

CARTA DE SERVICIOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Nº61 Del 01 de Octubre al 31 de Diciembre 2015









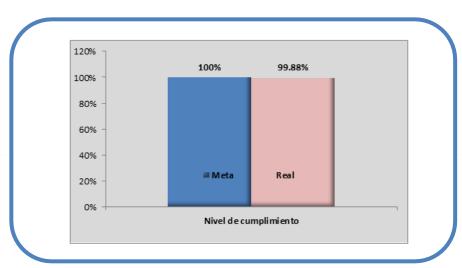


RECIBIR LOS PAGOS CON UN TIEMPO DE ESPERA NO MAYOR A VEINTICINCO (25) MINUTOS EN NUESTRAS AGENCIAS SAT. 1/



Comentario:

En el trimestre en evaluación (Octubre - Diciembre 2015), se generó 115,322 tickets para atención en ventanilla de los cuales 133 tickets fueron atendidos después de registrar un tiempo de espera mayor a 25 minutos.





1/ A partir del mes de agosto del 2011, para la agencia Camaná, solo se considera una muestra del total de ciudadanos que realizan sus pagos en caja SAT, por no contar con ketera.







ATENDER EL 100% DE LAS CONSULTAS INGRESADAS A TRAVÉS DEL CHAT, EN EL HORARIO DE 9:00 A.M. A 5:00 P.M. DE LUNES A VIERNES.



Comentario:

En el trimestre en evaluación (Octubre – Diciembre 2015), se atendió un total de 2,313 consultas vía chat, las cuales fueron atendidas en su totalidad.









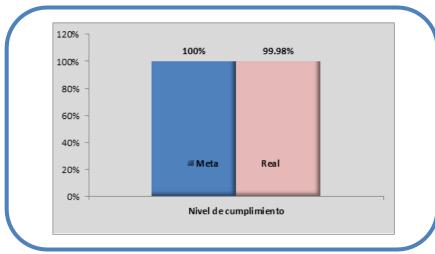


ATENDER EL 100% DE LAS CONSULTAS INGRESADAS A TRAVÉS DEL CORREO ELECTRÓNICO (ASUSERVICIO@SAT.GOB.PE), AL DÍA HÁBIL SIGUIENTE DE SU PRESENTACIÓN.



Comentario:

En el trimestre en evaluación (Octubre – Diciembre 2015), se registró un total de 4,806 consultas vía correo electrónico, de las cuales solamente un (1) caso excedió el plazo establecido.









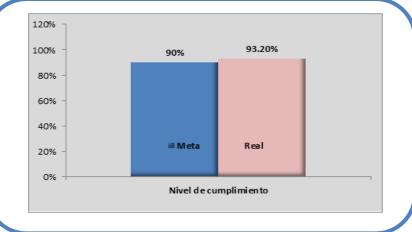


LOGRAR UN NIVEL DE LLAMADAS ATENDIDAS A TRAVÉS DEL ALÓ SAT, NO MENOR AL 90% DEL TOTAL DE LLAMADAS INGRESADAS EN EL HORARIO DE 9 A.M. A 6 P.M. DE LUNES A VIERNES Y DE 9 A.M. A 1P.M. LOS SÁBADOS.



Comentario:

En el trimestre en evaluación (Octubre – Diciembre 2015), se registró un total de 151,166 llamadas, de las cuales 141,983 fueron atendidas.









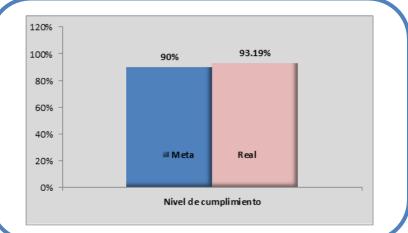


LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO NO MENOR AL 90%, POR EL SERVICIO OFRECIDO A TRAVÉS DEL ALÓ SAT.



Comentario:

En el trimestre en evaluación (Octubre – Diciembre 2015), se encuestó a 20,702 ciudadanos, de los cuales 19,293 se encuentran conformes con la atención brindada.











LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN NO MENOR A 80%, POR EL SERVICIO BRINDADO EN FORMA PRESENCIAL A TRAVÉS DEL ASESOR DE SERVICIOS EN MATERIA TRIBUTARIA. 1/

Indicador

Nivel de satisfacción del ciudadano por el servicio brindado en forma presencial a través del Asesor de Servicios (en materia tributaria).



Meta

Obtener un nivel de satisfacción no menor al 80% por el servicio brindado a través del Asesor de Servicios (en materia tributaria).

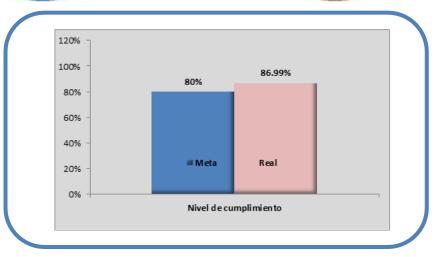


Resultado

El 86,99% de los ciudadanos encuestados se encuentra satisfecho con el servicio brindado por los asesores, en materia tributaria.

Comentario:

En el trimestre en evaluación (Octubre – Diciembre 2015), se encuestó a 1,084 ciudadanos, de los cuales 943 se encuentran satisfechos con el servicio ofrecido en forma presencial por los asesores de servicios.









