
CARTA DE SERVICIOS

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN N° 88

Del 01 de julio al 30 de setiembre 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

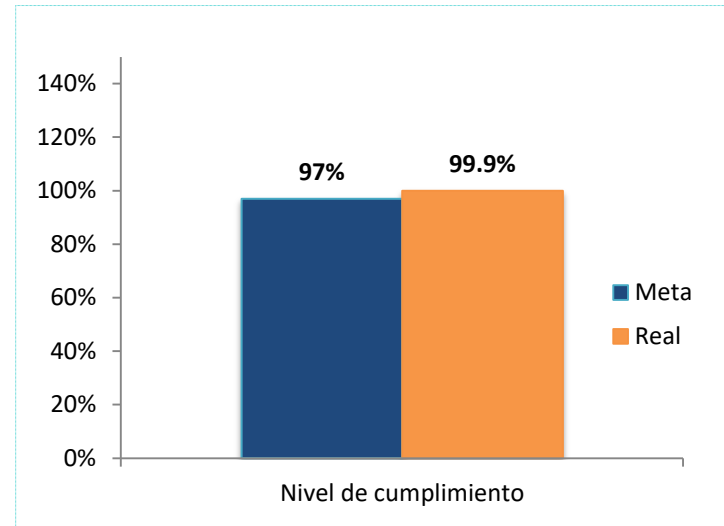
- Recepcionar pagos no menor al 97% de los ciudadanos que esperan hasta quince (15) minutos en nuestras agencias SAT, y el resto en un tiempo no mayor a cuarenta (40) minutos

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 (julio - setiembre 2022), se generaron 120,401 tickets para la atención en ventanilla, de los cuales 120,399 tickets fueron atendidos con un tiempo de espera no mayor a 15 minutos, resultando un nivel de atención del 99,9%, y solo 02 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

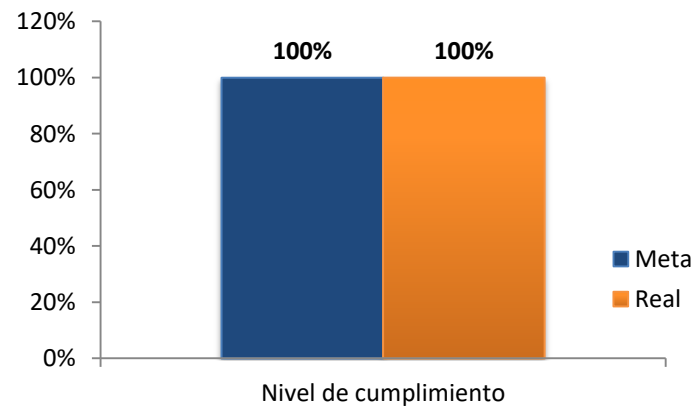
- Atender el 100% de las consultas ingresadas a través del CHAT, en el horario de lunes a viernes de 8 am a 8 pm y sábado de 9 a 1pm .

Resultado

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

Comentario

En el trimestre en evaluación (julio – setiembre 2022), de un total de 13,050 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

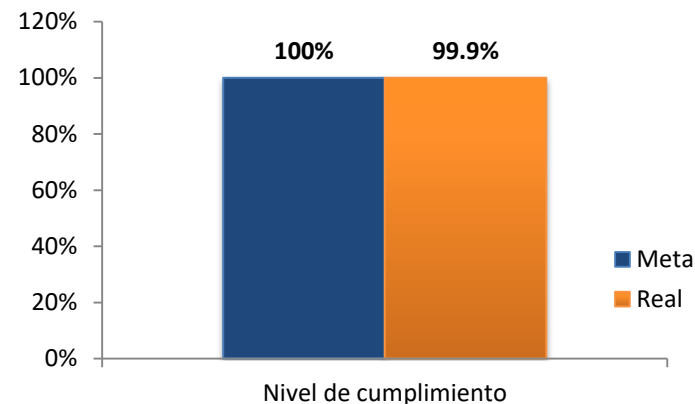
- Atender el 100% de consultas vía correo electrónico en el plazo establecido.

