

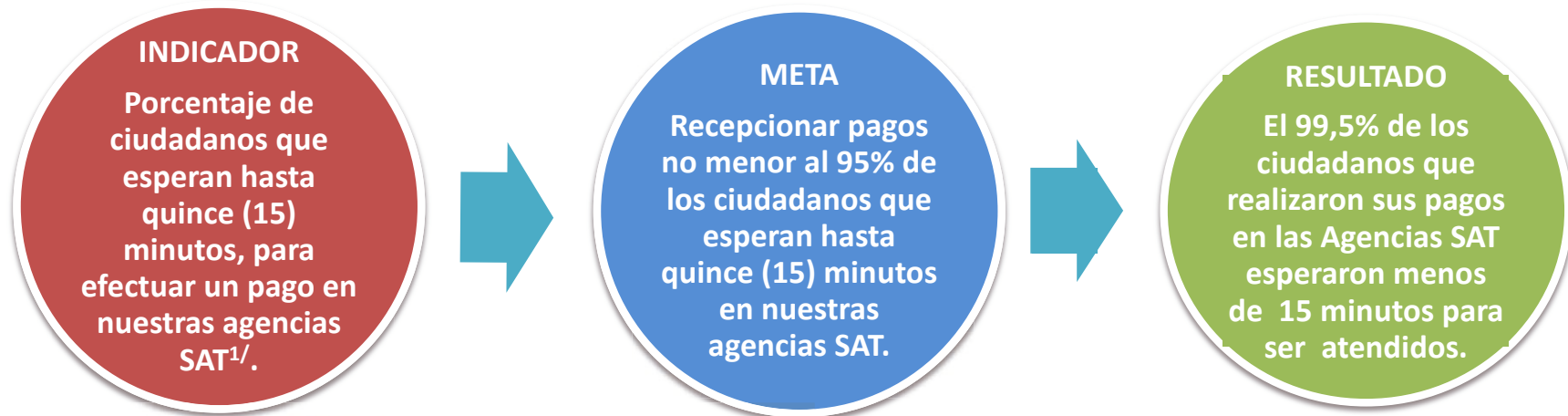
---

**CARTA DE SERVICIOS  
RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN N° 71 Del  
01 de Abril al 30 de Junio del 2018**

---

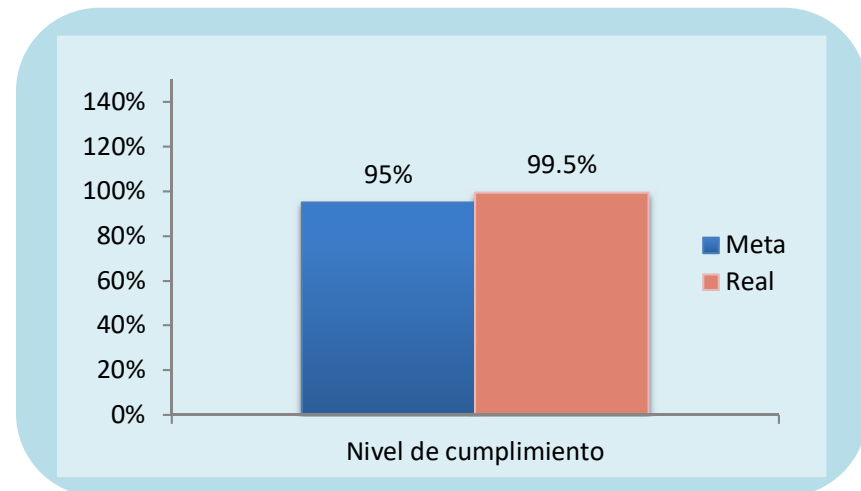
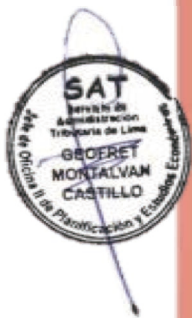
## COMPROMISO 01

### 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 (Abril - Junio 2018), se generó 161,889 tickets para atención en las Cajas SAT de los cuales 161,042 tickets fueron atendidos con un tiempo de espera no mayor a 15 minutos, resultando un nivel de cumplimiento del 99.5%.



