
**CARTA DE SERVICIOS
RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN N° 78
Del 01 de enero al 31 de marzo de 2020**



COMPROMISO N° 1

ATENDER AL 96% DE LOS CIUDADANOS QUE VIENEN A NUESTRAS AGENCIAS A EFECTUAR UN PAGO, CON UN TIEMPO DE ESPERA NO MAYOR A QUINCE (15) MINUTOS.

Indicador

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

Meta

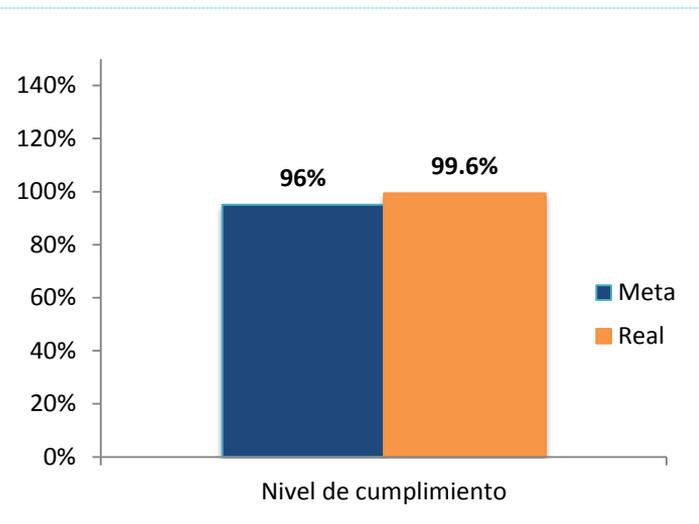
- Recepcionar pagos no menor al 96% de los ciudadanos que esperan hasta quince (15) minutos en nuestras agencias SAT.

Resultado

- El 99.6% 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 2020), se generó 161,393 tickets para la atención en ventanilla, de los cuales 160,822 tickets fueron atendidos con un tiempo de espera no mayor a 15 minutos, resultando un nivel de atención del 99,6%.



COMPROMISO N°2

ATENDER EL 100% DE LAS CONSULTAS INGRESADAS A TRAVÉS DEL CHAT, EN EL HORARIO DE A 9:00 AM A 5:00 PM DE LUNES A VIERNES.

Indicador

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

Meta

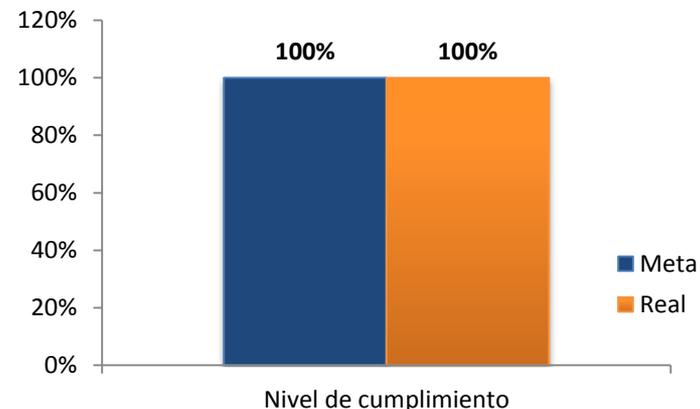
- Atender el 100% de las consultas ingresadas a través del CHAT, en el horario de 9:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes.

Resultado

- El 100% de las consultas ingresadas a través del CHAT fueron atendidas oportunamente.

Comentario

En el trimestre en evaluación (enero – marzo 2020), se atendió el 100% de un total de 3,751 consultas ingresadas vía chat.



COMPROMISO N°3

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

Indicador

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

Meta

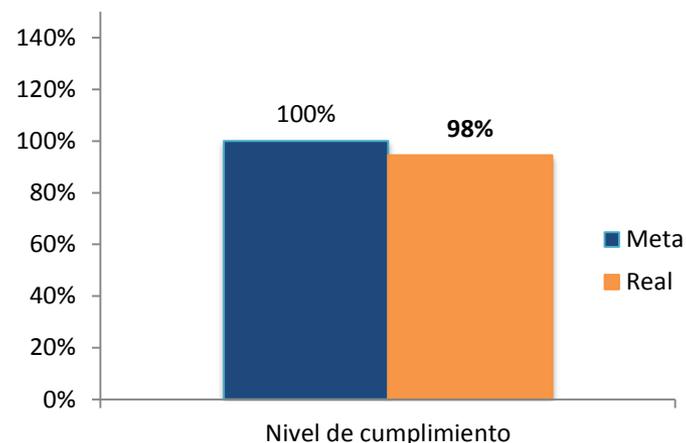
- Atender el 100% de consultas vía correo electrónico en el plazo establecido.

Resultado

- El 98% de las consultas ingresadas vía correo electrónico fueron atendidas oportunamente.

Comentario

En el trimestre en evaluación (enero – marzo 2020), se registró un total de 5,160 consultas vía correo electrónico, las cuales fueron atendidas solamente 5,065 consultas dentro del plazo.