Resultado

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

Comentario

En el trimestre en evaluación (julio - setiembre 2022), se registraron un total de 15,275 consultas vía correo electrónico, las cuales fueron atendidas dentro del plazo 15,263 . El área usuaria procedió a enviar como medida de subsanación carta de disculpas a los 12 ciudadanos los cuales no fueron atendidos en el 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

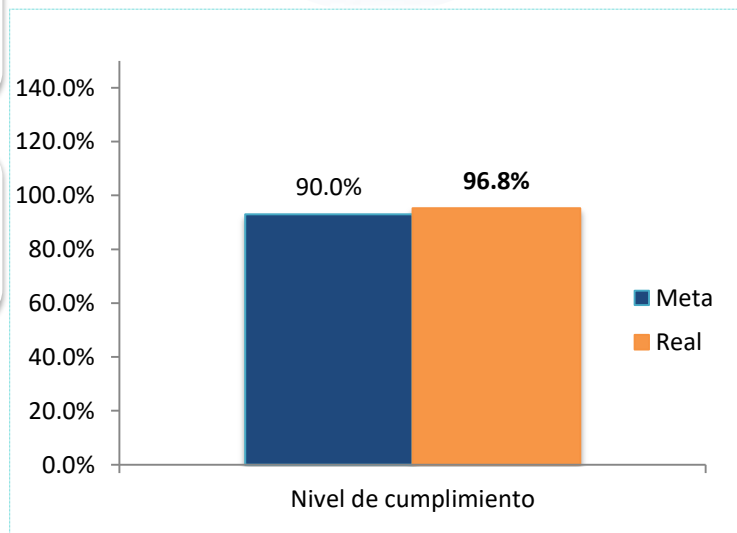
- Nivel de llamadas atendidas en el Aló SAT.

Meta

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

Resultado

- El 96.8% de las llamadas ingresadas fueron atendidas



Comentario

En el trimestre en evaluación (julio – setiembre 2022), se registraron un total de 159,909 llamadas, de las cuales 154,866 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

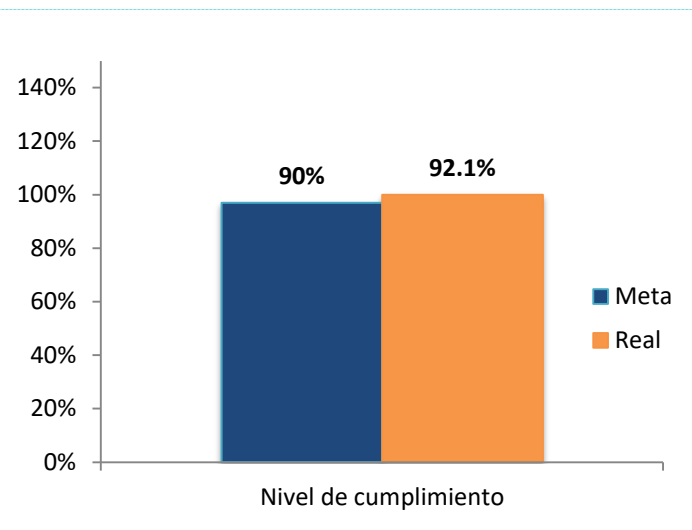
- Nivel de satisfacción del ciudadano por el servicio ofrecido a través del Aló SAT.

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 (julio – setiembre 2022), 33,994 ciudadanos participaron de la encuesta, de los cuales 31,306 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

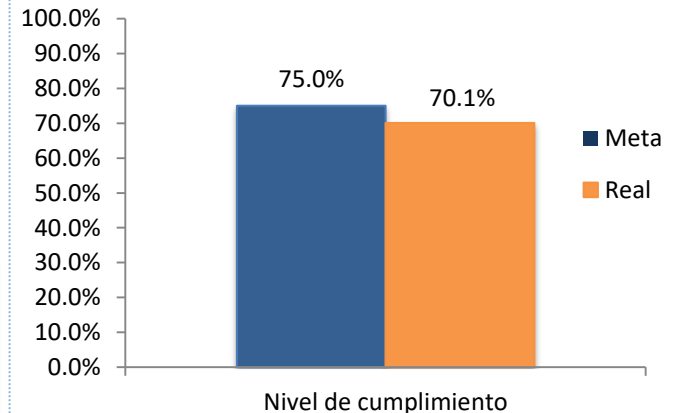
- Obtener un nivel de satisfacción no menor al 75% respecto a la claridad de información brindada a través del Asesor de Servicios (en materia tributaria).

Resultado

- El 70.1% 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 (julio - setiembre 2022), el 70.1% de los ciudadanos que participaron de la encuesta se encuentran satisfechos con la claridad de información brindada por los asesores de servicio (materia tributaria), el área usuaria se encargará de enviar como medidas de subsanación una carta de disculpas a los ciudadanos encuestados que manifestaron su insatisfacción por el servicio.



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

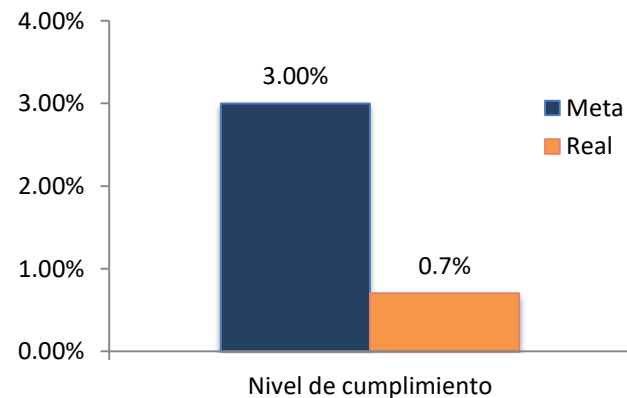
- Nivel de reclamos presentados a través de la ODC^{1/}, respecto de la atención brindada por el Asesor mediante las diversas modalidades de atención (en materia tributaria).

