

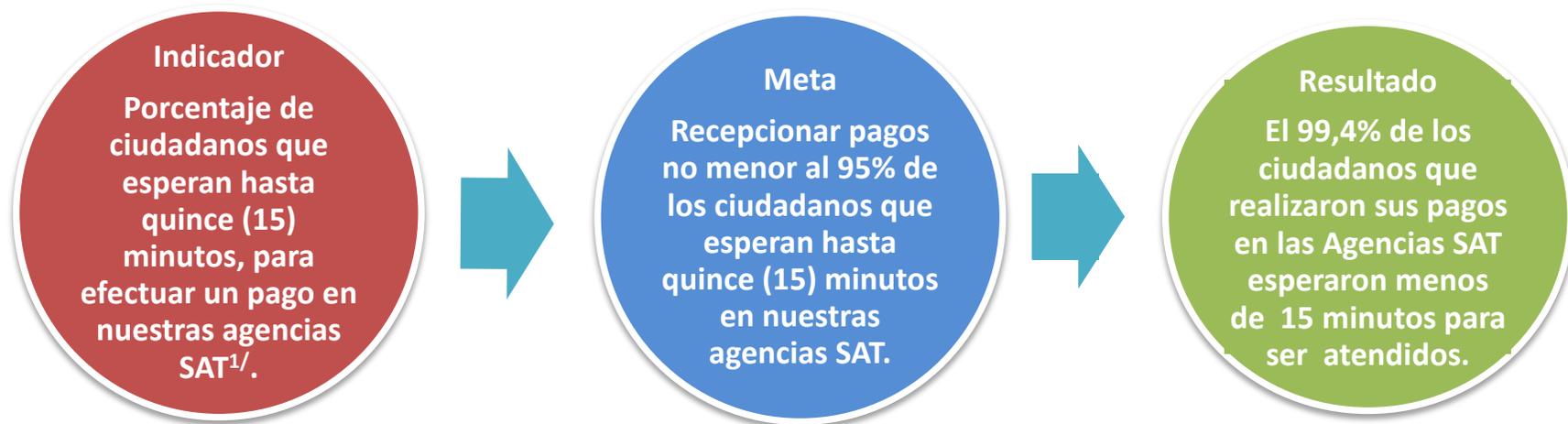
---

**CARTA DE SERVICIOS  
RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN N° 70 Del  
01 de Enero al 31 de Marzo de 2018**

---

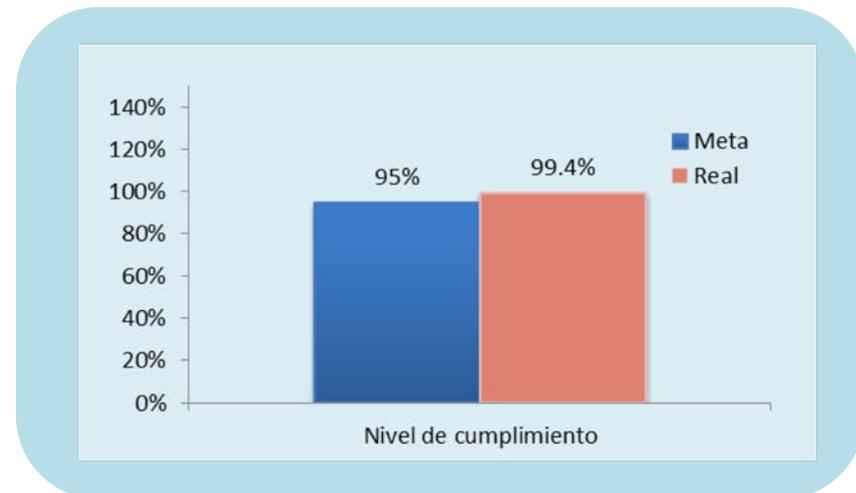
## COMPROMISO 01

### RECIBIR EL 95% DE PAGOS CON UN TIEMPO DE ESPERA NO MAYOR A (15) MINUTOS EN NUESTRAS AGENCIAS SAT.



#### Comentario:

En el trimestre en evaluación (enero - marzo 2018), se generó 136 229 tickets para atención en ventanilla de los cuales 135 477 tickets fueron atendidos con un tiempo de espera no mayor a 15 minutos, resultando un nivel de atención del 99,4%.



