

---

# CARTA DE SERVICIOS

## RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN N° 81

### Del 01 de octubre al 31 de diciembre 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

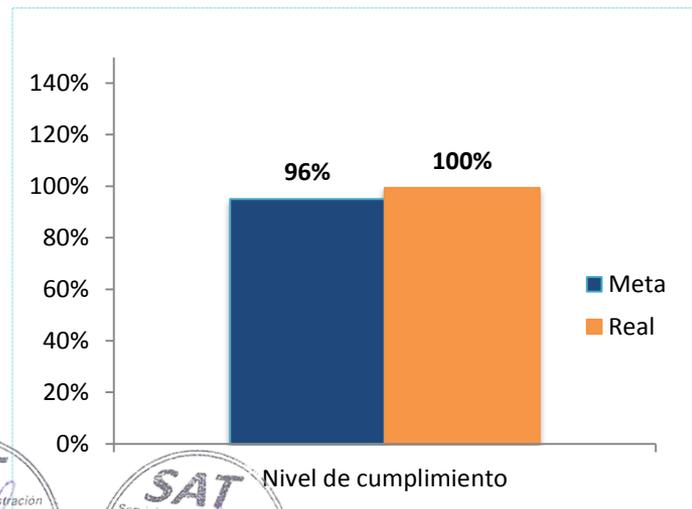
- Porcentaje de ciudadanos que esperan hasta quince (15) minutos, para efectuar un pago en nuestras agencias SAT<sup>1/</sup>.

### Meta

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

### Resultado

- El 100% 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 ( octubre– diciembre 2020), se generó 48,096 tickets para la atención en ventanilla, los cuales fueron atendidos con un tiempo de espera no mayor a 15 minutos, resultando un nivel de cumplimiento del 100%.



## 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.

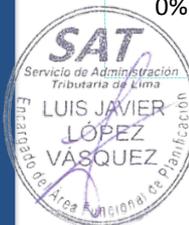
### Resultado

- El 99.9% de las consultas ingresadas a través del CHAT fueron atendidas oportunamente.



### Comentario

En el trimestre en evaluación ( octubre– diciembre 2020), la cantidad de consultas ingresadas a través del Chat fueron de 11,692 lográndose atender 11,685 consultas en el horario establecido; por las 7 consultas no atendidas en el plazo establecido, se procedió a enviar carta de disculpas a los ciudadanos.



## 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

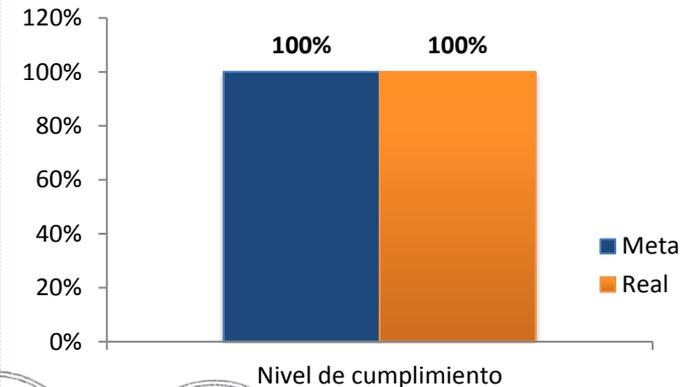
- Número de consultas vía correo electrónico, no respondidas al día hábil siguiente de su presentación

### Meta

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

### Resultado

- El 100% de las consultas ingresadas vía correo electrónico fueron atendidas oportunamente.



### Comentario

En el trimestre en evaluación (octubre -diciembre2020), se registró un total de 6,992 consultas vía correo electrónico, de las cuales se logro atender el 100% dentro del plazo establecido.



