

---

# CARTA DE SERVICIOS

## RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN N° 89

### Del 01 de octubre al 31 de diciembre del 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

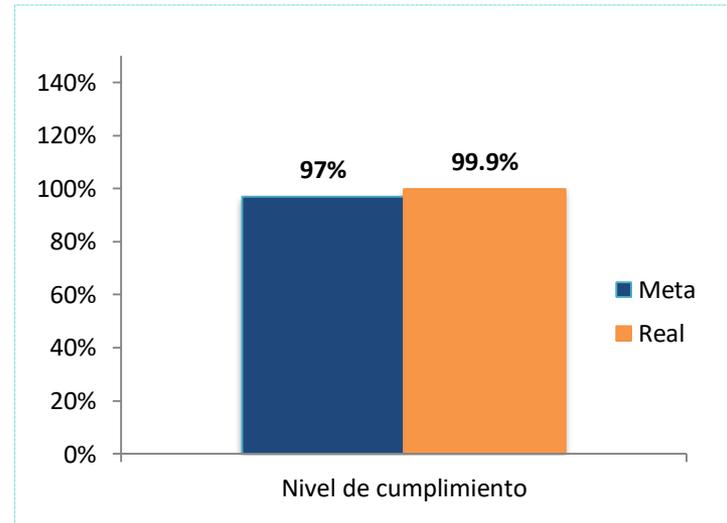
- Recepcionar pagos no menor al 97% de los ciudadanos que esperan hasta quince (15) minutos en nuestras agencias SAT, y el resto en un tiempo no mayor a cuarenta (40) minutos

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 (octubre - diciembre 2022), se generaron 101,918 tickets para la atención en ventanilla, de los cuales 101,905 tickets fueron atendidos con un tiempo de espera no mayor a 15 minutos, resultando un nivel de atención del 99,9%, y solo 13 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

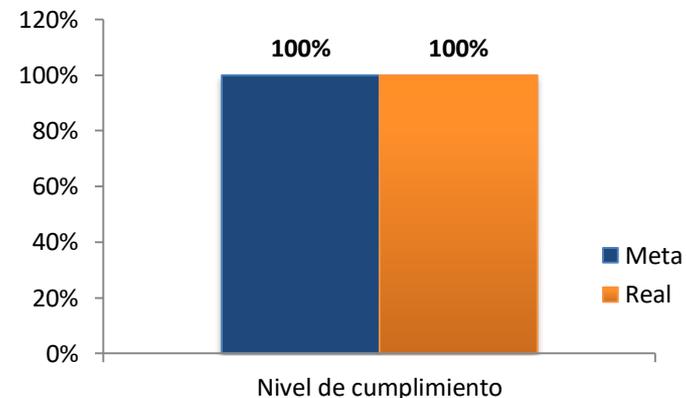
- Atender el 100% de las consultas ingresadas a través del CHAT, en el horario de lunes a viernes de 8 am a 8 pm y sábado de 9 a 1pm .

### Resultado

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

### Comentario

En el trimestre en evaluación (octubre - diciembre 2022), de un total de 10,877 consultas ingresadas vía chat; el 100% de las 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

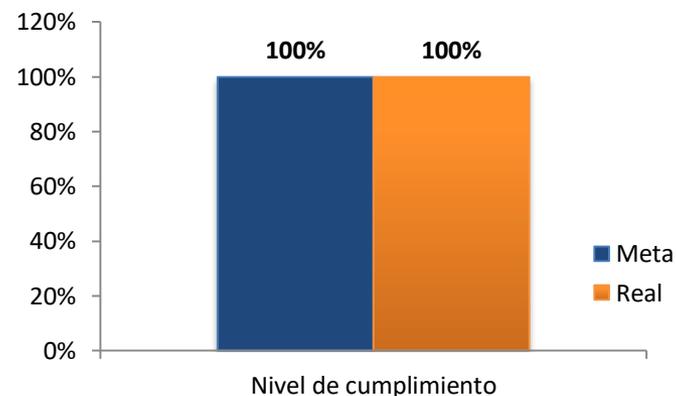
- Atender el 100% de consultas vía correo electrónico en el plazo establecido.

