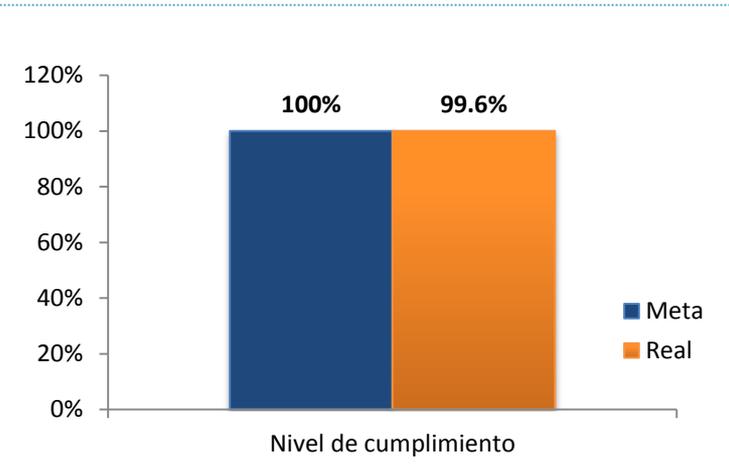
- Porcentaje de las declaraciones juradas por el impuesto al Patrimonio Vehicular verificadas y confirmadas al cuarto (04) y séptimo (07) día hábil siguiente de su registro en la Agencia Virtual SAT.

Meta

- Obtener un nivel de atención no menor al 80% de las declaraciones juradas por el impuesto al Patrimonio Vehicular verificadas y confirmadas al cuarto (04) y séptimo (07) día hábil siguiente de su registro en la agencia virtual SAT.

Resultado

- El 93.8% de las declaraciones juradas por el impuesto al Patrimonio Vehicular fueron atendidas dentro del plazo establecido.



Comentario

En el trimestre en evaluación (enero - marzo 2022), la Gerencia de Servicios al Administrado, logró atender el 98.4% DE DJ's hasta el 4to día hábil y el 1.3% hasta el 7mo día hábil, quedando 15 DJ's (0.4%) atendidas fuera del plazo, como medida de subsanación se le emitirá a los ciudadanos una carta de disculpas por parte del área usuaria.



Gracias

