
CARTA DE SERVICIOS

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN N° 80

Del 01 de julio al 30 de setiembre 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

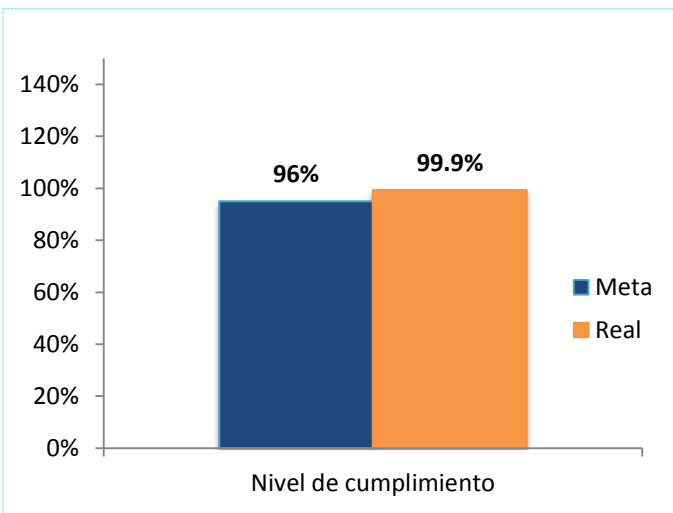
- Recepcionar pagos no menor al 96% de los ciudadanos que esperan hasta quince (15) minutos en nuestras agencias SAT.

Resultado

- El 99.9% 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 2020), se generó 29,028 tickets para la atención en ventanilla, de los cuales 29,025 tickets fueron atendidos con un tiempo de espera no mayor a 15 minutos, resultando un nivel de atención del 99,9%.



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

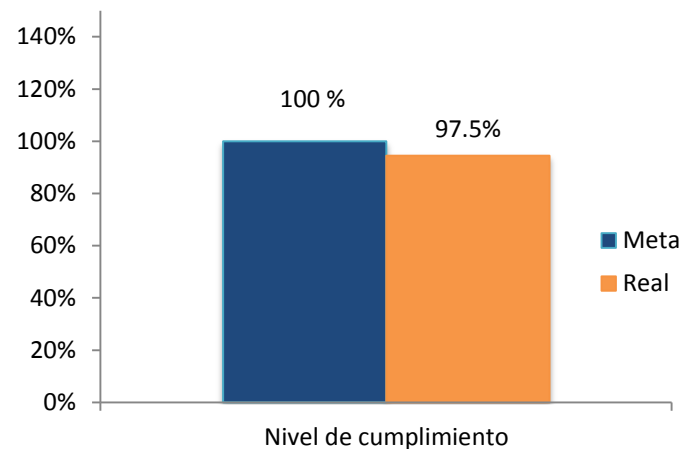
- Atender el 100% de las consultas ingresadas a través del CHAT, en el horario de 9:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes.

Resultado

- El 97.5% de las consultas ingresadas a través del CHAT fueron atendidas oportunamente.

Comentario

En el trimestre en evaluación (julio– setiembre 2020), la cantidad de consultas ingresadas a través del Chat fueron de 14,782 lográndose atender 14,416 consultas en el horario establecido. cabe indicar que el incremento de la demanda del servicio se relaciona con los 2 vencimientos programados en el periodo de evaluación; así como a la coyuntura actual (COVID-19).



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

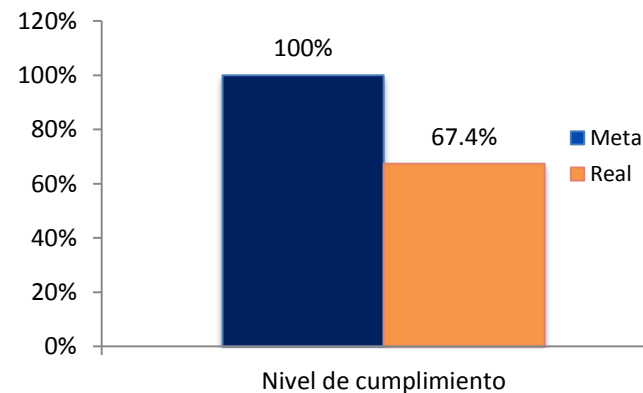
- Atender el 100% de consultas vía correo electrónico en el plazo establecido.

Resultado

- El 67.4% de las consultas ingresadas vía correo electrónico fueron atendidas oportunamente.