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 0.7% de los reclamos presentados a través de la ODCA^{1/} fueron reclamos relacionados a materia tributaria.



Comentario

En el trimestre en evaluación (julio - setiembre 2022), se registraron 3,406 reclamos^{2/} presentados en la ODCA, de los cuales 24 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

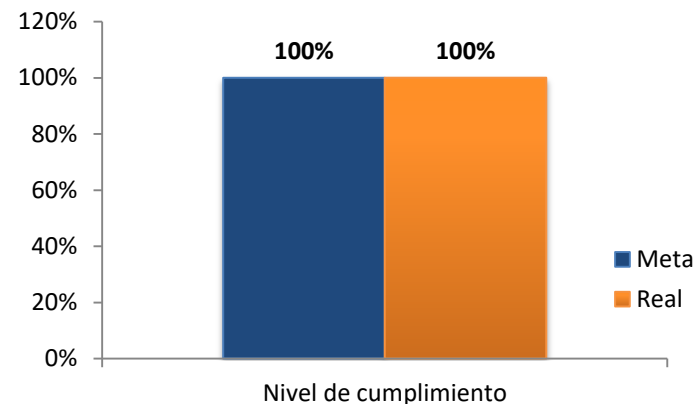
- Atender las solicitudes por prescripción de multas de tránsito (RNT) dentro de los veinticinco (25) días hábiles, computados desde el día siguiente de su presentación.

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 (julio – setiembre 2022), se registraron 21,289 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

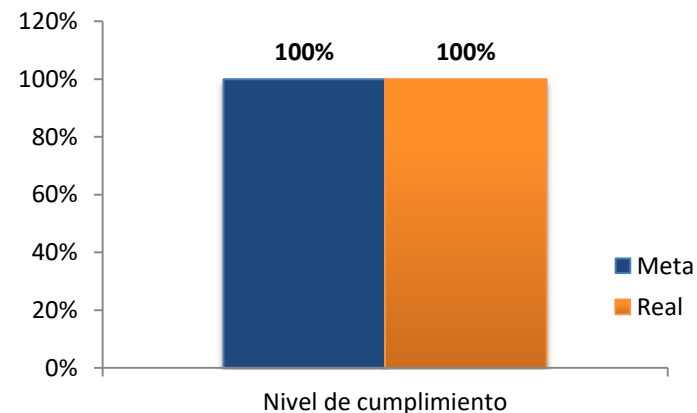
- Atender en el plazo establecido el 100% de los reclamos presentados en la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado.

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 (julio – setiembre 2022), la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado, logró atender un total de 3,526 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

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

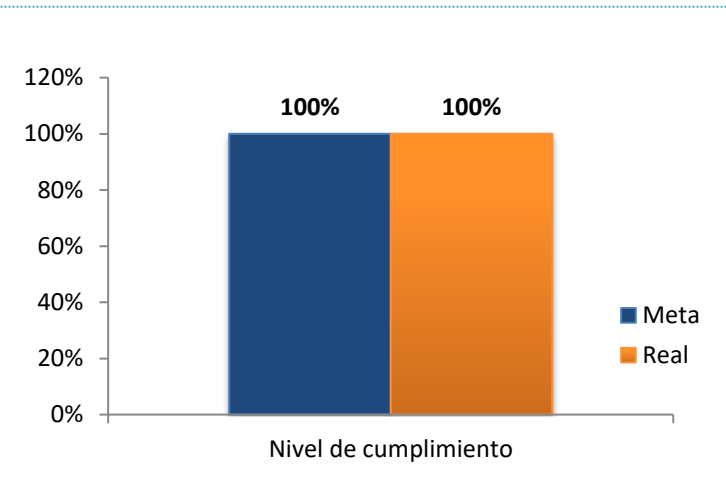
- Obtener un nivel de atención no menor al 80% de las DJ's por el Impuesto al Patrimonio Vehicular verificadas y confirmadas al cuarto (04) día hábil y el 20% restante al séptimo (07) día hábil siguiente de su registro en la agencia virtual SAT.

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 (julio – setiembre 2022), la Gerencia de Servicios al Administrado, logró atender el 99.7% DE DJ's hasta el 4to día hábil y el 0.3% hasta el 7mo día hábil, cumpliendo así con la atención del 100% en los plazos establecidos.



Gracias

