
**CARTA DE SERVICIOS
RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN N° 74 Del
01 de Enero al 31 de Marzo de 2019**



COMPROMISO 01

ATENDER AL 95% DE LOS CIUDADANOS QUE VIENEN A NUESTRAS AGENCIAS A EFECTUAR UN PAGO, CON UN TIEMPO DE ESPERA NO MAYOR A (15).

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% de los ciudadanos que esperan hasta quince (15) minutos en nuestras agencias SAT.

Resultado

El 99,8% 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 (enero - marzo 2019), se generó 169,129 tickets para atención en ventanilla de los cuales 168,757 tickets fueron atendidos con un tiempo de espera no mayor a 15 minutos, resultando un nivel de atención del 99,8%.



^{1/} 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 2019), se atendió el 100% de un total de 5,847 consultas ingresadas vía chat.



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

COMPROMISO 03

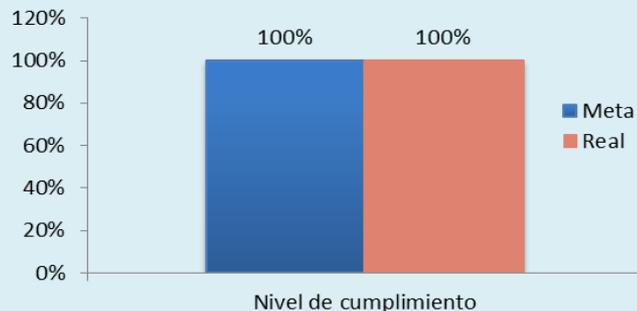
Indicador
Número de consultas vía correo electrónico, no respondidas al día hábil siguiente de su presentación

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 2019), se registró un total de 4 228 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.

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 98,9% de las llamadas ingresadas fueron atendidas

Comentario:
En el trimestre en evaluación (enero - marzo 2019), se registró un total de 202,209 llamadas, de las cuales 199,988 fueron atendidas



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

COMPROMISO 05



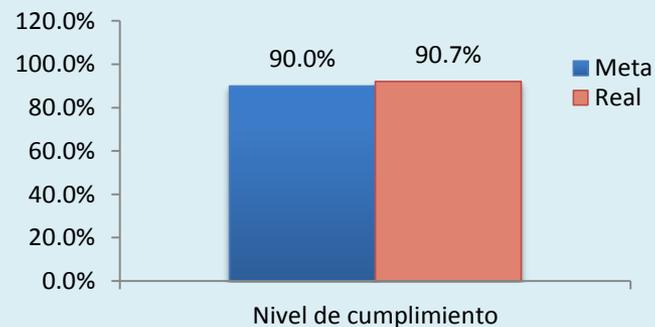
Indicador
Nivel de satisfacción del ciudadano por el servicio ofrecido a través del Aló SAT.

Meta
Obtener un nivel de satisfacción no menor a 90% por el servicio ofrecido a través del Aló SAT.

Resultado
El 90,7% de los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos por el servicio ofrecido en Aló SAT.

Comentario:

En el trimestre en evaluación (enero - marzo 2019), se encuestó a 42,151 ciudadanos, de los cuales 38,228 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% por el servicio brindado a través del Asesor de Servicios (en materia tributaria).

Resultado

El 95.8% de los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos con el servicio brindado por los asesores, en materia tributaria.

Comentario:

En el trimestre en evaluación (enero - marzo 2019), se encuestó a 548 ciudadanos, de los cuales 525 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. Asimismo, la encuesta fue realizada en el mes de marzo 2019, por el Área Funcional de Planificación.

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%, presentados a través de la ODCA^{1/}, respecto de la atención brindada por el Asesor de Servicios (en materia tributaria).

Resultado

El 3,43% de los reclamos presentados a través de la ODCA^{1/} fueron reclamos relacionados a materia tributaria.

Comentario:

En el trimestre en evaluación (enero - marzo 2019), se registró 3 003 reclamos^{2/} presentados en la ODCA, de los cuales 103 fueron relacionados a materia tributaria.



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

^{2/} Incluye los reclamos ingresados en el trimestre de evaluación.

COMPROMISO 08

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

Meta

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

Resultado

El 98,3% de las solicitudes de prescripción de multas de tránsito fueron atendidas y publicadas dentro del plazo de 25 días hábiles



Comentario:

En el trimestre en evaluación (enero - marzo 2019), se registraron 28,447 solicitudes de prescripción de multas de tránsito cumpliendo con 27,965 en el plazo de atención y publicación.



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

COMPROMISO 09

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% de los reclamos presentados en la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado.

Resultado
El 100% de los reclamos ingresados fueron atendidas dentro del plazo establecido.



Comentario:
En el trimestre en evaluación (enero - marzo 2019), se registraron 2,876 reclamos, los cuales fueron atendidos dentro del plazo establecido.



^{1/} Reclamos ingresados en la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado (Módulo SIRESU).

LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO NO MENOR AL 85% POR EL SERVICIO DE PITAZO.

COMPROMISO 10



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 semestral, mostrándose los resultados en La evaluación del II Y IV trimestre 2019.

Comentario:

La medición respecto del servicio de Pitazo se realiza semestralmente, mostrándose los resultados de las evaluaciones en el II y IV trimestre del 2019.

Gracias

