
**CARTA DE SERVICIOS
RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN N° 72 Del
01 de julio al 30 setiembre del 2018**

COMPROMISO 01

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

INDICADOR

Porcentaje de ciudadanos que esperan hasta quince (15) minutos, para efectuar un pago en nuestras agencias SAT^{1/}.

META

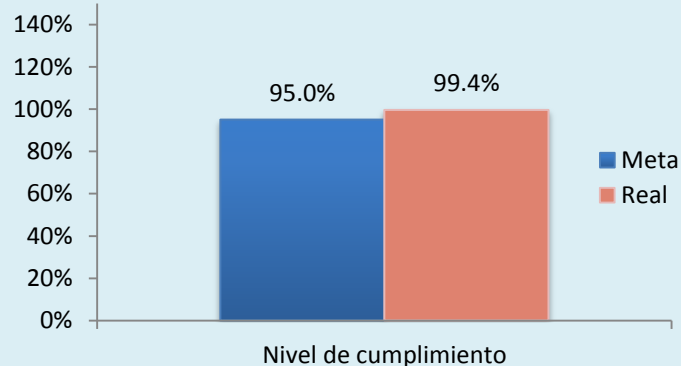
Recepcionar pagos no menor al 95.0% de los ciudadanos que esperan hasta quince (15) minutos en nuestras agencias SAT.

RESULTADO

El 99.4% de los ciudadanos que realizaron sus pagos en las Agencias SAT esperaron menos de 15 minutos para ser atendidos.

Comentario:

En el trimestre en evaluación (julio-setiembre 2018), se generó 181,428 tickets para atención en las Cajas SAT de los cuales 180,255 tickets fueron atendidos con un tiempo de espera no mayor a 15 minutos, resultando un nivel de cumplimiento del 99.4%.



^{1/} La Sede Central Camaná no cuenta con el sistema de tickets para atención en caja, en ese sentido la medición del tiempo de espera para hacer atendido, se realiza a través de una muestra de los ciudadanos que realizan sus pagos en caja SAT.

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

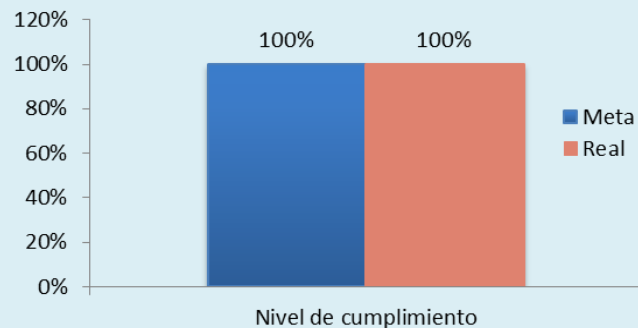
Atender el 100.0% de las consultas ingresadas a través del Chat, en el horario de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes.

RESULTADO

El 100.0% de las consultas ingresadas a través del chat fueron atendidas oportunamente.

Comentario:

En el trimestre en evaluación (julio-setiembre 2018), se atendió el 100.0% de un total de 5,536 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

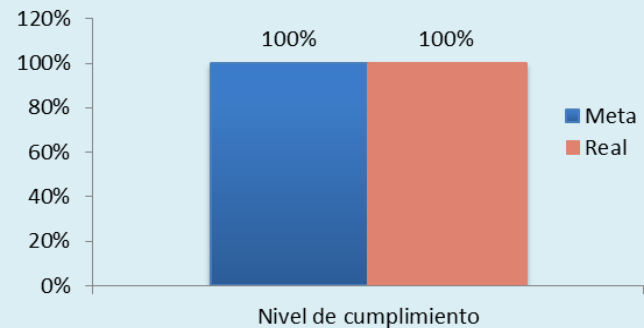
Atender el 100.0% de consultas vía correo electrónico en el plazo establecido.

RESULTADO

El 100.0% de las consultas ingresadas vía correo electrónico fueron atendidas oportunamente.

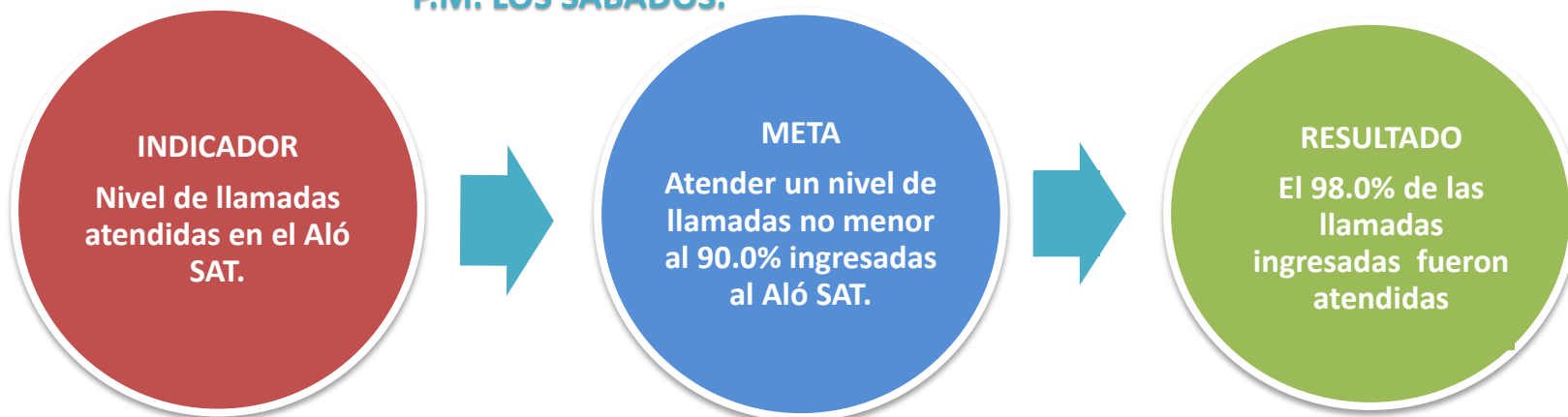
Comentario:

