
**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).

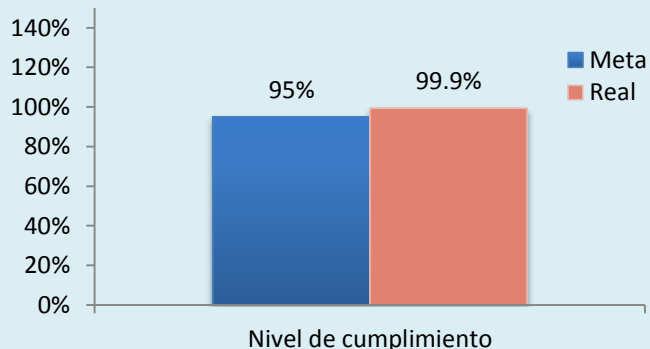
Indicador
Porcentaje de ciudadanos que esperan hasta quince (15) minutos, para efectuar un pago en nuestras agencias SAT^{1/}.

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%.



^{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

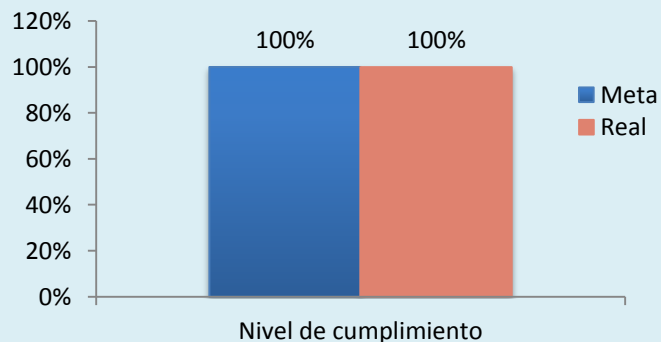
Indicador
Número de consultas vía CHAT no atendidas en su totalidad, en el horario establecido.

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 (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

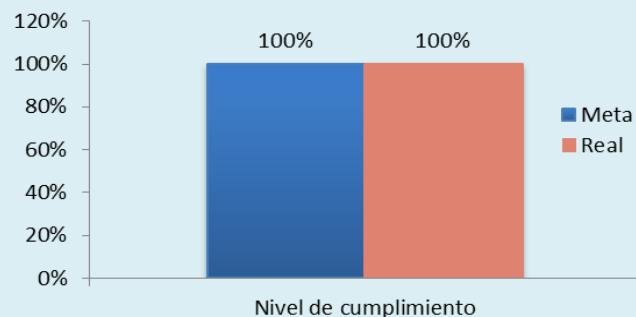
Indicador
Número de consultas vía correo electrónico, no respondidas al día hábil siguiente de su presentación

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.

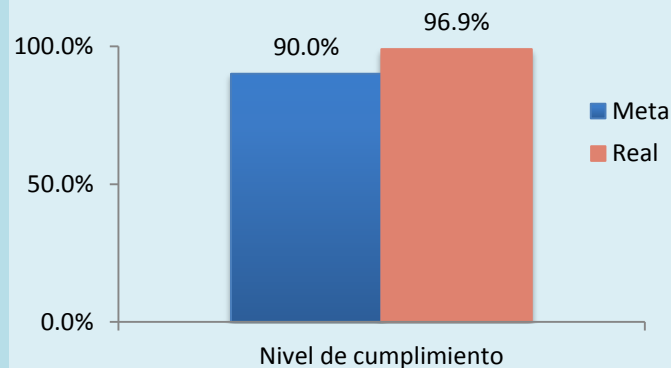
Indicador
Nivel de llamadas
atendidas en el Aló
SAT.

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



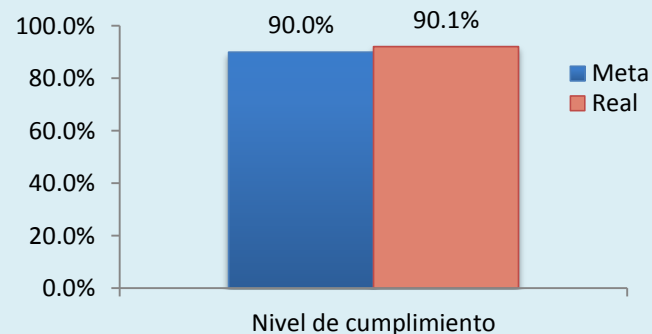
Indicador
Nivel de satisfacción del ciudadano por el servicio ofrecido a través del Aló SAT.

