
**CARTA DE SERVICIOS
RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN N° 76 Del
01 de Julio al 30 Setiembre de 2019**



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

COMPROMISO 01

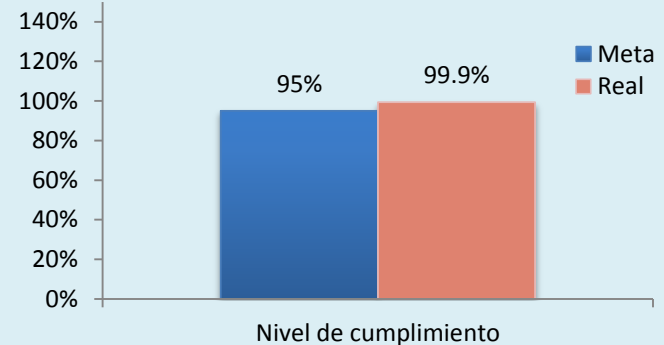
Indicador
Porcentaje de ciudadanos que esperan hasta quince (15) minutos, para efectuar un pago en nuestras agencias SAT^{1/}.

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 (julio - setiembre 2019), se generó 172,897 tickets para la atención en ventanilla, de los cuales 172,654 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

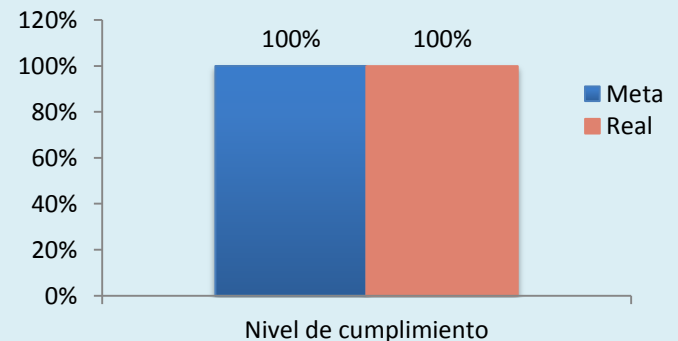
Indicador
Número de consultas vía CHAT no atendidas en su totalidad, en el horario establecido.

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 (julio - setiembre 2019), se atendió el 100% de un total de 4,591 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



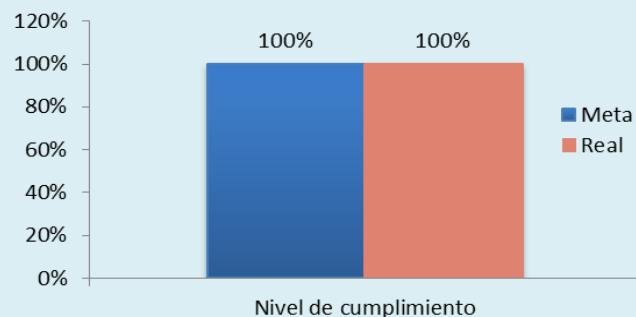
Indicador
Número de consultas vía correo electrónico, no respondidas al día hábil siguiente de su presentación

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 (julio - setiembre 2019), se registró un total de 4,343 consultas vía correo electrónico, las cuales fueron atendidas en su totalidad.



COMPROMISO 04

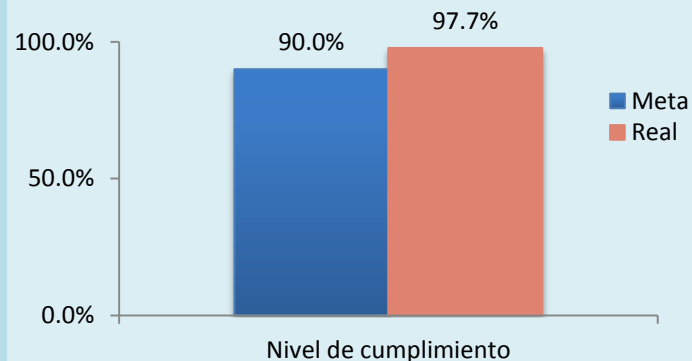
LOGRAR UN NIVEL DE LLAMADAS ATENDIDAS A TRAVÉS DEL ALÓ SAT (315-2400), NO MENOR AL 90%, DEL TOTAL DE LLAMADAS INGRESADAS, EN EL HORARIO DE 9:00 A.M. A 6:00 P.M. DE LUNES A VIERNES Y DE 9:00 A 1:00 P.M. LOS SÁBADOS.

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 97,7% de las llamadas ingresadas fueron atendidas

Comentario:
En el trimestre en evaluación (julio - setiembre 2019), se registró un total de 234,571 llamadas, de las cuales 229,069 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.

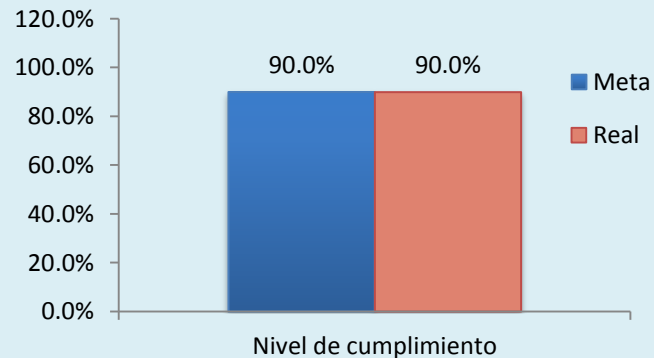
Meta
Obtener un nivel de satisfacción no menor a 90% por el servicio ofrecido a través del Aló SAT.