## 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

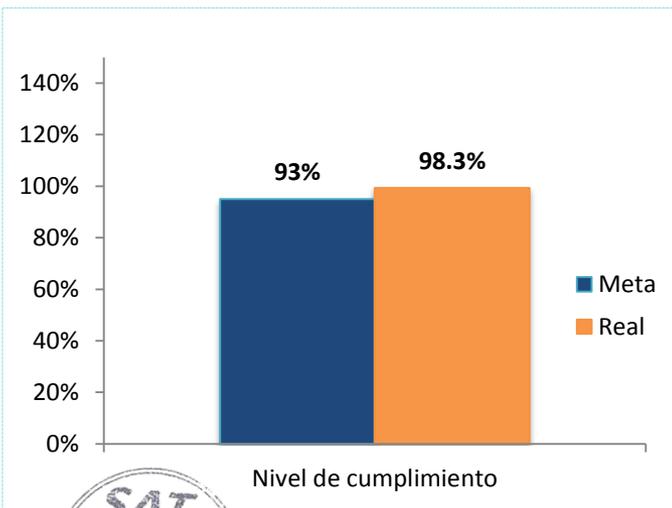
- Atender a no menos del 93% del total de llamadas ingresadas al Aló SAT.

Resultado

- El 98.3% de las llamadas ingresadas fueron atendidas

### Comentario

En el trimestre en evaluación ( octubre-diciembre 2020), se registró un total de 140,241 llamadas ingresadas al aló SAT, de las cuales 137,812 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 90.9% de los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos por el servicio ofrecido en Aló SAT.



### Comentario

En el trimestre en evaluación ( octubre – diciembre 2020), participaron en la encuesta 30,207 ciudadanos, de los cuales 27,444 se encuentran conformes con la atención brindada a través del 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

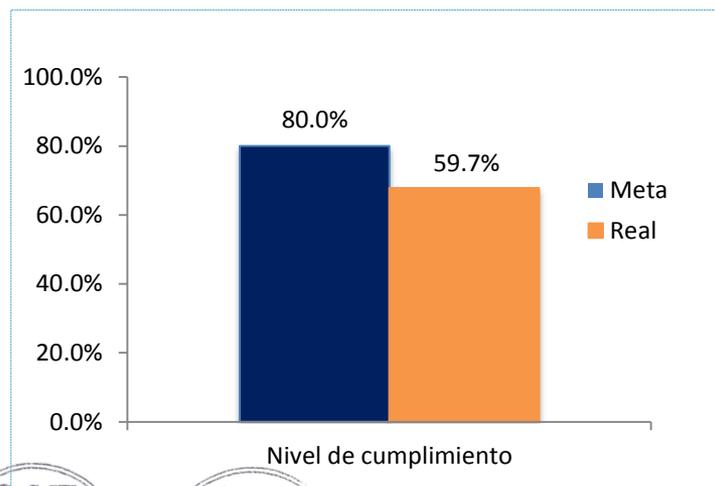
- Obtener un nivel de satisfacción no menor al 80% respecto a la claridad de información brindada a través del Asesor de Servicios (en materia tributaria).

### Resultado

- El 59.7% 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 (octubre-diciembre 2020) el 59.7 % 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, <sup>1/</sup> RESPECTO DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL ASESOR DE SERVICIOS ( EN MATERIA TRIBUTARIA)

Indicador

- Nivel de reclamos presentados a través de la ODC<sup>1/</sup>, 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<sup>1/</sup>, respecto de la atención brindada por el Asesor de Servicios (en materia tributaria).

Resultado

- El 0.9% de los reclamos presentados a través de la ODCA<sup>1/</sup> fueron reclamos relacionados a materia tributaria.



### Comentario

En el trimestre en evaluación (octubre– diciembre 2020), se registró 2,667 reclamos<sup>2/</sup> presentados en la ODCA, de los cuales 23 fueron relacionados a materia tributaria.

<sup>1/</sup> ODCA: Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado.

