
**CARTA DE SERVICIOS
RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN N° 79
Del 01 de abril al 30 de junio 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

- No se realizó la medición

Comentario:

En el marco de la Emergencia Nacional Sanitaria y siguiendo los lineamientos del Ministerio de Salud, con el fin de evitar y mitigar la propagación del COVID19, no ha sido posible la medición de este compromiso, ya que en el contexto actual este servicio se vio limitado.



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 (abril – junio 2020), se atendió el 100% de un total de 4,903 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

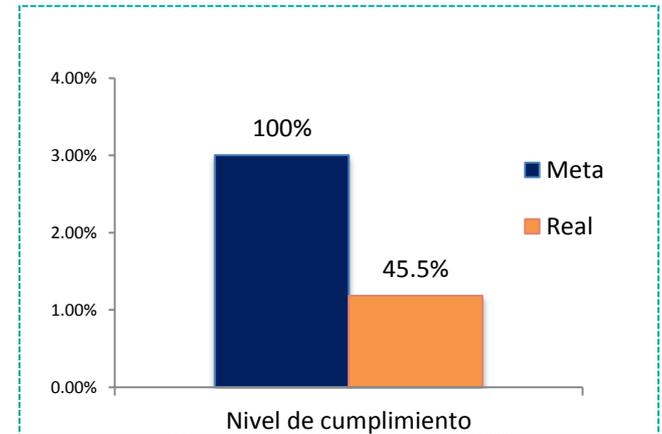
- Atender el 100% de consultas vía correo electrónico en el plazo establecido.

Resultado

- El 45.5% de las consultas ingresadas vía correo electrónico fueron atendidas oportunamente.

Comentario

En el trimestre en evaluación (abril -junio2020), se registró un total de 7,039 consultas vía correo electrónico, las cuales fueron atendidas solamente 3,205 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

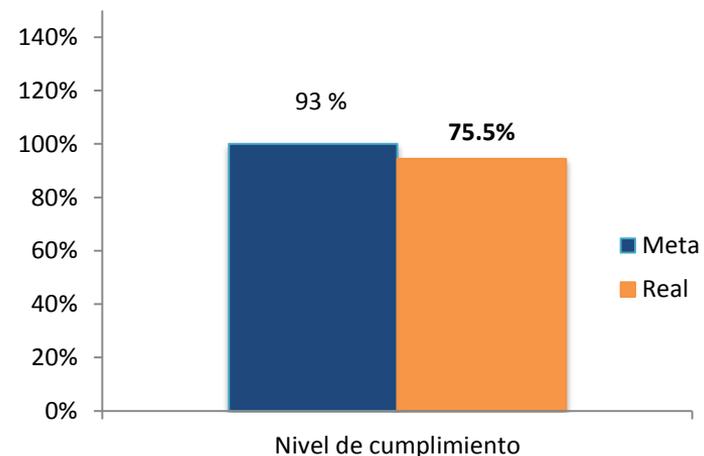
- Atender a no menos del 93% del total de llamadas ingresadas al Aló SAT.

Resultado

- El 75.5% de las llamadas ingresadas fueron atendidas

Comentario

En el trimestre en evaluación (abril – junio 2020), se registró un total de 30,086 llamadas, de las cuales 22,719 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

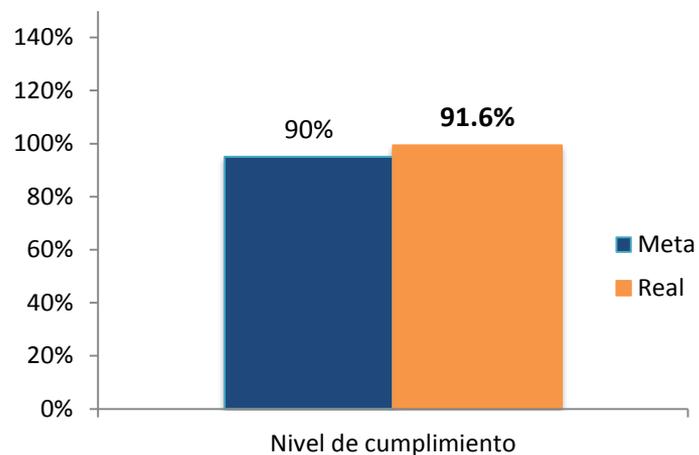
- Obtener un nivel de satisfacción no menor a 90% por el servicio ofrecido a través del Aló SAT.

Resultado

- El 91.6% de los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos por el servicio ofrecido en Aló SAT.

Comentario

En el trimestre en evaluación (abril –junio 2020), se encuestó a 4,198 ciudadanos, de los cuales 3,847 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

- No se realizó la medición

Comentario

En el marco de la Emergencia Nacional Sanitaria y siguiendo los lineamientos del Ministerio de Salud, con el fin de evitar y mitigar la propagación del COVID19, no ha sido posible la medición de este compromiso, ya que en el contexto actual la atención de manera presencial se vio limitada y con una serie de controles que no permitió la aplicación de encuestas.