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.^{1/}

Indicador

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

Meta

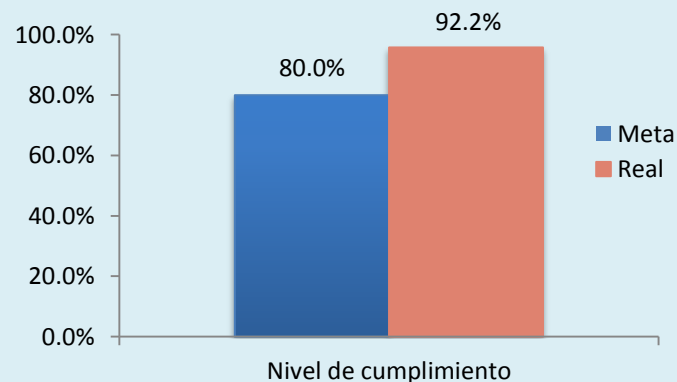
Obtener un nivel de satisfacción no menor al 80% por el servicio brindado a través del Asesor de Servicios (en materia tributaria).

Resultado

El 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.



^{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 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^{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).

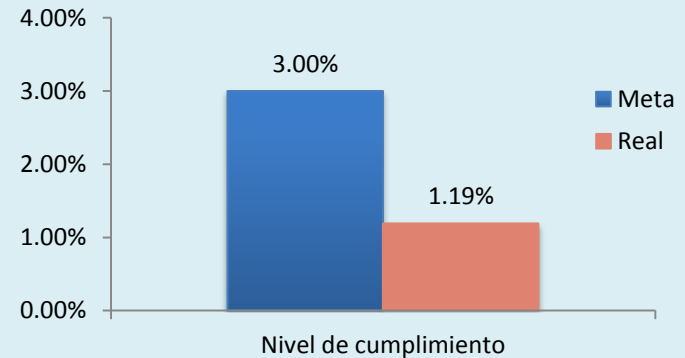
Resultado

El 1.19% de los reclamos presentados a través de la ODCA^{1/} fueron reclamos relacionados a materia tributaria.



Comentario:

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

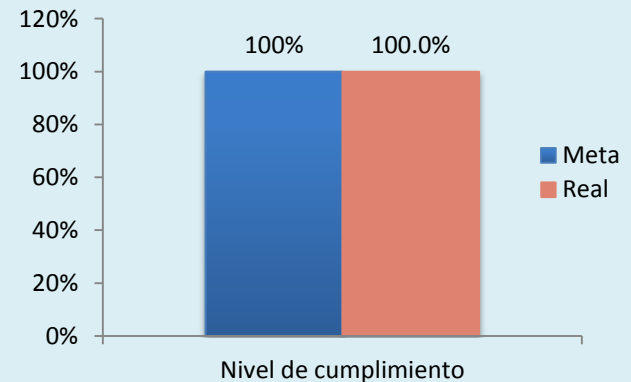
Resultado

El 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 ^{1/} no concluidos dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a su presentación.

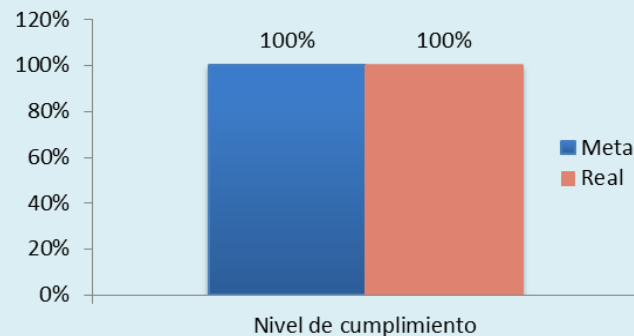
Meta
Atender en el plazo establecido el 100% de los reclamos presentados en la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado.

Resultado
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 ^{2/}, de los cuales fueron atendidos el 100% dentro del plazo establecido.



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

^{2/} 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.

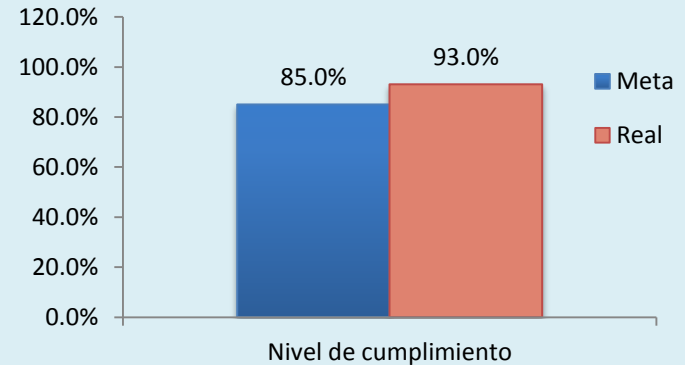
Meta
Obtener un nivel de satisfacción no menor al 85% por el servicio brindado a través de Pitazo en materia no tributaria.

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