<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

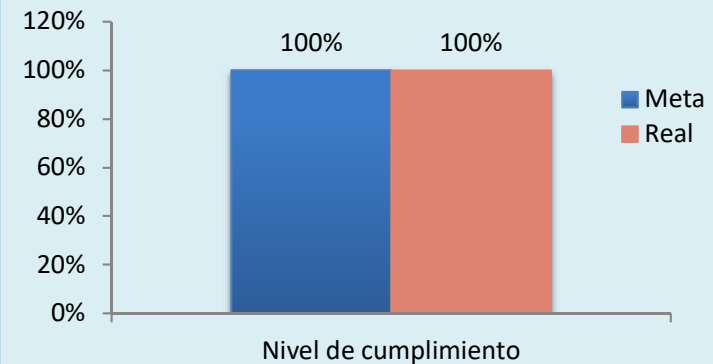
**ATENDER EL 100% DE LAS CONSULTAS INGRESADAS A TRAVÉS DEL CHAT, EN EL HORARIO DE 9:00 A.M. A 5:00 P.M. DE LUNES A VIERNES**

**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 (Abril - Junio 2018), se atendió el 100% de un total de 5,624 consultas ingresadas vía chat.

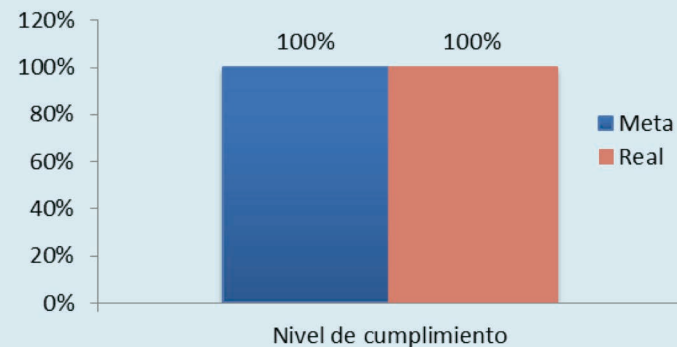


## COMPROMISO 03

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

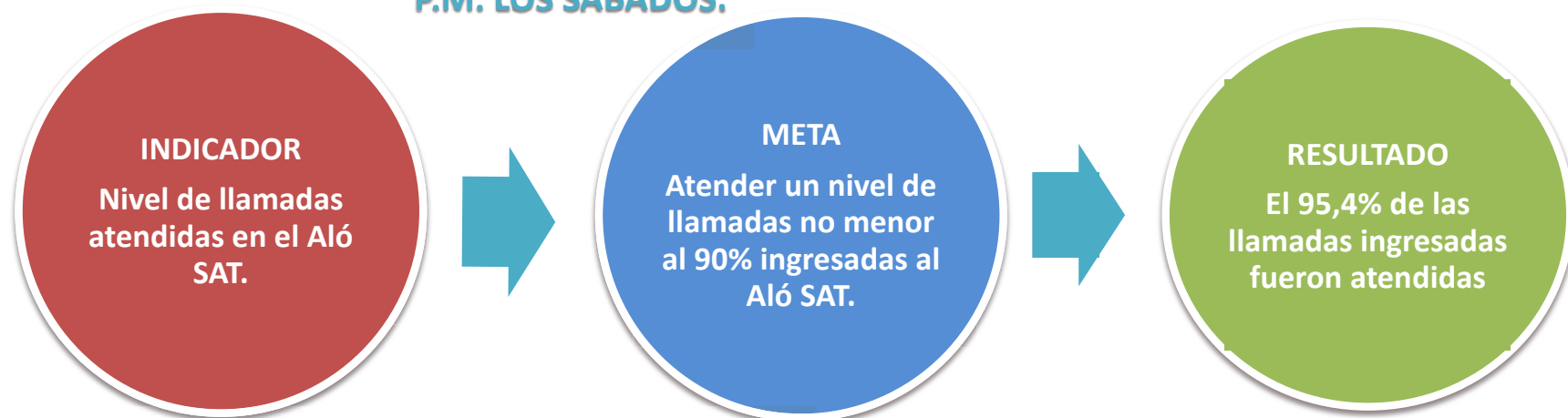


**Comentario:**  
En el trimestre en evaluación (Abril - Junio 2018), se registró un total de 4,051 consultas vía correo electrónico, las cuales fueron atendidas en su totalidad.



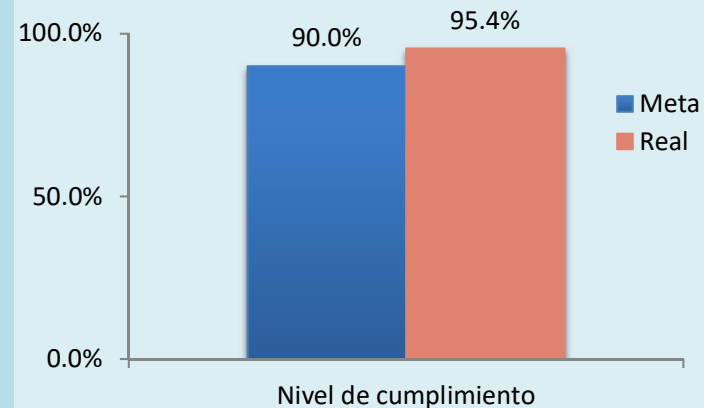
## COMPROMISO 04

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 (Abril - Junio 2018), se registró un total de 218,225 llamadas de las cuales 208,251 fueron atendidas, logrando un 95.4% de cumplimiento.