### Resultado

- El 99.9 % de las consultas ingresadas vía correo electrónico fueron atendidas oportunamente.

### Comentario

En el trimestre en evaluación (octubre - diciembre 2022), se registraron un total de 12,403 consultas vía correo electrónico, de las cuales todas fueron atendidas dentro del plazo.



## 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

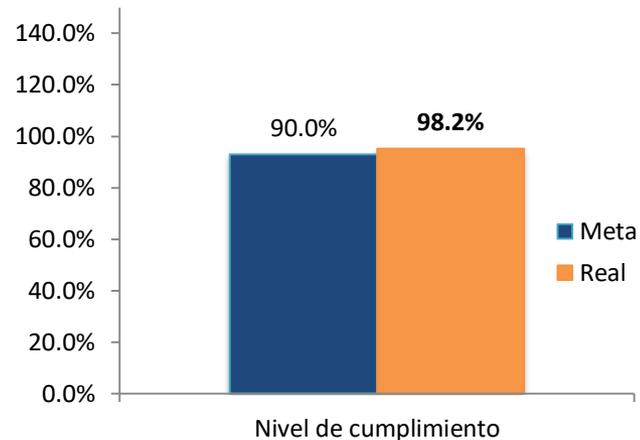
- Nivel de llamadas atendidas en el Aló SAT.

Meta

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

Resultado

- El 98.2% de las llamadas ingresadas fueron atendidas



### Comentario

En el trimestre en evaluación (octubre - diciembre 2022), se registraron un total de 133,781 llamadas, de las cuales 131,406 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

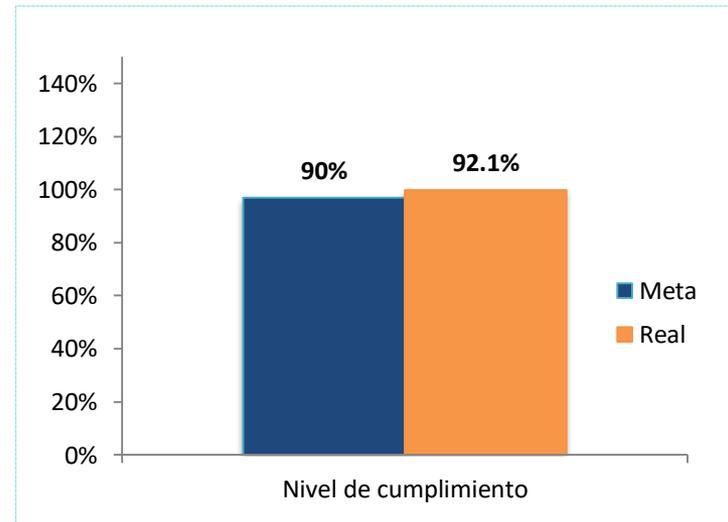
- Nivel de satisfacción del ciudadano por el servicio ofrecido a través del Aló SAT.

### Meta

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

### Resultado

- El 92.1% de los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos por el servicio ofrecido en Aló SAT.



### Comentario

En el trimestre en evaluación (octubre - diciembre 2022), 29,034 ciudadanos participaron de la encuesta, de los cuales 26,739 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

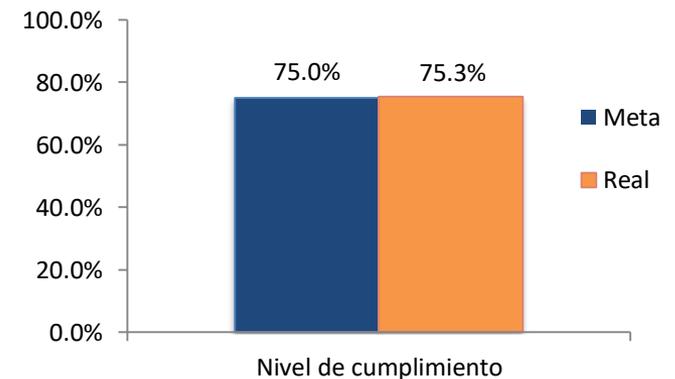
- Obtener un nivel de satisfacción no menor al 75% respecto a la claridad de información brindada a través del Asesor de Servicios (en materia tributaria).

