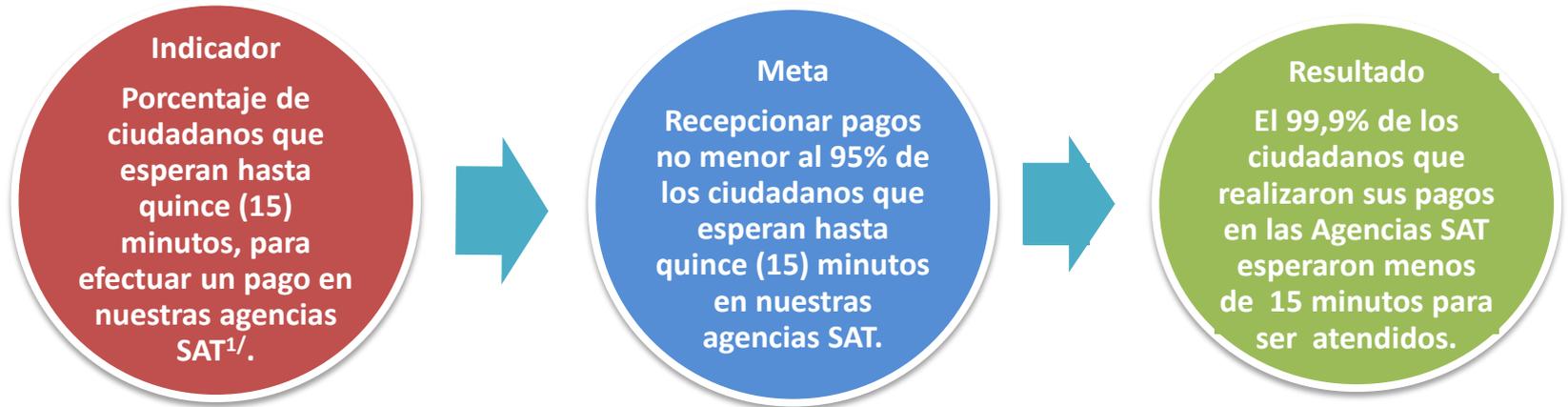

**CARTA DE SERVICIOS
RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN N° 77 Del
01 de Octubre al 31 Diciembre de 2019**



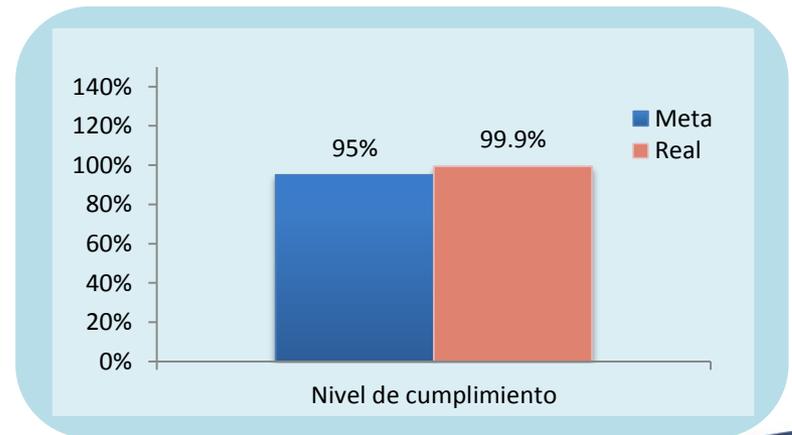
ATENDER AL 95% DE LOS CIUDADANOS QUE VIENEN A NUESTRAS AGENCIAS A EFECTUAR UN PAGO, CON UN TIEMPO DE ESPERA NO MAYOR A QUINCE (15) MINUTOS.