<sup>2/</sup> 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

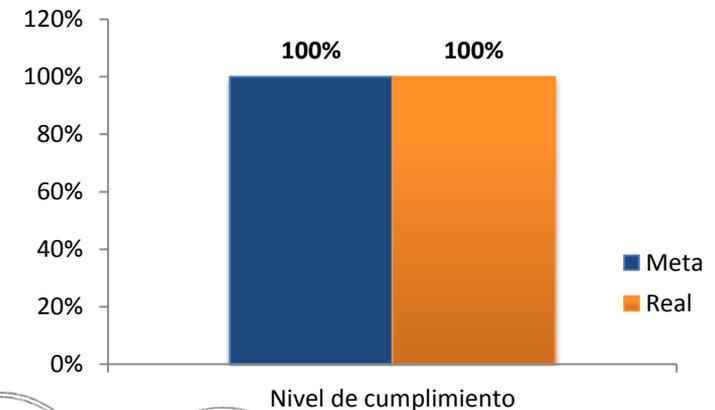
- Número de solicitudes por prescripción de multas de tránsito (RNT) no atendidas y cuyo resultado no fue publicado en la página web dentro de los veinticinco (25) días hábiles, computados desde el día siguiente de su presentación.

### Resultado

- El 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 2020), se registraron 10,236 solicitudes de prescripción de multas de tránsito (RNT) atendándose el 100% dentro el plazo de atención y publicación.



## COMPROMISO N°9

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

Indicador

- Número de reclamos <sup>1/</sup> no concluidos dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a su presentación.

Meta

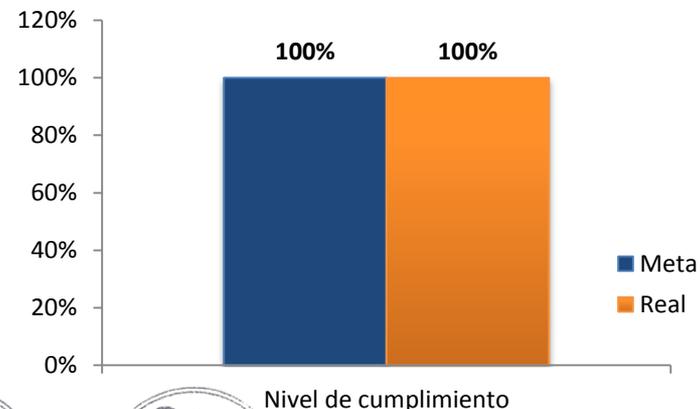
- Atender en el plazo establecido el 100% de los reclamos presentados en la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado.

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 ( octubre– diciembre 2020), la oficina de defensoría del contribuyente y del Administrado, logró atender un total de 2,714 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

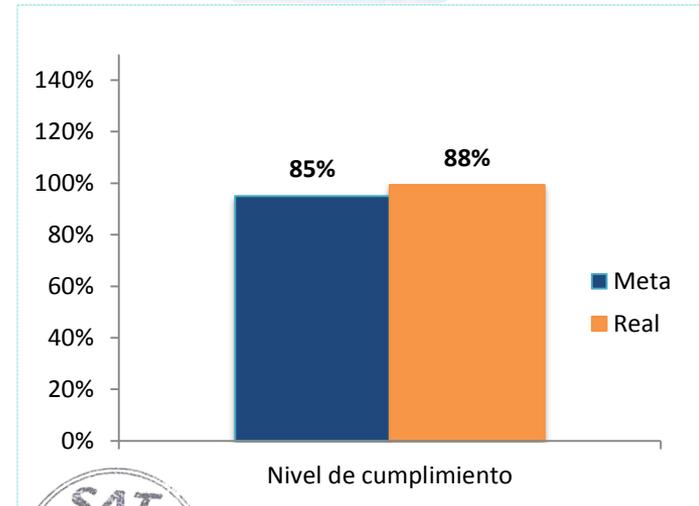
- Obtener un nivel de satisfacción no menor al 85% por el servicio brindado a través de Pitazo en materia no tributaria.

Resultado

- EL 88% de los ciudadanos se encuentran satisfechos por el servicio de Pitazo ( En materia no tributaria)

### Comentario

Se encuestó a 145 ciudadanos de los cuales 128 indicaron que se encuentran satisfechos con el servicio de Pitazo , lográndose un 88% de satisfacción en el segundo semestre.



# Gracias