Comentario

En el trimestre en evaluación (julio- setiembre 2020), se registró un total de 13,768 consultas vía correo electrónico, de las cuales se logró atender solamente 9,275 consultas dentro del plazo, cabe indicar que el incremento de la demanda del servicio se relaciona con los 2 vencimientos programados en el periodo de evaluación; así como a la coyuntura actual (COVID-19).



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

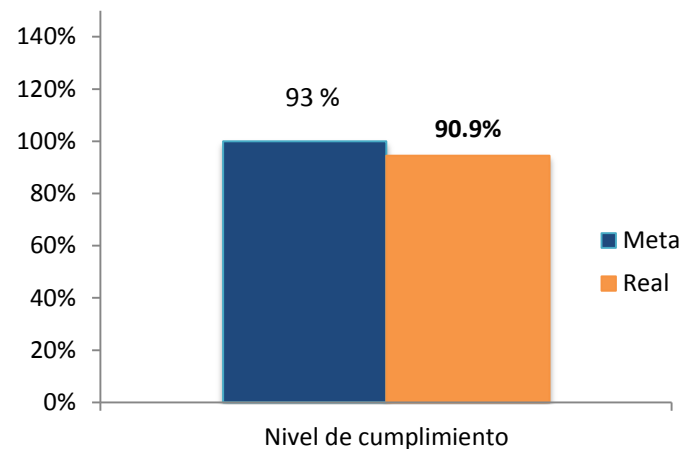
- Atender a no menos del 93% del total de llamadas ingresadas al Aló SAT.

Resultado

- El 90.9% de las llamadas ingresadas fueron atendidas

Comentario

En el trimestre en evaluación (julio–setiembre 2020), se registró un total de 268,872 llamadas ingresadas al Aló SAT, de las cuales 244,483 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

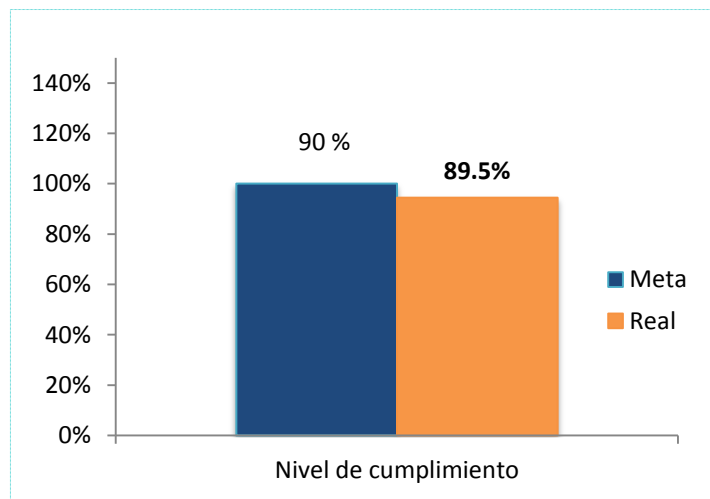
- Obtener un nivel de satisfacción no menor a 90% por el servicio ofrecido a través del Aló SAT.

Resultado

- El 89.5% de los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos por el servicio ofrecido en Aló SAT.

Comentario

En el trimestre en evaluación (julio–setiembre 2020), participaron en la encuesta 29,541 ciudadanos, de los cuales 26,426 se encuentran conformes con la atención brindada a través de Aló SAT.



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

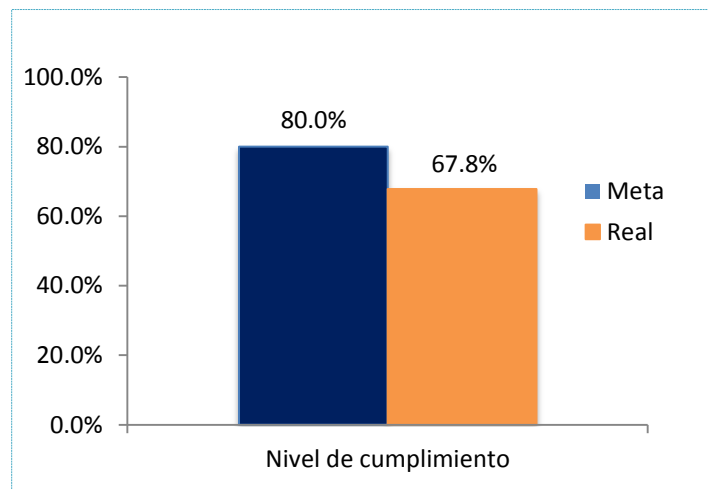
- Obtener un nivel de satisfacción no menor al 80% respecto a la claridad de información brindada a través del Asesor de Servicios (en materia tributaria).