### Resultado

- El 75.3% 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 (octubre - diciembre 2022) 238 ciudadanos (75.3%) 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, <sup>1/</sup> RESPECTO DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL ASESOR DE SERVICIOS ( EN MATERIA TRIBUTARIA)

### Indicador

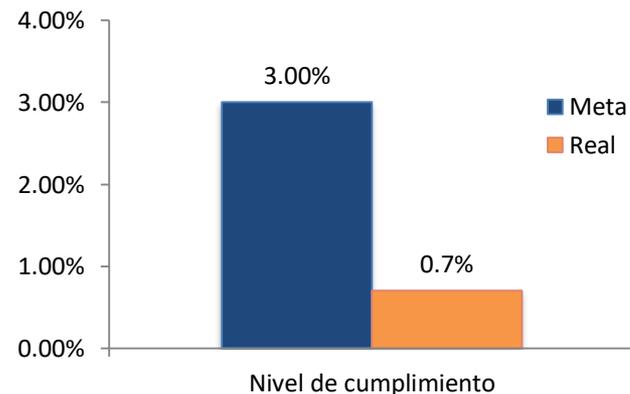
- Nivel de reclamos presentados a través de la ODC<sup>1/</sup>, respecto de la atención brindada por el Asesor mediante las diversas modalidades de atención (en materia tributaria).

### Meta

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

### Resultado

- El 0.7% de los reclamos presentados a través de la ODCA<sup>1/</sup> fueron reclamos relacionados a materia tributaria.



### Comentario

En el trimestre en evaluación (octubre - diciembre 2022), se registraron 3,270 reclamos<sup>2/</sup> presentados en la ODCA, de los cuales 22 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

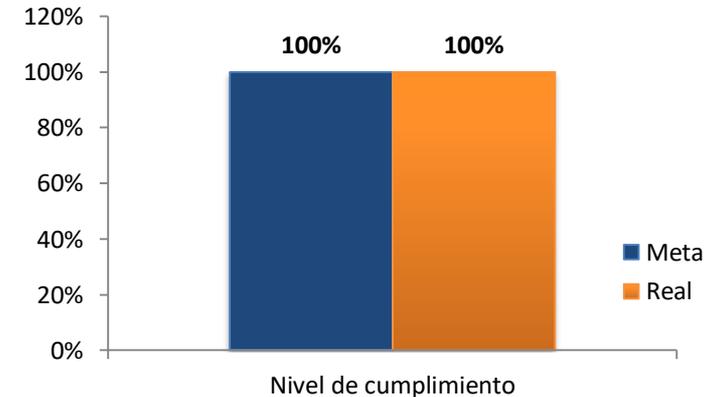
- Atender las solicitudes por prescripción de multas de tránsito (RNT) dentro de los veinticinco (25) días hábiles, computados desde el día siguiente de su presentación.

### 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 (octubre - diciembre 2022), se registraron 20,005 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 <sup>1/</sup> no concluidos dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a su presentación.

### Meta

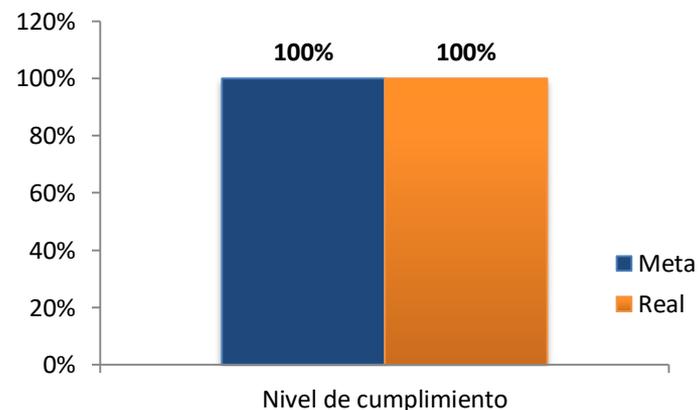
- Atender en el plazo establecido el 100% de los reclamos presentados en la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado.