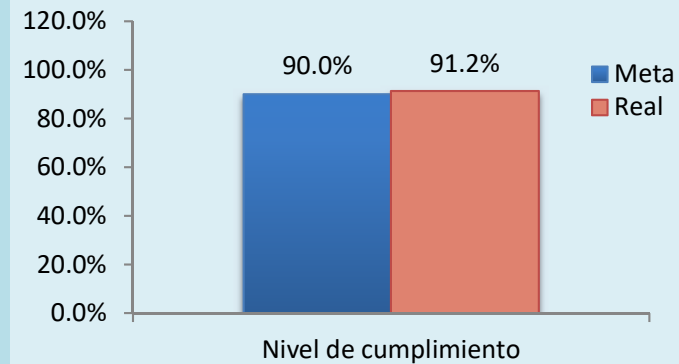
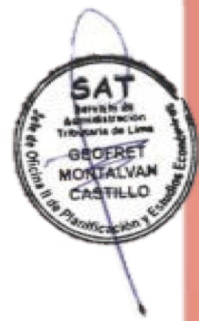
## COMPROMISO 05

**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 (Abril - Junio 2018), 36,442 ciudadanos calificaron el servicio brindado a través del Aló SAT, de los cuales 33,242 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>**

### INDICADOR

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

### META

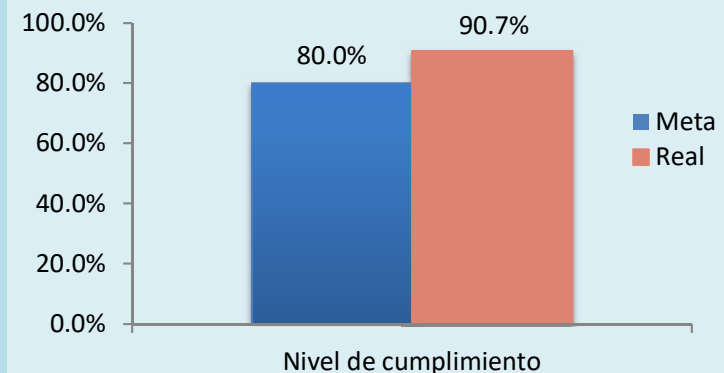
Obtener un nivel de satisfacción no menor al 80% por el servicio brindado a través del Asesor de Servicios (en materia tributaria).

### RESULTADO

El 90,7% de los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos con el servicio brindado por los asesores en materia tributaria.

### Comentario:

En el trimestre en evaluación (Abril - Junio 2018), se encuestó a 536 ciudadanos, de los cuales 486 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 Junio 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).**

### INDICADOR

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

### META

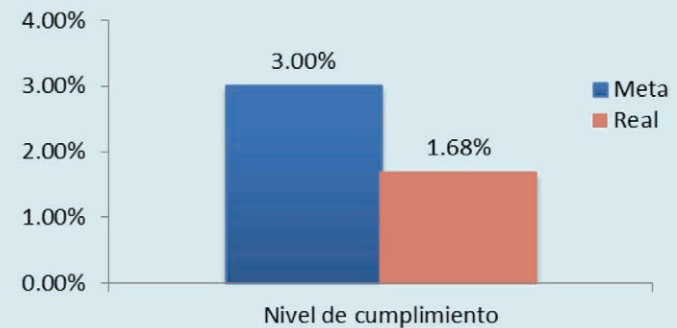
Obtener un nivel de reclamos no mayor a 3 %, presentados a través de la ODCA<sup>1/</sup>, respecto de la atención brindada por el Asesor de Servicios (en materia tributaria).

### RESULTADO

El 1,68% de los reclamos presentados a través de la ODCA<sup>1/</sup> fueron reclamos relacionados en materia tributaria.

### Comentario:

En el trimestre en evaluación (Abril - Junio 2018), se registró 3,098 reclamos presentados en la ODCA, de los cuales 52 fueron relacionados en materia tributaria.



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



## COMPROMISO 08

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

### INDICADOR

Número de solicitudes por prescripción de multas de tránsito no atendidas y cuyo resultado no fue publicado en la página web dentro de los treinta (30) días calendarios, computados desde el día siguiente de su presentación.

