

# CARTA DE SERVICIOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN N.º 96 01 de julio al 30 de setiembre del 2024





Meta

Real

99.6%

### **COMPROMISO N° 1**

 ATENDER AL 98% 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 2% DE LOS CIUDADANOS RESTANTES CON UN TIEMPO DE ESPERA NO MAYOR A TREINTA Y CINCO (35) MINUTOS.

**Indicador** 

•Porcentaje de ciudadanos que esperan hasta quince (15) y treinta y cinco (35) minutos, para efectuar un pago en nuestras agencias SAT.

Meta

•Recepcionar pagos no menor al 98% de los ciudadanos que esperan hasta quince (15) minutos en nuestras agencias SAT, y el resto en un tiempo no mayor a treinta y cinco (35) minutos



•El 99.6% 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 treinta y cinco(35) minutos.



#### **Comentario:**

140%

120%

100%

80% 60%

40%

20%

En el trimestre en evaluación (julio – setiembre 2024), se generaron 79 358 tickets, de los cuales 79 029 fueron atendidos con un tiempo de espera no mayor a 15 minutos, resultando un nivel de atención del 99.6%; y 329 tickets fueron atendidos con un tiempo de espera no mayor de 35 minutos.

Nivel de cumplimiento











### **COMPROMISO N° 2**

• ATENDER EL 100% DE LAS CONSULTAS INGRESADAS A TRAVÉS DEL CHAT, EN EL HORARIO ESTABLECIDO.

Indicador

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

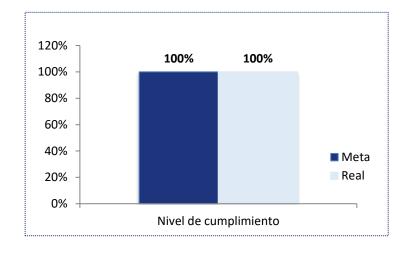
Meta

 Atender el 100% de las consultas ingresadas a través del CHAT, en el horario establecido.

Resultado

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





#### Comentario

En el trimestre en evaluación (julio – setiembre 2024), de un total de 4 499 consultas ingresadas vía chat; el 100% de las consultas fueron atendidas dentro del plazo establecido.









### **COMPROMISO N° 3**

• ATENDER EL 100% DE CONSULTAS INGRESADAS A TRAVES DEL CORREO ELECTRÓNICO (ASUSERVICIO@SAT.GOB.PE), HASTA EL DÍA HÁBIL SIGUIENTE DE SU PRESENTACIÓN.

Indicador

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

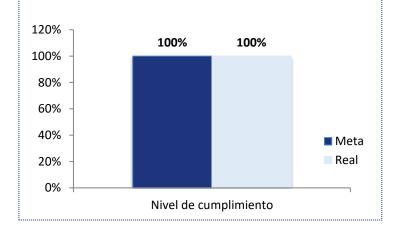
Meta

 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 (julio – setiembre 2024), se registraron un total de 11 597 consultas vía correo electrónico, las cuales el 100% 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 ESTABLECIDO.

Indicador

•Nivel de llamadas atendidas en el Aló SAT.

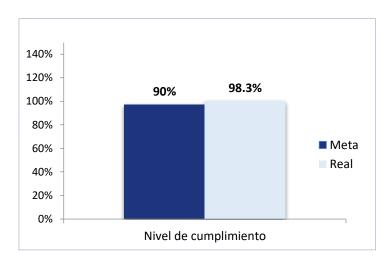
Meta

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

Resultado

•El 98.3% de las llamadas ingresadas fueron atendidas





#### Comentario

En el trimestre en evaluación (julio – setiembre 2024), se registraron un total de 150 749 llamadas a través de aló SAT, de las cuales 148 175 fueron atendidas.









### **COMPROMISO N° 5**

• LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO NO MENOR A 90%, POR EL SERVICIO OFRECIDO A TRAVÉS DE ALO 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 91.6% de los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos por el servicio ofrecido en Aló SAT.



## 

#### **Comentario**

En el trimestre en evaluación (julio –setiembre 2024), 25 479 ciudadanos participaron de la encuesta, de los cuales 23 333 dieron a conocer su conformidad con la atención brindada.









### **COMPROMISO N° 6**

• LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL 73% 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

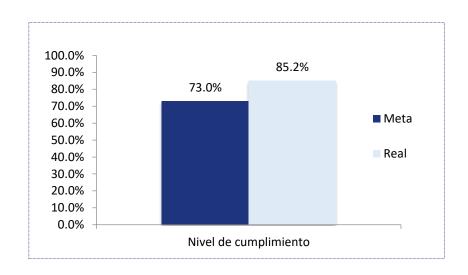
 Obtener un nivel de satisfacción no menor al 73% respecto a la claridad de información brindada a través del Asesor de Servicios (en materia tributaria).