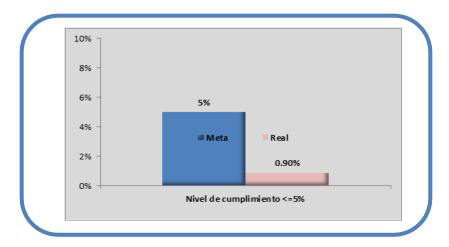


LOGRAR UN NIVEL DE RECLAMOS NO MAYOR A 5%, PRESENTADOS A TRAVÉS DE LA ODCA¹/ RESPECTO DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL ASESOR DE SERVICIOS (EN MATERIA TRIBUTARIA).

Indicador Meta Resultado Nivel de reclamos Obtener un nivel de El 0,9% de los presentados a través reclamos no mayor a de la ODCA1/, respecto 5%, presentados a reclamos de la atención través de la ODCA1/, presentados a brindada por el Asesor respecto de la través de la ODCA1/ mediante las diversas atención brindada por fueron reclamos modalidades de el Asesor de Servicios relacionados a atención (en materia (en materia materia tributaria. tributaria). tributaria).

Comentario:

En el trimestre en evaluación (Octubre – Diciembre 2015), se registró 3,785 reclamos²/ presentados en la ODCA¹/, de los cuales 34 fueron relacionados a materia tributaria.





^{1/} ODCA: Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado.

²/ Incluve los reclamos ingresados en el trimestre de evaluación.





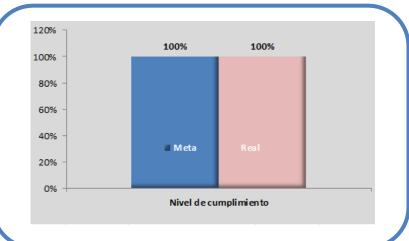


RECIBIR EN LÍNEA LOS PAGOS EFECTUADOS A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB DEL SAT. 1/



Comentario:

En el trimestre en evaluación (Octubre – Diciembre 2015), se registró 11,983 pagos realizados en línea a través de la página Web del SAT, los cuales fueron realizados con éxito.









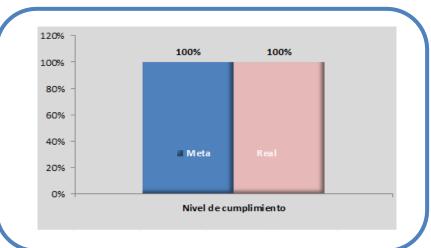


RECIBIR EN LÍNEA LOS PAGOS EFECTUADOS EN LA RED DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS.^{1/}



Comentario:

En el trimestre en evaluación (Octubre – Diciembre 2015), se registró 138,947 pagos efectuados en la red de las entidades financieras, los cuales fueron realizados con éxito.









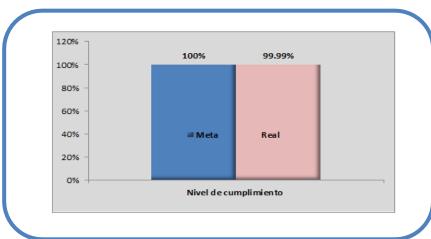


RESOLVER LAS SOLICITUDES DE PRESCRIPCIÓN DE MULTAS DE TRÁNSITO Y PUBLICAR EL RESULTADO EN LA PÁGINA WEB DEL SAT DENTRO DE LOS TREINTA (30) DÍAS CALENDARIOS SIGUIENTES A SU PRESENTACIÓN.

Indicador Resultado Número de solicitudes por Meta prescripción de multas de El 99.99% de las tránsito no atendidos y cuyo Atender en el plazo solicitudes de prescripción resultado no fue publicado establecido el 100% de de multas de transito en la pagina web dentro de solicitudes por fueron atendidas y los treinta (30) días prescripción y la publicadas dentro del calendarios, computados publicación en web. plazo de 30 días desde el día siguiente de su calendarios. presentación.

Comentario:

En el trimestre en evaluación (Octubre – Diciembre 2015), se registró 18,341 solicitudes de prescripción de multas de tránsito de las cuales solamente un caso incumplió con el plazo de atención.









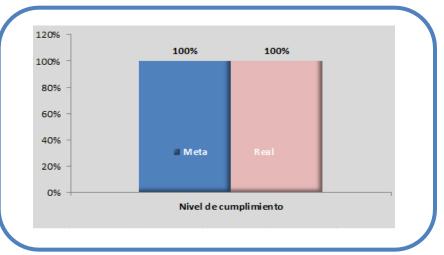


COMPROMISO ATENDER LAS SUGERENCIAS DENTRO DE LOS SEIS (6) DÍAS 11 HÁBILES SIGUIENTES A SU PRESENTACIÓN.



Comentario:

En el trimestre en evaluación (Octubre – Diciembre 2015), se registró un total de 6 sugerencias, las cuales fueron atendidas dentro del plazo establecido.









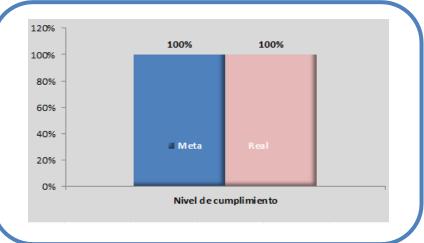


ATENDER LOS RECLAMOS DENTRO DE LOS SIETE (7) DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A SU PRESENTACIÓN



Comentario:

En el trimestre en evaluación (Octubre – Diciembre 2015), se registraron 4,646 reclamos, los cuales fueron atendidos dentro del plazo establecido.





 $_{1/}$ Reclamos ingresados en la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado (módulo SIRESU) $_{2/}$ Incluye reclamos del trimestre en evaluación y los pendientes del mes de marzo.







Gracias