COMPROMISO N°4

LOGRAR UN NIVEL DE LLAMADAS ATENDIDAS A TRAVÉS DEL ALÓ SAT (315-2400), NO MENOR AL 93% DEL TOTAL DE LLAMADAS INGRESADAS, EN EL HORARIO DE LUNES A VIERNES 9:00 AM A 6:00 PM. Y SÁBADOS DE 9:00 AM A 1:00 PM.

Indicador

- Nivel de llamadas atendidas en el Aló SAT.

Meta

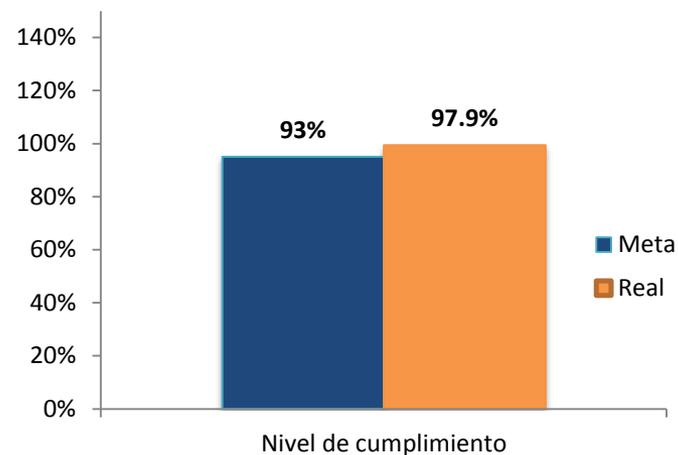
- Atender a no menos del 93% del total de llamadas ingresadas al Aló SAT.

Resultado

- El 97.9% de las llamadas ingresadas fueron atendidas

Comentario

En el trimestre en evaluación (enero – marzo 2020), se registró un total de 204,069 llamadas, de las cuales 199,743 fueron atendidas.



COMPROMISO N°5

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

Indicador

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

Meta

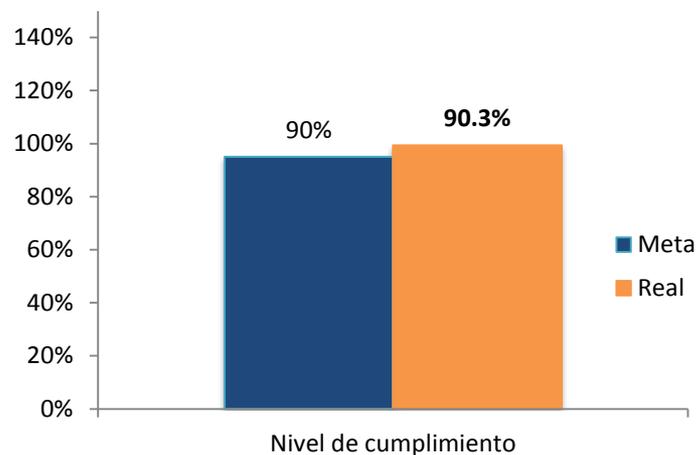
- Obtener un nivel de satisfacción no menor a 90% por el servicio ofrecido a través del Aló SAT.

Resultado

- El 90.3% de los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos por el servicio ofrecido en Aló SAT.

Comentario

En el trimestre en evaluación (enero – marzo 2020), se encuestó a 41,423 ciudadanos, de los cuales 37,400 se encuentran conformes con la atención brindada.



COMPROMISO N°6

LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL 80% DE LOS CIUDADANOS RESPECTO A LA CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA DE MANERA PRESENCIAL POR LOS ASESORES DE SERVICIOS (EN MATERIA TRIBUTARIA)

Indicador

- Porcentaje de ciudadanos satisfechos por la claridad de la información brindada en forma presencial a través del asesor de servicios (en materia tributaria).

Meta

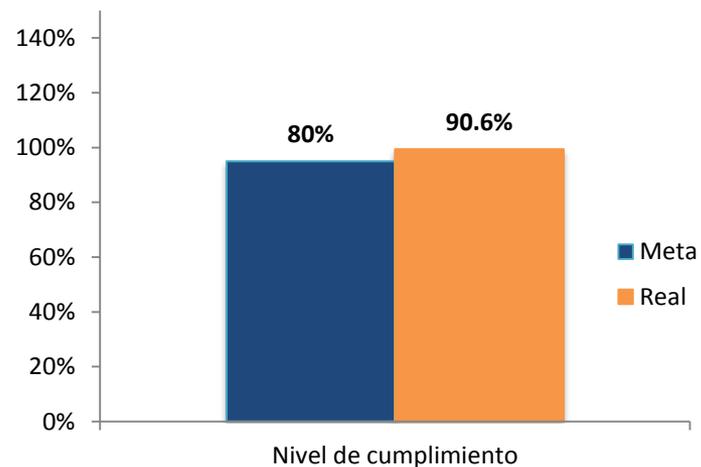
- Obtener un nivel de satisfacción no menor al 80% respecto a la claridad de información brindada a través del Asesor de Servicios (en materia tributaria).

Resultado

- El 90.6% de los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos con la claridad de información brindada por los asesores de servicio (materia tributaria).