En el trimestre en evaluación (julio-setiembre 2018), se registró un total de 4,076 consultas vía correo electrónico, las cuales fueron atendidas en su totalidad.



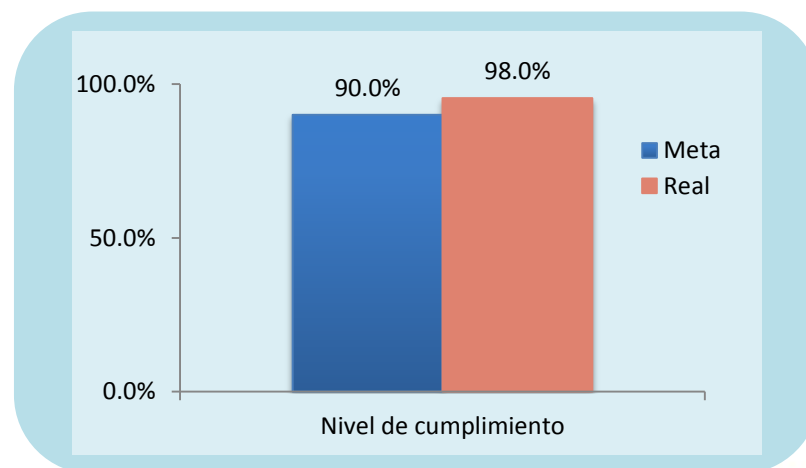
COMPROMISO 04

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 (julio-setiembre 2018), se registró un total de 222,261 llamadas de las cuales 217,719 fueron atendidas, logrando un 98.0% de cumplimiento.



COMPROMISO 05

LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO NO MENOR A 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

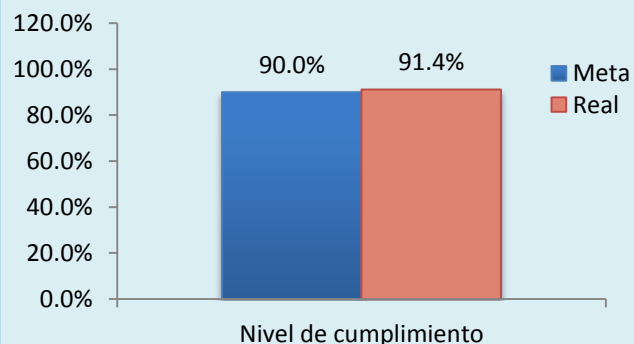
Obtener un nivel de satisfacción no menor a 90.0% por el servicio ofrecido a través del Aló SAT.

RESULTADO

El 91.4% de los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos por el servicio ofrecido en Aló SAT.

Comentario:

En el trimestre en evaluación (julio-setiembre 2018) 44,665 ciudadanos calificaron el servicio brindado a través del Aló SAT, de los cuales 40,823 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.^{1/}

INDICADOR

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

META

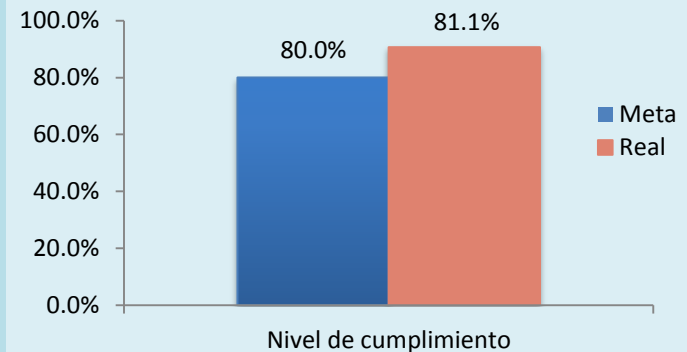
Obtener un nivel de satisfacción no menor al 80.0% por el servicio brindado a través del Asesor de Servicios (en materia tributaria).

RESULTADO

El 81.1% de los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos con el servicio brindado por los asesores en materia tributaria.

Comentario:

En el trimestre en evaluación (julio-setiembre 2018), se encuestó a 227 ciudadanos, de los cuales 184 se encuentran satisfechos con el servicio ofrecido en forma presencial por los asesores de servicios.