### META

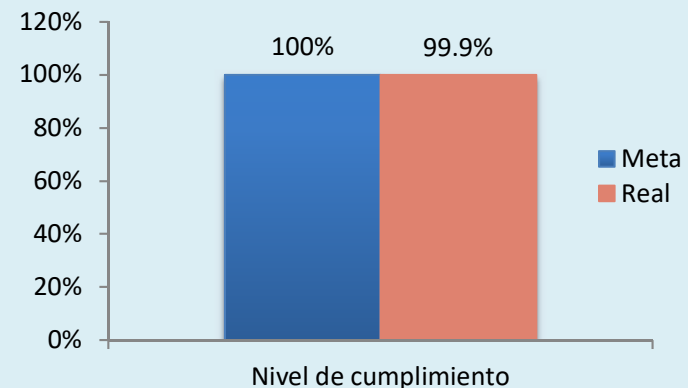
Atender en el plazo establecido el 100% de solicitudes por prescripción y la publicación vía web.

### RESULTADO

El 99,9% de las solicitudes de prescripción de multas de tránsito fueron atendidas y publicadas dentro del plazo de 30 días calendarios.

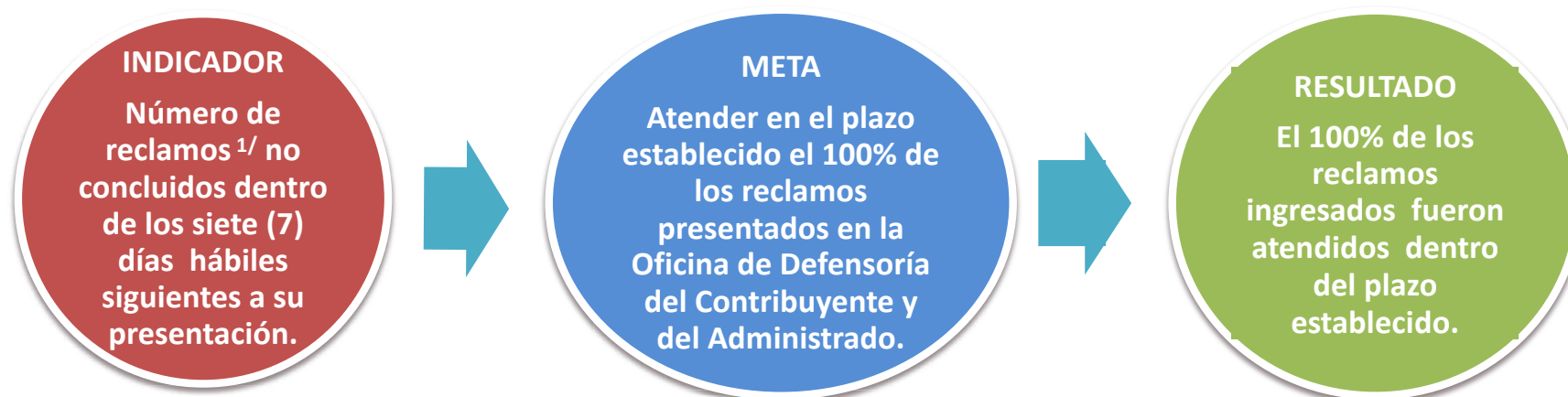
### Comentario:

En el trimestre en evaluación (Abril - Junio 2018), se registraron 61,532 solicitudes de prescripción de multas de tránsito de las cuales se resolvieron y publicaron 61,485 dentro del plazo establecido.

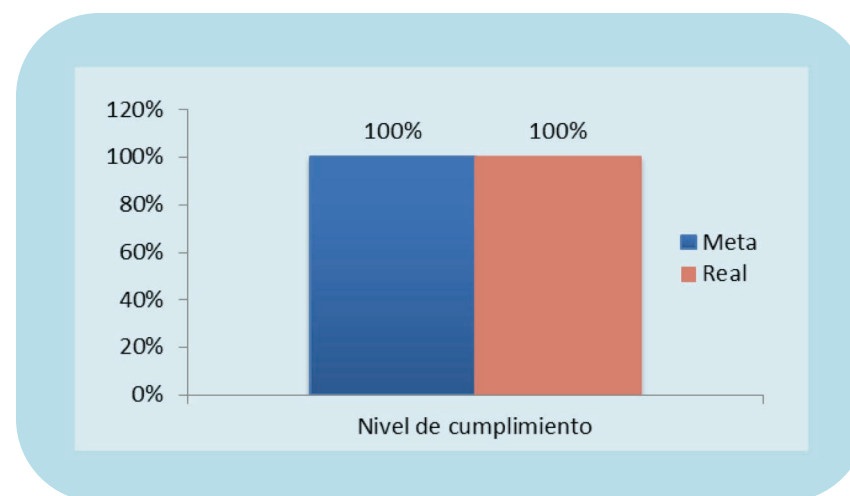


## COMPROMISO 09

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



**Comentario:**  
En el trimestre en evaluación (Abril - Junio 2018), se registraron 3,161 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 de la Carta de Servicios 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**