

---

**CARTA DE SERVICIOS  
RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN N° 75 Del  
01 de Abril al 30 Junio 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<sup>1/</sup>.

**Meta**  
Recepcionar pagos no menor al 95% de los ciudadanos que esperan hasta quince (15) minutos en nuestras agencias SAT.

**Resultado**  
El 99,9% 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 (abril - junio 2019), se generó 164,247 tickets para la atención en ventanilla, de los cuales 164,027 tickets fueron atendidos con un tiempo de espera no mayor a 15 minutos, resultando un nivel de atención del 99,9%.



<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 2019), se atendió el 100% de un total de 4,414 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

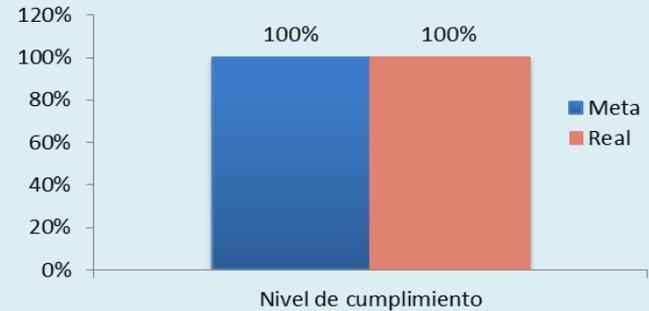
**Indicador**  
Número de consultas vía correo electrónico, no respondidas al día hábil siguiente de su presentación

**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 (abril – junio 2019), se registró un total de 4,300 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 96,9% de las llamadas ingresadas fueron atendidas

**Comentario:**  
En el trimestre en evaluación (abril – junio 2019), se registró un total de 242,575 llamadas, de las cuales 234,994 fueron atendidas



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

### COMPROMISO 05



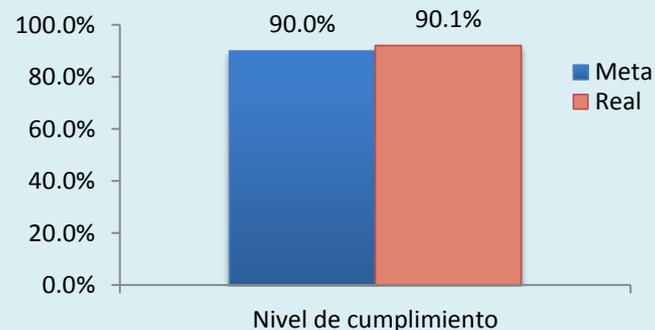
**Indicador**  
Nivel de satisfacción del ciudadano por el servicio ofrecido a través del Aló SAT.

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

**Resultado**  
El 90,1% de los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos por el servicio ofrecido en Aló SAT.

#### Comentario:

En el trimestre en evaluación (abril – junio 2019), se encuestó a 37,626 ciudadanos, de los cuales 33,894 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 92.2% 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 2019), se encuestó a 540 ciudadanos, de los cuales 498 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 2019 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 1.19% de los reclamos presentados a través de la ODCA<sup>1/</sup> fueron reclamos relacionados a materia tributaria.

**Comentario:**

En el trimestre en evaluación (abril - junio 2019), se registró 3,878 reclamos<sup>2/</sup> presentados en la ODCA, de los cuales 46 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 (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.

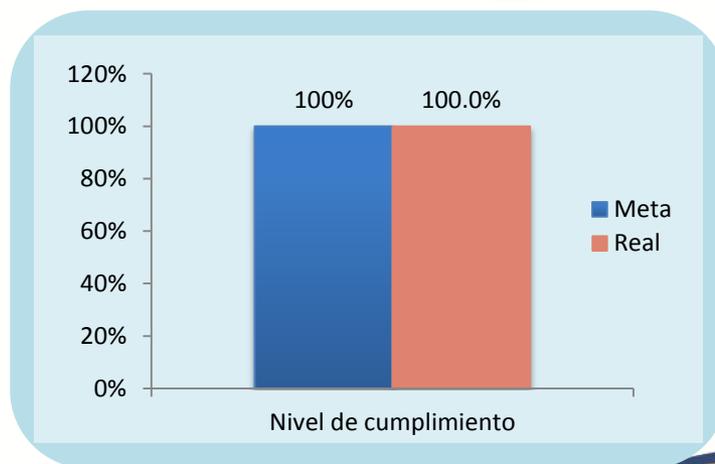
**Resultado**

El 100 % 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 (abril - junio 2019), se registraron 28,096 solicitudes de prescripción de multas de tránsito (RNT) cumpliéndose con el total 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 <sup>1/</sup> 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**  
Se cumplió dentro del plazo con el 100% de los reclamos por atenderse en el periodo de evaluación.



### Comentario:

En el trimestre en evaluación (abril – junio 2019), se debieron atender 3,878 reclamos <sup>2/</sup>, de los cuales fueron atendidos el 100% dentro del plazo establecido.



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

<sup>2/</sup> incluye pendientes del trimestre anterior.

COMPROMISO 10

LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO NO MENOR AL 85% POR EL SERVICIO DE PITAZO ( EN MATERIA NO TRIBUTARIA)

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

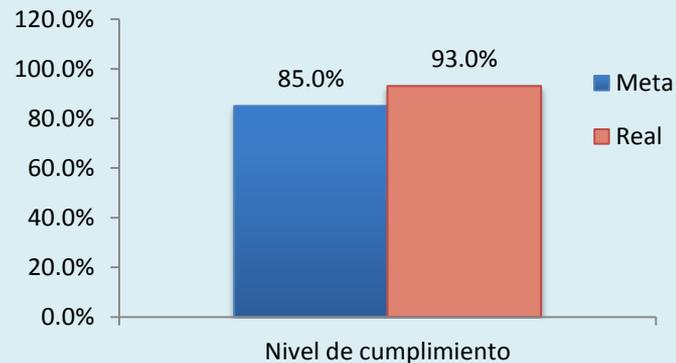
**Meta**  
Obtener un nivel de satisfacción no menor al 85% por el servicio brindado a través de Pitazo en materia no tributaria.

**Resultado**  
El 93 % de los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos con el servicio .



**Comentario:**

En el trimestre en evaluación (abril – junio 2019), se encuestó a 133 ciudadanos, de los cuales 124 se encuentran satisfechos con el servicio brindado a través del Pitazo.



# Gracias