### 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 (octubre - diciembre 2022), la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado, logró atender un total de 3,234 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

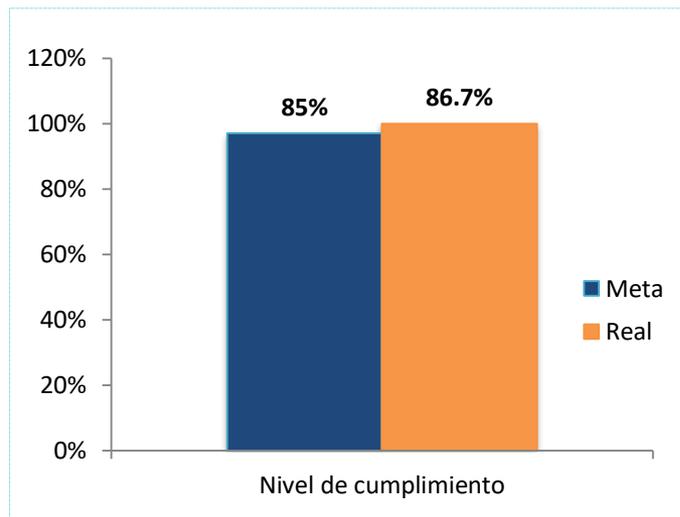
- Obtener un nivel de satisfacción no menor al 85% por el servicio brindado a través de Pitazo en materia no tributaria.

Resultado

- El 86.7% de los ciudadanos se encuentran satisfechos por el Servicio Pitazo (en Materia No tributaria).

### Comentario

La encuesta de satisfacción se realizó a 128 ciudadanos de los cuales 111 están conformes con el servicio.



# COMPROMISO N° 11

VERIFICAR Y CONFIRMAR EL 80% DE LAS DECLARACIONES JURADAS POR EL IMPUESTO AL PATRIMONIO VEHICULAR AL CUARTO (4)DÍA HÁBIL SIGUIENTE DE SU REGISTRO EN LA AGENCIA VIRTUAL SAT Y EL 20 % RESTANTE AL SÉPTIMO (7) DÍA HÁBIL SIGUIENTE.

Indicador

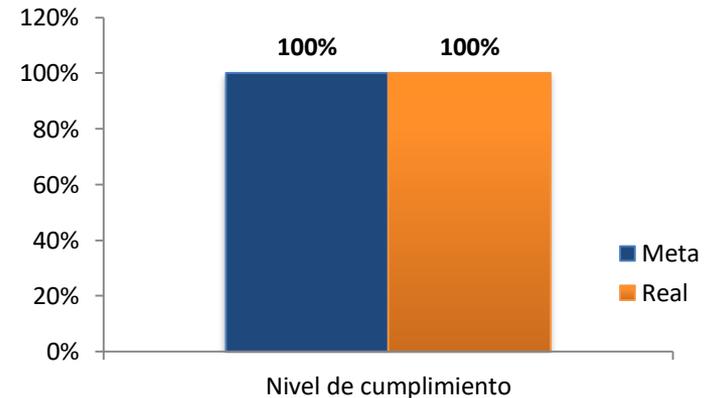
- Porcentaje de las declaraciones juradas por el impuesto al Patrimonio Vehicular verificadas y confirmadas al cuarto (04) y séptimo (07) día hábil siguiente de su registro en la Agencia Virtual SAT.

Meta

- Obtener un nivel de atención no menor al 80% de las DJ's por el Impuesto al Patrimonio Vehicular verificadas y confirmadas al cuarto (04) día hábil y el 20% restante al séptimo (07) día hábil siguiente de su registro en la agencia virtual SAT.

Resultado

- El 100% de las declaraciones juradas por el Impuesto al patrimonio vehicular fueron atendidas dentro de los plazos establecidos



## Comentario

En el trimestre en evaluación (octubre - diciembre 2022), la Gerencia de Servicios al Administrado, logró atender el 99.8% (3,317) de las declaraciones juradas por el impuesto al Patrimonio Vehicular hasta el 4to día hábil luego de su registro y el 0.2% restante (05) hasta el 7mo día hábil siguiente.



# Gracias