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 2.1% de los reclamos presentados a través de la ODCA^{1/} fueron reclamos relacionados a materia tributaria.

Comentario

En el trimestre en evaluación (abril – junio 2020), se registró 195 reclamos^{2/} presentados en la ODCA, de los cuales 4 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.

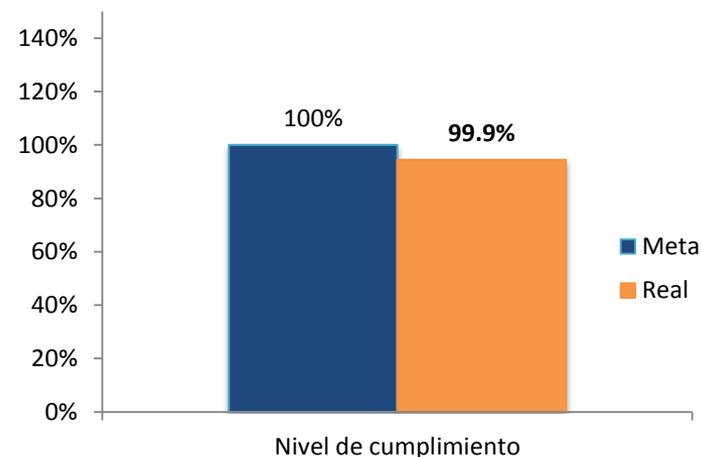
Resultado

- El 99.9% 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– junio2020), de las 1,538* solicitudes de prescripción de multas de tránsito (RNT) pendientes de atender se logró cumplir con 1,537 en el plazo de atención y publicación.

*Nota: Esta cantidad corresponde a solicitudes presentadas en los meses febrero y marzo que no fueron atendidas por el estado de emergencia declarado a nivel nacional mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM el 16 de marzo, quedando los plazos suspendidos hasta el 10 de junio. Asimismo también incluye solicitudes ingresadas en junio.



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

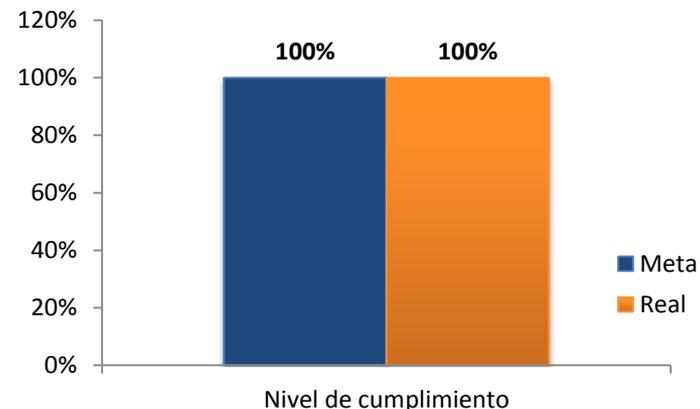
- Atender en el plazo establecido el 100% de los reclamos presentados en la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado.

Resultado

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

Comentario

Del trimestre en evaluación (abril– junio 2020), se logró atender un total de 550 reclamos, dentro del plazo establecido. Cabe indicar que incluye reclamos ingresados en el mes de marzo* que estuvieron con plazo suspendidos.



*Nota: los reclamos no atendidos en el mes de marzo debido al inicio del estado de emergencia (Decreto Supremo N° 044-2020-PCM), fueron atendidos una vez levantada la suspensión de plazo de acuerdo al DS N°087-2020 reiniciándose el computo de días hábiles a partir del 11 de junio.

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

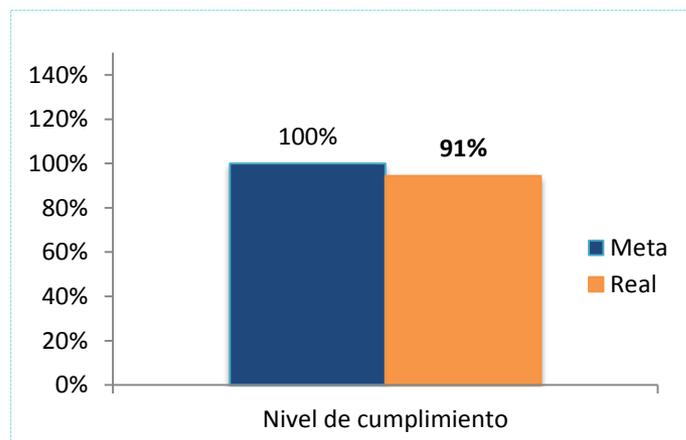
- Obtener un nivel de satisfacción no menor al 85% por el servicio brindado a través de Pitazo en materia no tributaria.

Resultado

- El 91% de ciudadanos se encuentra satisfecho por el servicio de pitazo (en materia no tributaria)

Comentario

Se encuestó a 132 ciudadanos de los cuales 120 se encuentran satisfechos con el servicio, lográndose un 91% de satisfacción en el primer semestre.



Gracias