COMPROMISO 01



Comentario:

En el trimestre en evaluación (octubre - diciembre 2019), se generó 166,206 tickets para la atención en ventanilla, de los cuales 166,077 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 (octubre - diciembre 2019), se atendió el 100% de un total de 3,812 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

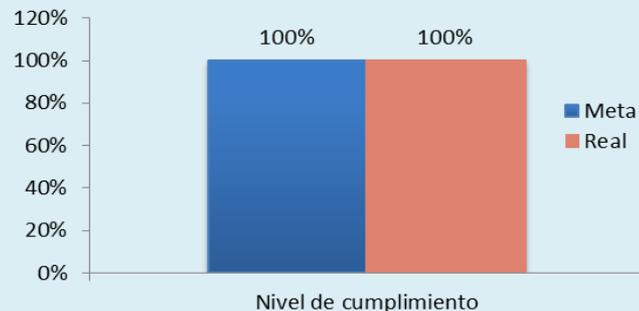
Indicador
Número de consultas vía correo electrónico, no respondidas al día hábil siguiente de su presentación

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 (octubre - diciembre 2019), se registró un total de 4,192 consultas vía correo electrónico, las cuales fueron atendidas en su totalidad.



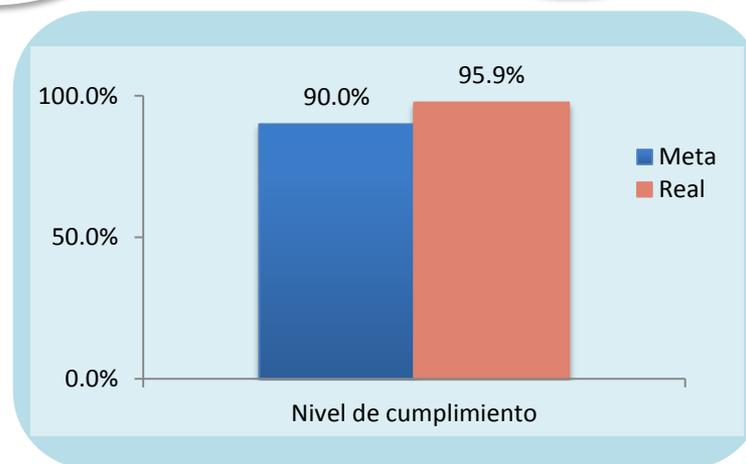
COMPROMISO 04

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 (octubre - diciembre 2019), se registró un total de 233,277 llamadas, de las cuales 223,635 fueron atendidas



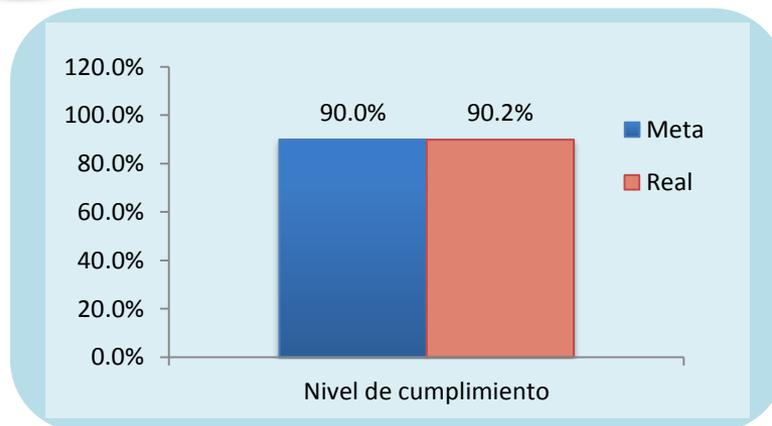
LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO NO MENOR A 90% POR EL SERVICIO OFRECIDO A TRAVÉS DEL ALÓ SAT.

COMPROMISO 05



Comentario:

En el trimestre en evaluación (octubre - diciembre 2019), se encuestó a 39,272 ciudadanos, de los cuales 35,418 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 94.1% de los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos con el servicio brindado por los asesores, en materia tributaria.

Comentario:

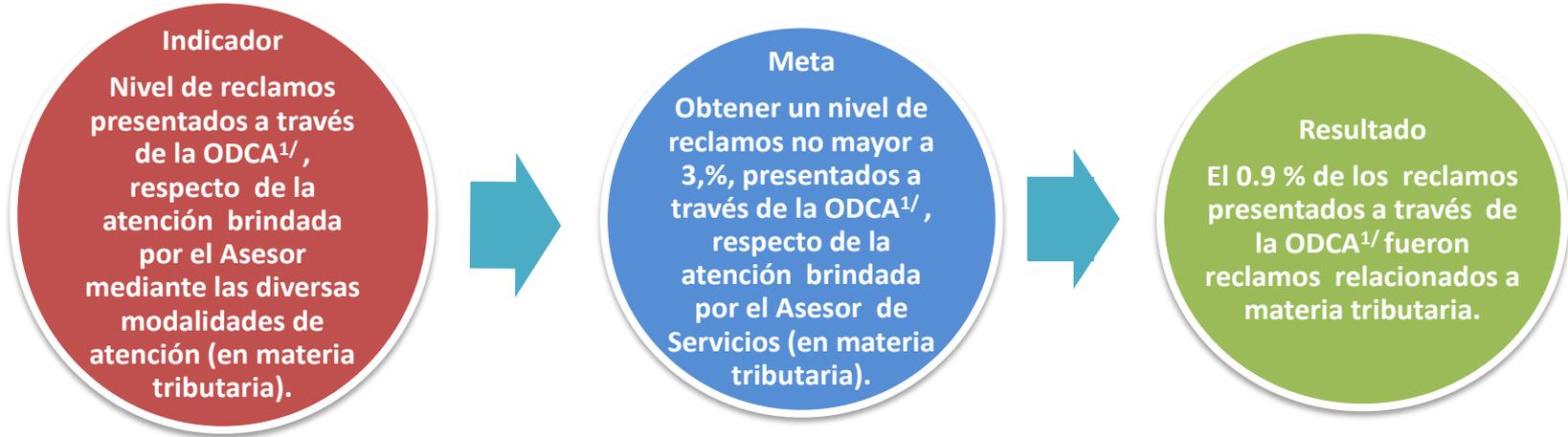
En el trimestre en evaluación (octubre - diciembre 2019), se encuestó a 540 ciudadanos, de los cuales 508 se encuentran satisfechos con el servicio ofrecido en forma presencial por los asesores de servicios.



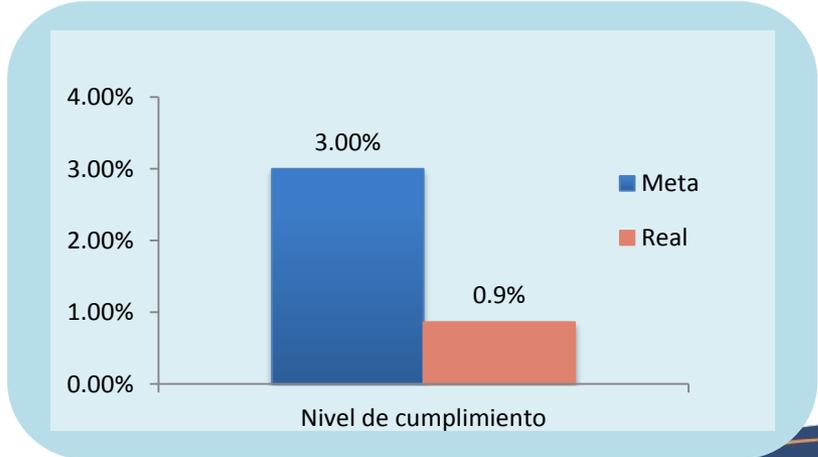
^{1/}La frecuencia de evaluación del compromiso es trimestral y se realiza a través de una encuesta al ciudadano. Asimismo, la encuesta fue realizada en el mes de noviembre / diciembre 2019 por el Área Funcional de Planificación.

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).



Comentario:
En el trimestre en evaluación (octubre - diciembre 2019), se registró 4,049 reclamos^{2/} presentados en la ODCA, de los cuales 35 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