Resultado

- El 67.8% 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 (julio- setiembre 2020) el 67.8 % de los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos con la claridad de información brindada por los asesores de servicio (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

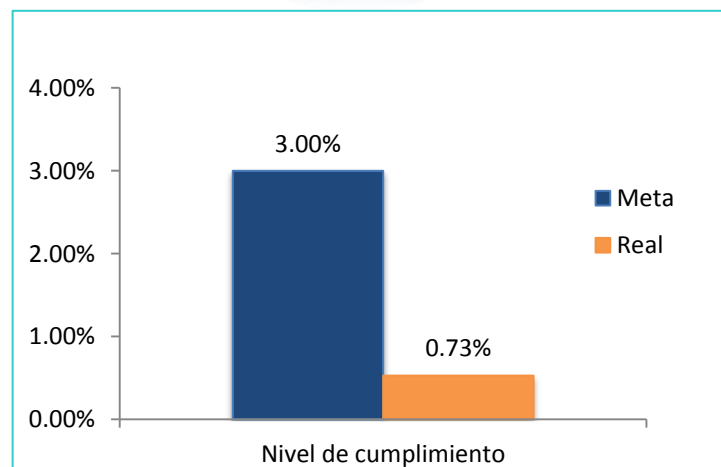
- El 0.73% de los reclamos presentados a través de la ODCA^{1/} fueron reclamos relacionados a materia tributaria.

Comentario

En el trimestre en evaluación (julio–setiembre 2020), se registró 2,323 reclamos^{2/} presentados en la ODCA, de los cuales 17 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

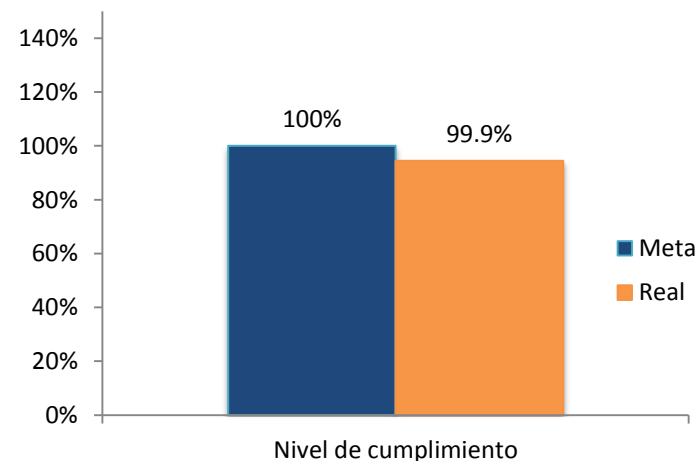
- Número de solicitudes por prescripción de multas de tránsito (RNT) no atendidas y cuyo resultado no fue publicado en la página web dentro de los veinticinco (25) días hábiles, computados desde el día siguiente de su presentación.

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 (julio– setiembre 2020), se registraron 11,266 solicitudes de prescripción de multas de tránsito (RNT) atendándose 11,262 dentro el plazo de atención y publicación, quedando pendientes 4 Solicitudes, por las cuales se emitieron como medida de subsanación Cartas de disculpas a los ciudadanos.



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

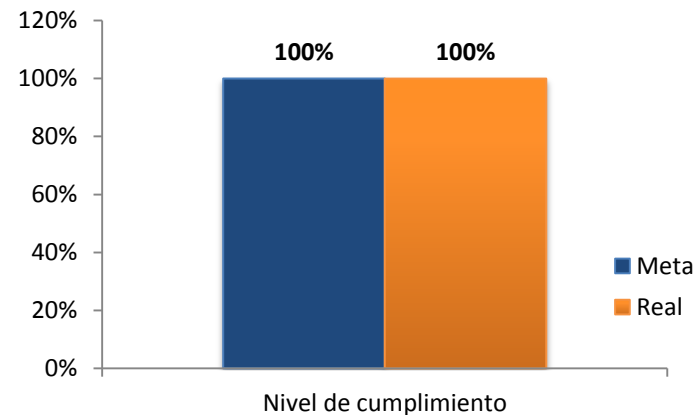
- Atender en el plazo establecido el 100% de los reclamos presentados en la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado.

Resultado

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

Comentario

En el trimestre en evaluación (julio– setiembre 2020), la oficina de defensoría del contribuyente y del Administrado, logró atender un total de 2,173 reclamos, dentro del plazo establecido..



*Nota 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 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 .

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