<sup>1/</sup> La agencia Camaná no cuenta con el sistema de tickets, en ese sentido la medición del tiempo en dicha agencia se realiza a través de una muestra del total de ciudadanos que realizan sus pagos en caja SAT en un periodo de tiempo dentro del trimestre de evaluación.

## COMPROMISO 02

### 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

**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 a.m. a 5:00 p.m. 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 2018), se atendió el 100% de un total de 6 065 consultas ingresadas vía chat.



## COMPROMISO 03

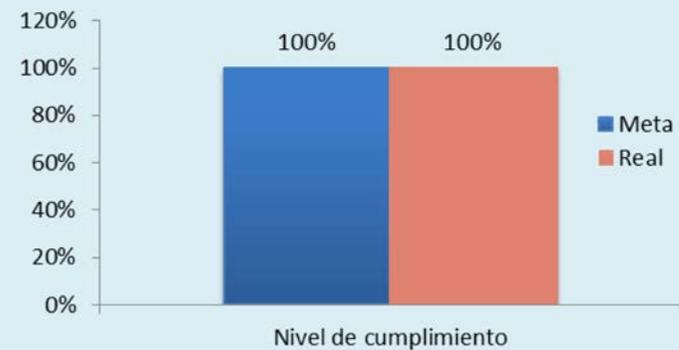
**ATENDER EL 100% DE LAS CONSULTAS INGRESADAS A TRAVÉS DEL CORREO ELECTRÓNICO (ASUSERVICIO@SAT.GOB.PE), AL DÍA SIGUIENTE DE SU PRESENTACIÓN.**

**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 2018), se registró un total de 4 298 consultas vía correo electrónico, las cuales fueron atendidas en su totalidad.



## COMPROMISO 04

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 9:00 A.M. A 6:00 P.M. DE LUNES A VIERNES Y DE 9:00 A 1:00 P.M. LOS SÁBADOS.



### Comentario:

En el trimestre en evaluación (enero - marzo 2018), se registró un total de 256 594 llamadas, de las cuales 235 582 fueron atendidas



## COMPROMISO 05

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



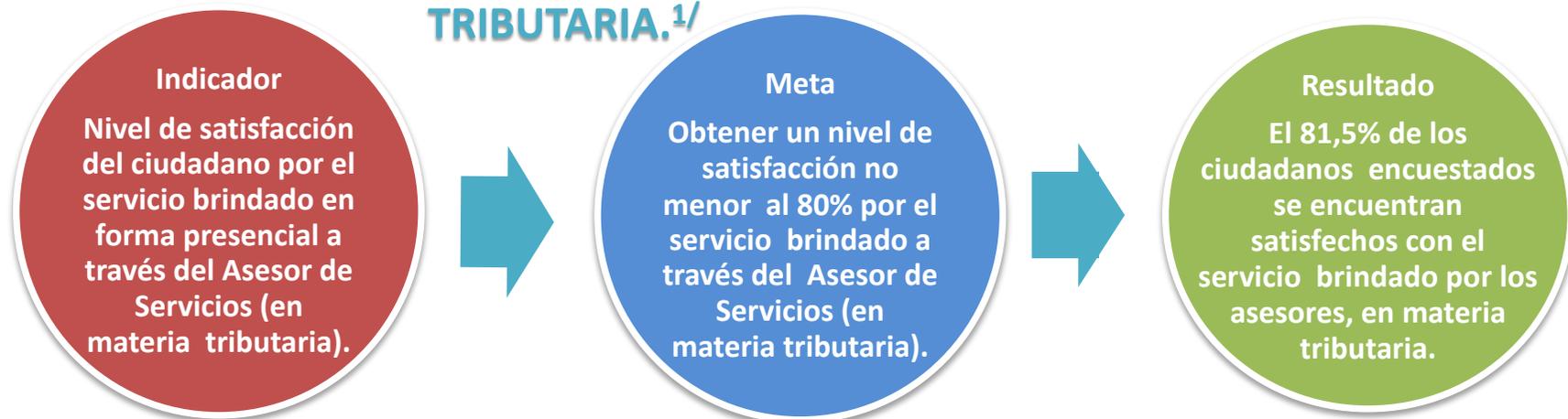
### Comentario:

En el trimestre en evaluación (enero - marzo 2018), se encuestó a 32 083 ciudadanos, de los cuales 29 541 se encuentran conformes con la atención brindada.