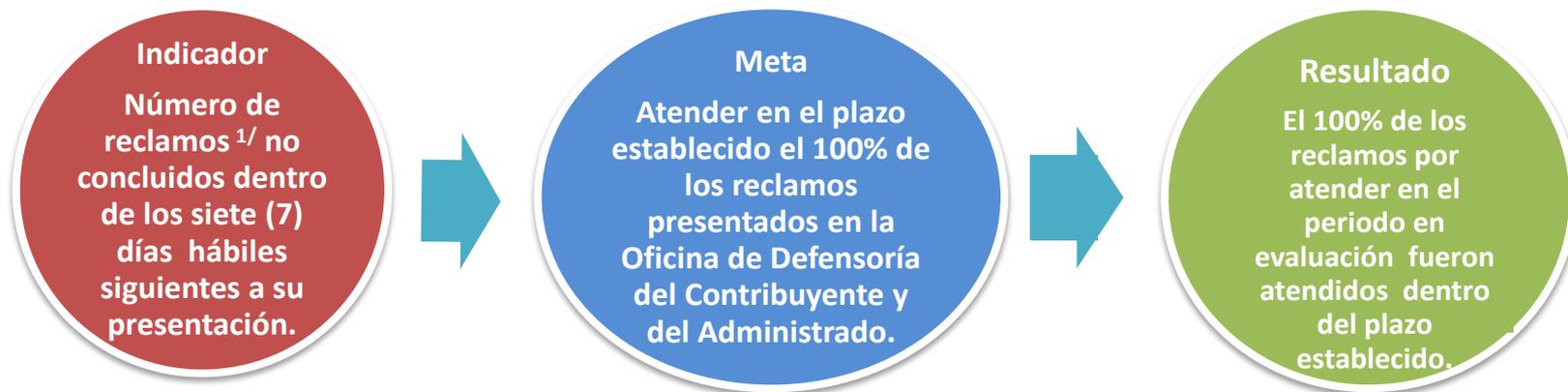
Comentario:

En el trimestre en evaluación (octubre - diciembre 2019), se registraron 20,668 solicitudes de prescripción de multas de tránsito (RNT) cumpliéndose con el total en el plazo de atención y publicación.



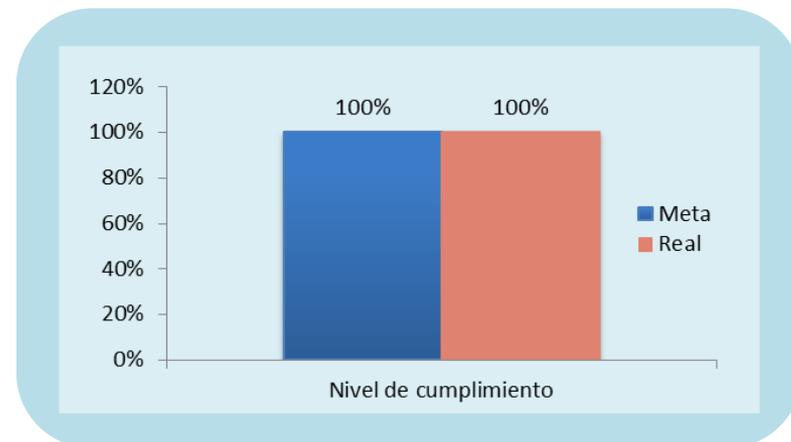
ATENDER LOS RECLAMOS DENTRO DE LOS SIETE (7) DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A SU PRESENTACIÓN.

COMPROMISO 09



Comentario:

En el trimestre en evaluación (octubre - diciembre 2019), se atendieron 4,056 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).

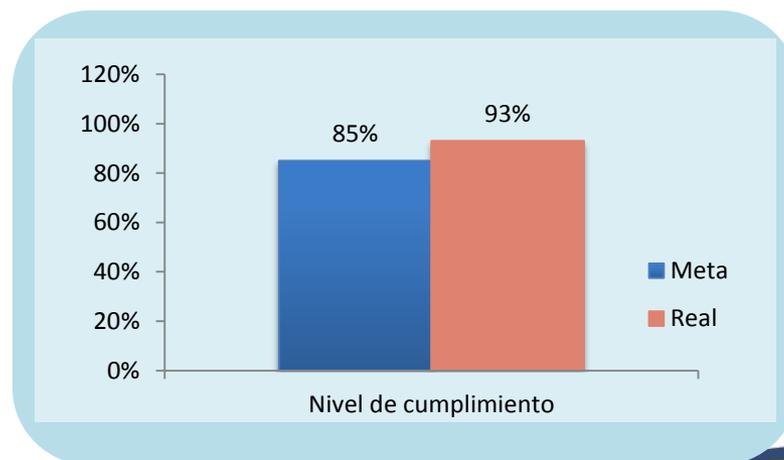
COMPROMISO 10

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



Comentario:

Se encuestó a 112 ciudadanos de los cuales 104 se encuentran satisfechos con el servicio, lográndose un 93% de satisfacción en la evaluación del II Semestre.



Gracias