^{1/}La frecuencia de evaluación del compromiso es trimestral y se realiza a través de una encuesta al ciudadano. Para este trimestre la fuente es la Encuesta Anual de Satisfacción realizada en Ago-Set 2018 – por la empresa CCR S.A.

COMPROMISO 07

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

INDICADOR

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

META

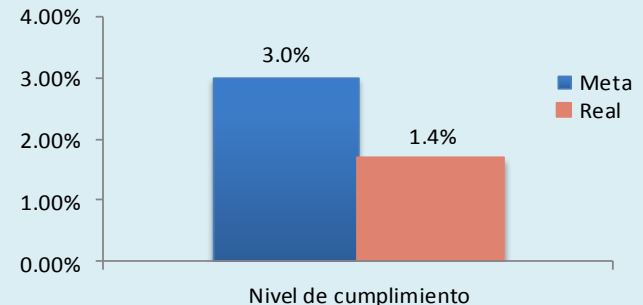
Obtener un nivel de reclamos no mayor a 3.0 %, presentados a través de la ODCA^{1/}, respecto de la atención brindada por el Asesor de Servicios (en materia tributaria).

RESULTADO

El 1.4% de los reclamos presentados a través de la ODCA^{1/} fueron reclamos relacionados en materia tributaria.

Comentario:

En el trimestre en evaluación (julio-setiembre 2018), se registró 3,029 reclamos presentados en la ODCA, de los cuales 42 fueron relacionados en materia tributaria.



^{1/} 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

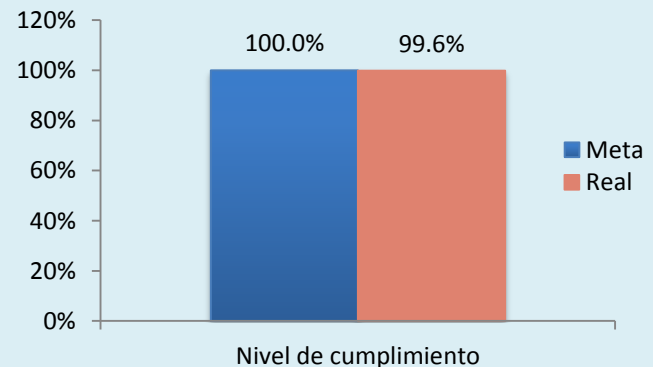
Atender en el plazo establecido el 100.0% de solicitudes por prescripción y la publicación vía web.

RESULTADO

El 99.6% 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 (julio-setiembre 2018), se registraron 63,958 solicitudes de prescripción de multas de tránsito de las cuales se resolvieron y publicaron 63,693 dentro del plazo establecido.



COMPROMISO 09

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

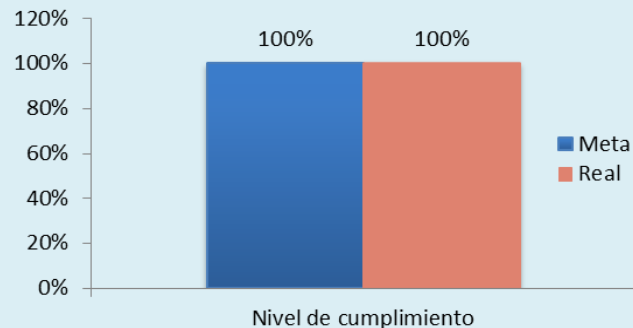
Atender en el plazo establecido el 100.0% de los reclamos presentados en la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado.

RESULTADO

El 100.0% de los reclamos ingresados fueron atendidos dentro del plazo establecido.

Comentario:

En el trimestre en evaluación (julio-setiembre 2018), se registraron 3,044 reclamos, los cuales fueron atendidos dentro del plazo establecido.



^{1/} 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.^{1/}

INDICADOR

Nivel de satisfacción del ciudadano por el servicio brindado a través de Pitazo en materia no tributaria.

META

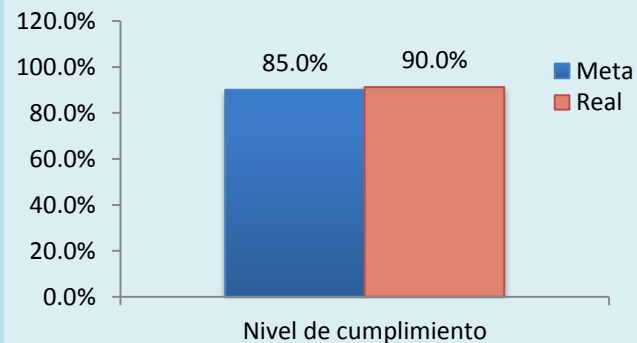
Obtener un nivel de satisfacción no menor al 85.0% por el servicio brindado a través de Pitazo en materia no tributaria.

RESULTADO

El 90.0% de los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos con el servicio brindado a través del Pitazo, en materia tributaria

Comentario:

En el trimestre en evaluación (julio-setiembre 2018), se obtuvo 102 encuestados, de los cuales son 92 los que se encuentran satisfechos con los servicios brindados a través del Pitazo, en materia no tributaria.



^{1/} 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