## COMPROMISO 06

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



### Comentario:

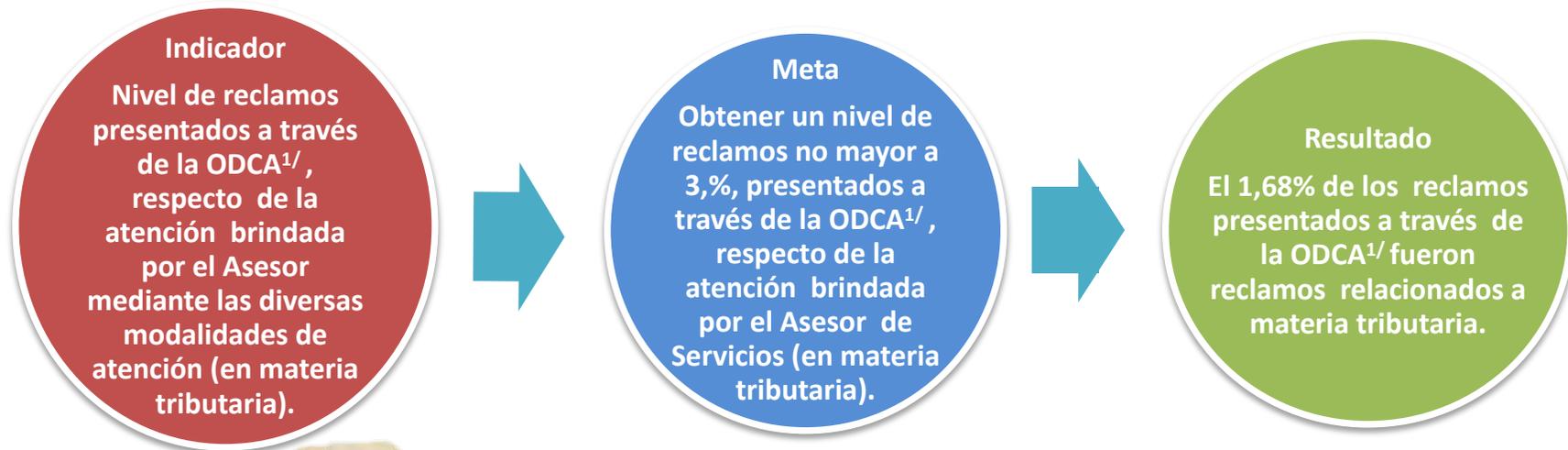
En el trimestre en evaluación (enero - marzo 2018), se encuestó a 536 ciudadanos, de los cuales 437 se encuentran satisfechos con el servicio ofrecido en forma presencial por los asesores de servicios.



<sup>1/</sup>La frecuencia de evaluación del compromiso es trimestral y se realiza a través de una encuesta al ciudadano. Asimismo, la encuesta fue realizada en el mes de marzo 2018, por el Área Funcional de Planificación.