Comentario

En el trimestre en evaluación (enero – marzo 2020), se encuestó a 477 ciudadanos, de los cuales 432 se encuentran satisfechos respecto a la claridad de la información brindada de forma presencial por los asesores de servicios (en materia tributaria).



COMPROMISO N°7

LOGRAR UN NIVEL DE RECLAMOS NO MAYOR AL 3% PRESENTADOS A TRAVÉS DE LA ODC, ^{1/} RESPECTO DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL ASESOR DE SERVICIOS (EN MATERIA TRIBUTARIA)

Indicador

- Nivel de reclamos presentados a través de la ODC^{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 3,0%, presentados a través de la ODCA^{1/}, respecto de la atención brindada por el Asesor de Servicios (en materia tributaria).

Resultado

- El 1.2% de los reclamos presentados a través de la ODCA^{1/} fueron reclamos relacionados a materia tributaria.

Comentario

En el trimestre en evaluación (enero – marzo 2020), se registró 4,139 reclamos^{2/} presentados en la ODCA, de los cuales 49 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 N°8

RESOLVER LAS SOLICITUDES DE PRESCRIPCIÓN DE MULTAS DE TRÁNSITO (RNT) Y PUBLICAR EL RESULTADO EN LA PAGINA WEB DEL SAT DENTRO DE LOS VEINTICINCO (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

- 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.

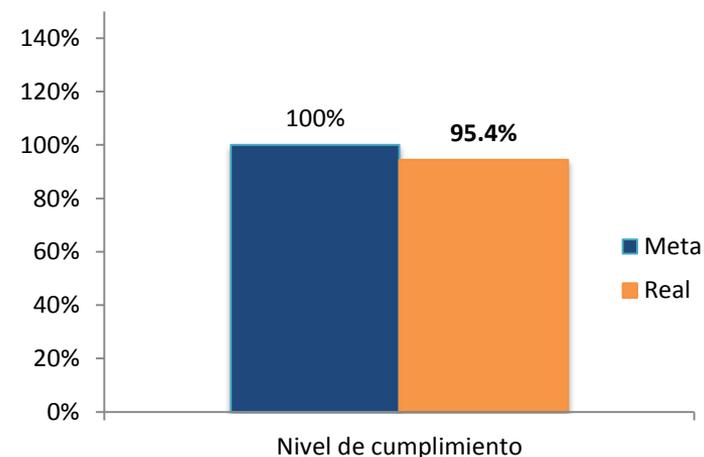
Resultado

- El 95.4% 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 2020), se registraron 19,051 solicitudes de prescripción de multas de tránsito (RNT) atendándose 18,169 en el plazo de atención y publicación, quedando pendientes 882* Solicitudes.

*Nota: los incumplimientos presentados en el mes de marzo obedece a la suspensión de operaciones del SAT por el estado de emergencia declarado a nivel nacional mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM



COMPROMISO N°9

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

Indicador

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

Meta

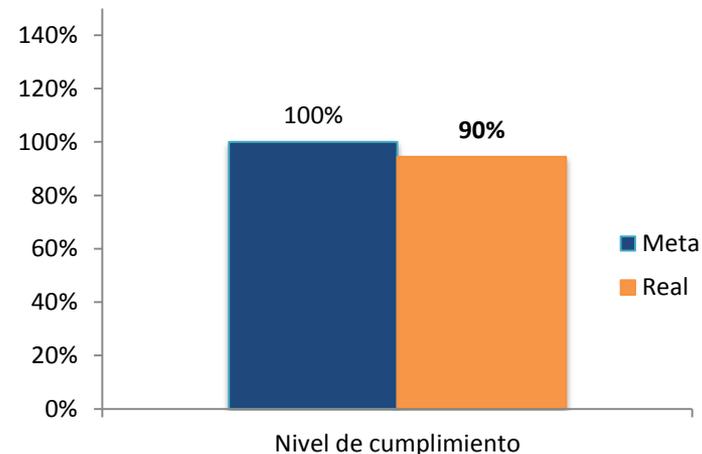
- Atender en el plazo establecido el 100% de los reclamos presentados en la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado.

Resultado

- El 90% de los reclamos por atender en el periodo en evaluación fueron atendidos dentro del plazo establecido.

Comentario

En el trimestre en evaluación (enero – marzo 2020), se atendieron 4,369 reclamos dentro del plazo establecido, quedando pendiente para su atención 453 reclamos*.



*Nota: los incumplimientos presentados en el mes de marzo obedece a la suspensión de operaciones del SAT por el estado de emergencia declarado a nivel nacional mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM

COMPROMISO N° 10

LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO NO MENOR A 85% POR EL SERVICIO DE PITAZO (EN MATERIA NO RIBUTARIA).

Indicador

- Nivel de satisfacción del ciudadano por el servicio brindado a través de Pitazo (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 el II y IV Trimestre 2020.

Comentario

La medición respecto del servicio de Pitazo se realiza semestralmente, mostrándose los resultados de las evaluaciones en el II y IV trimestre del 2020.



Gracias