Resultado

•El 85.2% 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 2024), el 85.2% 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 QUE EL NIVEL DE RECLAMOS RELACIONADOS A LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL ASESOR DE SERVICIOS ( EN MATERIA TRIBUTARIA) NO SUPERE EL 3% DEL TOTAL DE RECLAMOS, PRESENTADOS A TRAVÉS DE LA ODC.

Indicador

•Nivel de reclamos presentados a través de la ODC1/, respecto de la atención brindada por el Asesor mediante las diversas modalidades de atención (en materia tributaria).

Meta

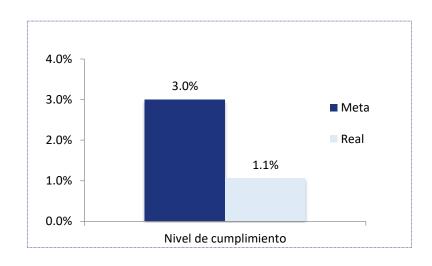
•Obtener un nivel de reclamos no mayor a 3,0%, presentados a través de la ODCA<sup>1</sup>/, respecto de la atención brindada por el Asesor de Servicios (en materia tributaria).

Resultado

•El 1.1% de los reclamos presentados a través de la ODCA fueron reclamos relacionados a materia tributaria.







### Comentario

En el trimestre en evaluación (julio – setiembre 2024), se registraron 2 457 reclamos presentados en la ODCA, de los cuales 26 fueron relacionados a materia tributaria.









### **COMPROMISO N° 8**

• RESOLVER LAS SOLICITUDES DE PRESCRIPCIÓN DE MULTAS (RNT) Y PUBLICAR EL RESULTADO EN LA PÁGINA WEB DEL SAT DENTRO DE LOS 25 DÍAS HÁBILES SIGUIENTES 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.



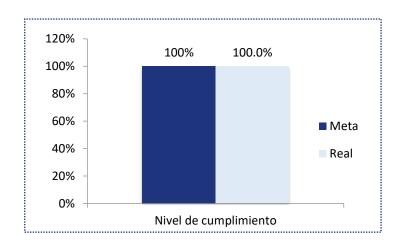
• Atender las solicitudes por prescripción de multas de tránsito (RNT) dentro de los veinticinco (25) días hábiles, computados desde el día siguiente de su presentación.



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







#### **Comentario**

En el trimestre en evaluación (julio – setiembre 2024), ingresaron 28 750 solicitudes de prescripción de papeletas de tránsito (RNT); de las cuales el 100% de dichas solicitudes se atendieron y publicaron dentro del plazo.





Meta

Real

100%

### **COMPROMISO N° 9**

• ATENDER LOS RECLAMOS DENTRO DE LOS VEINTE 20 DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A SU PRESENTACIÓN.

Indicador

• Número de reclamos <sup>1</sup>/ no concluidos dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a su presentación.



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



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



#### **Comentario**

120%

100%

80%

60% 40%

20%

0%

En el trimestre en evaluación (julio – setiembre 2024), la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado, logró atender un total de 2 457 reclamos, dentro del plazo establecido.

Nivel de cumplimiento

100%







### COMPROMISO N° 10

• LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO NO MENOR AL 86% POR EL SERVICIO DE PITAZO PREVENTIVO E INFORMATIVO (EN MATERIA NO TRIBUTARIA).

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 86% por el servicio brindado a través de Pitazo en materia no tributaria.



Los resultados del segundo semestre se presentarán en la evaluación del IV
Trimestre 2024



#### Comentario

La Medición respecto del Servicio Pitazo se realiza de manera semestral, mostrándose los resultados en II y IV Trimestre 2024.







### **COMPROMISO N° 11**

• CONFIRMAR EL 100% DE DECLARACIONES JURADAS POR EL IMPUESTO AL PATROMINIO VEHICULAR AL CUARTO (4) DÍAS 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) día hábil siguiente de su registro en la Agencia Virtual SAT.

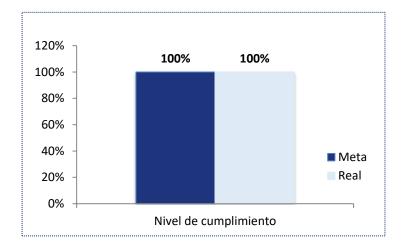
Meta

•Obtener un nivel de atención del 100% de las DDJJ por el Impuesto al Patrimonio Vehicular confirmadas al cuarto (04) día hábil siguiente de su registro en la agencia virtual SAT.



•El 100% de las declaraciones juradas por el impuesto al Patrimonio Vehicular fueron atendidas dentro del plazo establecido.





#### **Comentario**

En el trimestre en evaluación (julio – setiembre 2024), la Gerencia de Servicios al Administrado, logró atender el 100% de DDJJ por el Impuesto al Patrimonio Vehicular al 4to día hábil.