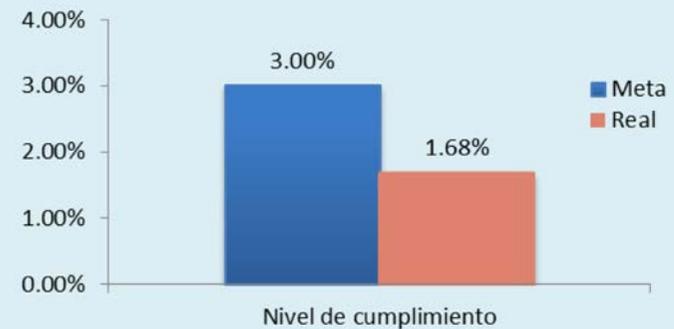
## COMPROMISO 07

**LOGRAR UN NIVEL DE RECLAMOS NO MAYOR A 3% PRESENTADOS A TRAVÉS DE LA ODCA<sup>1/</sup> RESPECTO DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL ASESOR DE SERVICIOS (EN MATERIA TRIBUTARIA).**



### Comentario:

En el trimestre en evaluación (enero - marzo 2018), se registró 3 513 reclamos<sup>2/</sup> presentados en la ODCA, de los cuales 59 fueron relacionados a materia tributaria.

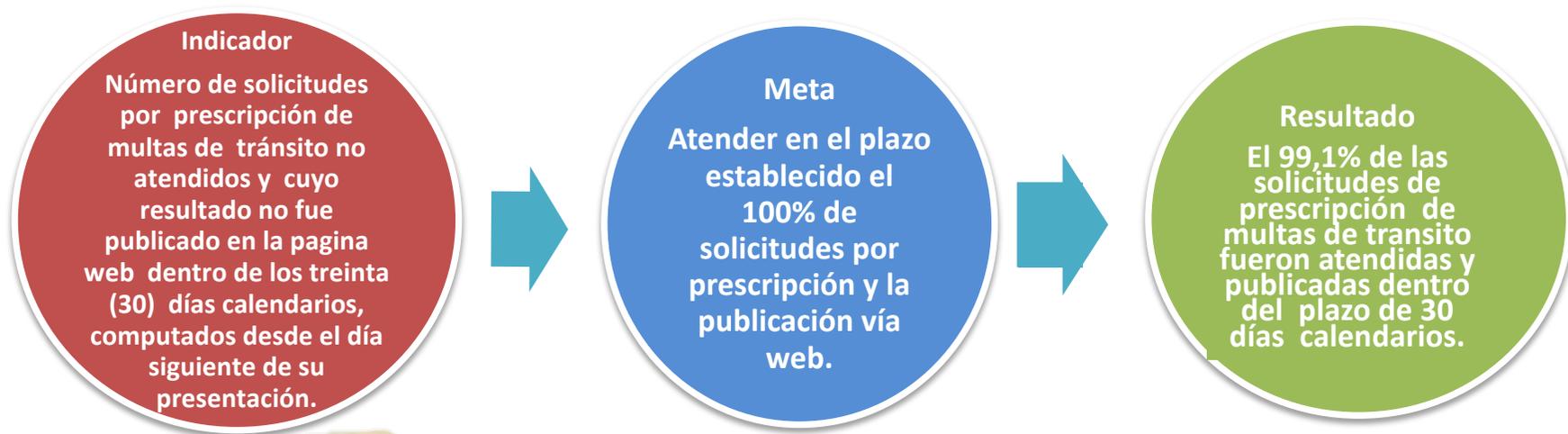


<sup>1/</sup> ODCA: Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado.

<sup>2/</sup> Incluye los reclamos ingresados en el trimestre de evaluación.