Resultado
El 90,0% de los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos por el servicio ofrecido en Aló SAT.



Comentario:

En el trimestre en evaluación (julio-setiembre 2019), se encuestó a 38,259 ciudadanos, de los cuales 34,447 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).

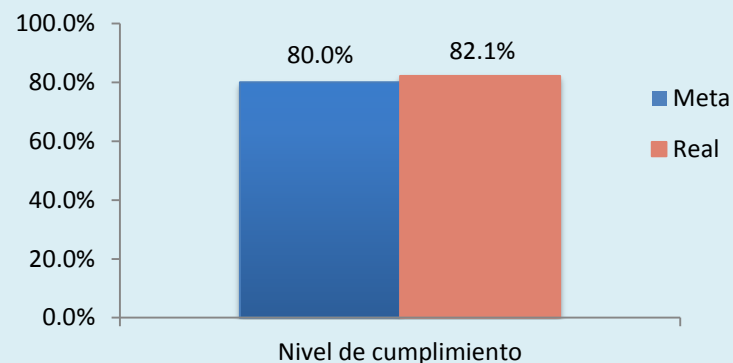
Resultado

El 82.1% 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 2019), se encuestó a 257 ciudadanos, de los cuales 211 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 setiembre 2019 por la empresa SOCMARK

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).



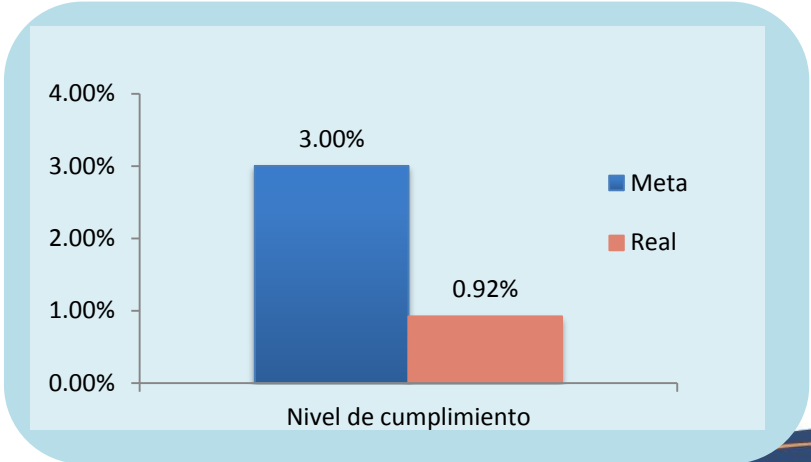
Meta
Obtener un nivel de reclamos no mayor a 3%, presentados a través de la ODCA^{1/}, respecto de la atención brindada por el Asesor de Servicios (en materia tributaria).



Resultado
El 0.92 % de los reclamos presentados a través de la ODCA^{1/} fueron reclamos relacionados a materia tributaria.



Comentario:
En el trimestre en evaluación (julio - setiembre 2019), se registró 3,692 reclamos^{2/} presentados en la ODCA, de los cuales 34 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.

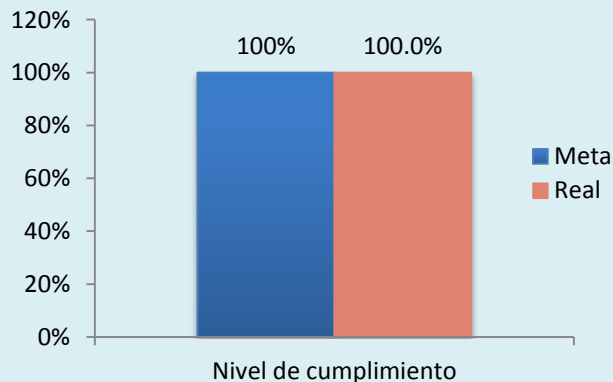
Resultado

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 (julio - setiembre 2019), se registraron 28,278 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

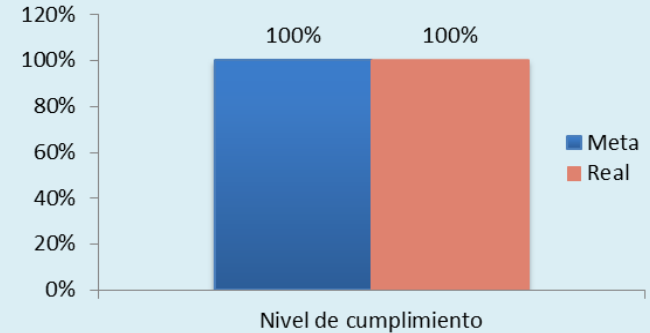
Indicador
Número de reclamos ^{1/} no concluidos dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a su presentación.

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

Resultado
El 100% de los reclamos por atender en el periodo en evaluación fueron atendidos dentro del plazo establecido.



Comentario:
En el trimestre en evaluación (julio - setiembre 2019), se atendieron 3,718 reclamos dentro del plazo establecido.



^{1/} Reclamos por atender en el periodo de evaluación (incluye pendientes del mes anterior) 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 (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
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