## COMPROMISO 08

### RESOLVER LAS SOLICITUDES DE PRESCRIPCIÓN DE MULTAS DE TRÁNSITO Y PUBLICAR EL RESULTADO EN LA PÁGINA WEB

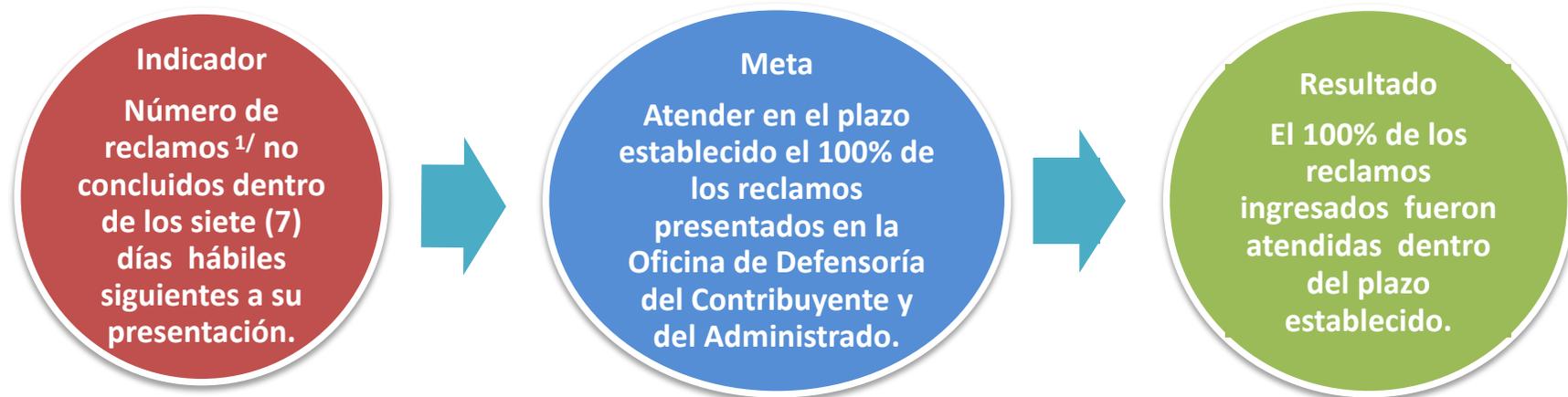


**Comentario:**  
En el trimestre en evaluación (enero - marzo 2018), se registraron 61 554 solicitudes de prescripción de multas de tránsito cumpliendo con 60 981 en el plazo de atención y publicación.

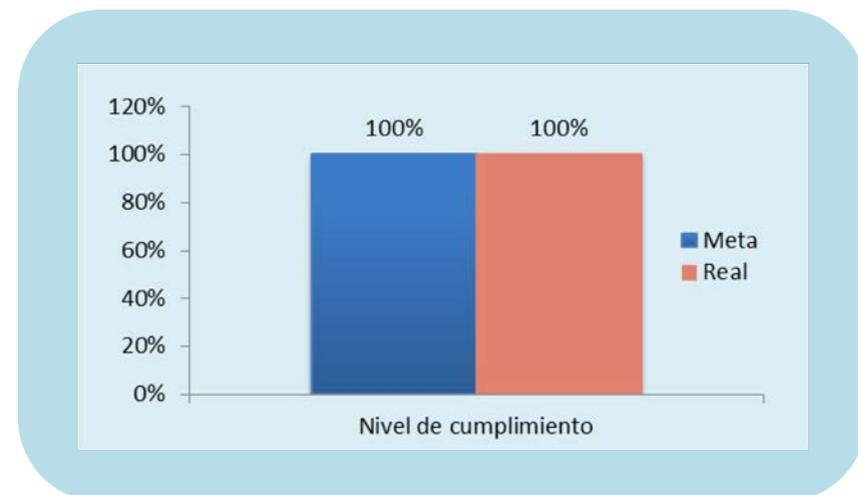


## COMPROMISO 09

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



**Comentario:**  
En el trimestre en evaluación (enero - marzo 2018), se registraron 3 507 reclamos, los cuales fueron atendidos dentro del plazo establecido.



<sup>1/</sup> Reclamos ingresados en la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado (Módulo SIRESU).

## COMPROMISO 10

**LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO NO MENOR AL 85% POR EL SERVICIO DE PITAZO.<sup>1/</sup>**

**Indicador**  
Nivel de satisfacción del ciudadano por el servicio brindado a través de Pitazo en 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 anual, mostrándose los resultados en La evaluación del cuarto trimestre 2018.



**Comentario:**  
La medición respecto al servicio de Pitazo se realiza anualmente, mostrándose los resultados en la evaluación del cuarto trimestre del 2018.

<sup>1/</sup> La medición del presente compromiso se realiza anualmente como parte de la "Encuesta General de Satisfacción" al ciudadano gestionada por el Área Funcional de Planificación.

**Gracias**