

---

# CARTA DE SERVICIOS

## RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN N° 82

### Del 01 de enero al 31 de marzo de 2021

---



## 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

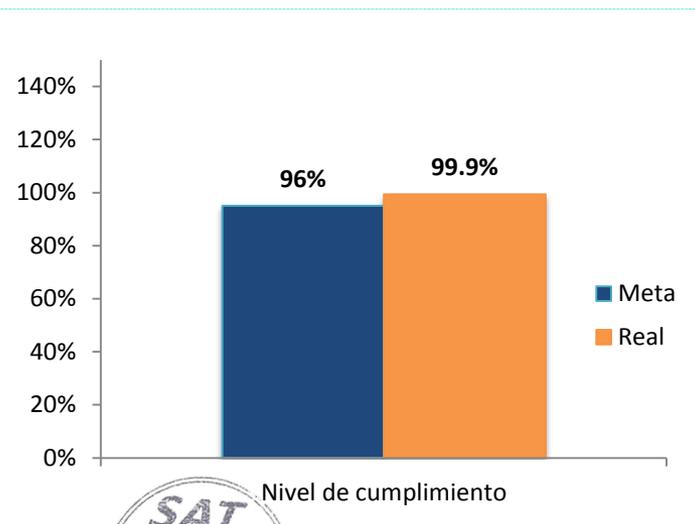
- Recepcionar pagos no menor al 96% de los ciudadanos que esperan hasta quince (15) minutos en nuestras agencias SAT.

### Resultado

- El 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 ( enero – marzo 2021), se generó 33,665 tickets para la atención en ventanilla, de los cuales 33,661 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

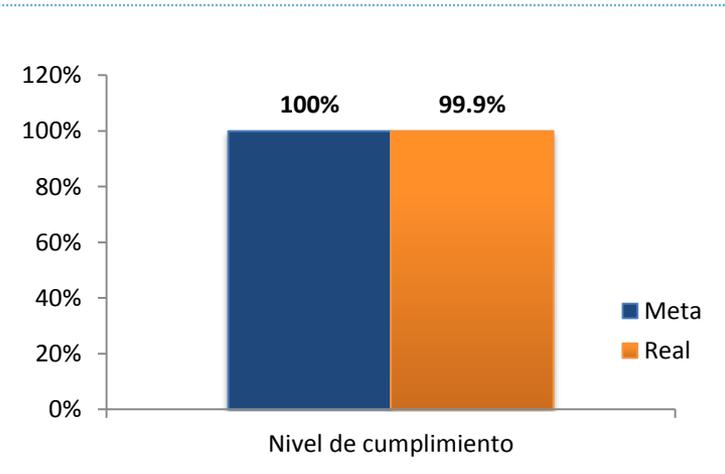
- Número de consultas vía CHAT no atendidas en su totalidad, en el horario establecido

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



### Comentario

En el trimestre en evaluación ( enero – marzo 2021), de un total de 17,540 consultas ingresadas vía chat se atendió 17,526 consultas, como medida de subsanación, el área funcional de aló SAT procedió a enviar carta de disculpas a los correos de 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

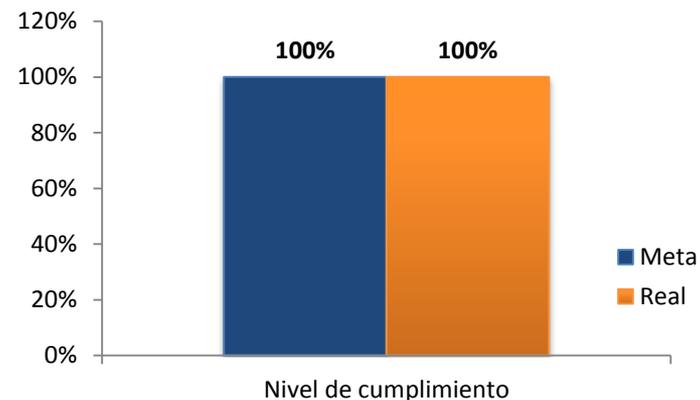
- Atender el 100% de consultas vía correo electrónico en el plazo establecido.

### Resultado

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

### Comentario

En el trimestre en evaluación (enero – marzo 2021), se registró un total de 15,309 consultas vía correo electrónico, las cuales fueron atendidas 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

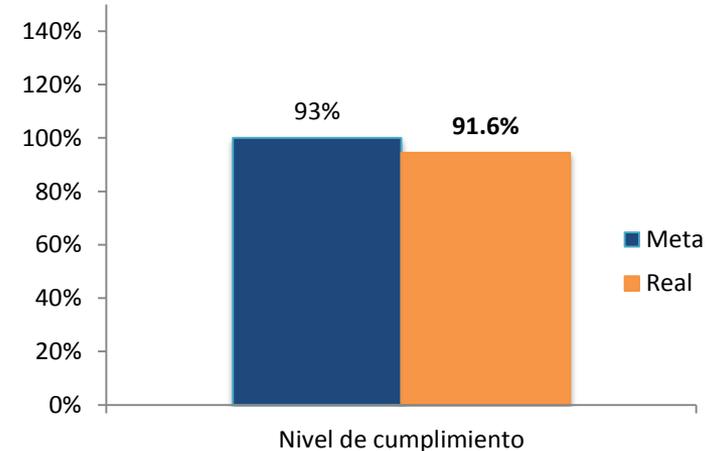
- Nivel de llamadas atendidas en el Aló SAT.

Meta

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

Resultado

- El 91.6% de las llamadas ingresadas fueron atendidas



### Comentario

En el trimestre en evaluación (enero – marzo 2021), se registró un total de 227,509 llamadas, de las cuales 208,350 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

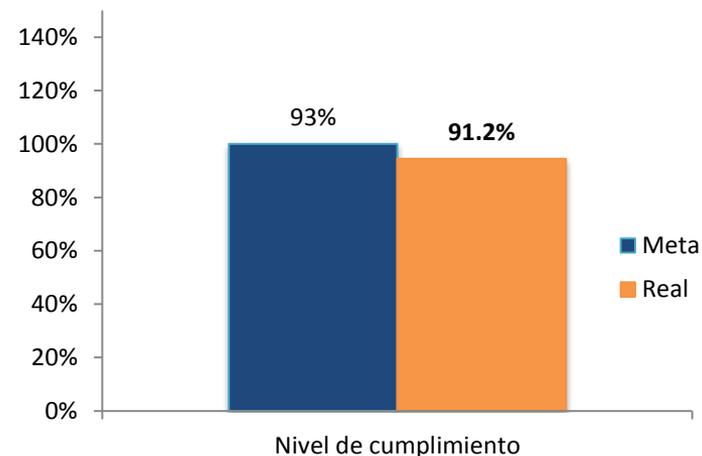
- Nivel de satisfacción del ciudadano por el servicio ofrecido a través del Aló SAT.

### Meta

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

### Resultado

- El 91.2% de los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos por el servicio ofrecido en Aló SAT.



### Comentario

En el trimestre en evaluación (enero – marzo 2021), se encuestó a 20,332 ciudadanos, de los cuales 18,543 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

- -

### Comentario

En el periodo en evaluación la atención presencial estuvo suspendida gran parte del trimestre, dado que en el mes de febrero se decretó una cuarentena estricta y cuando se retomaron actividades presenciales, esta fue muy limitada y con una serie de controles en el marco de cumplimiento de protocolos de bioseguridad que no permitieron la medición del indicador.



## 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

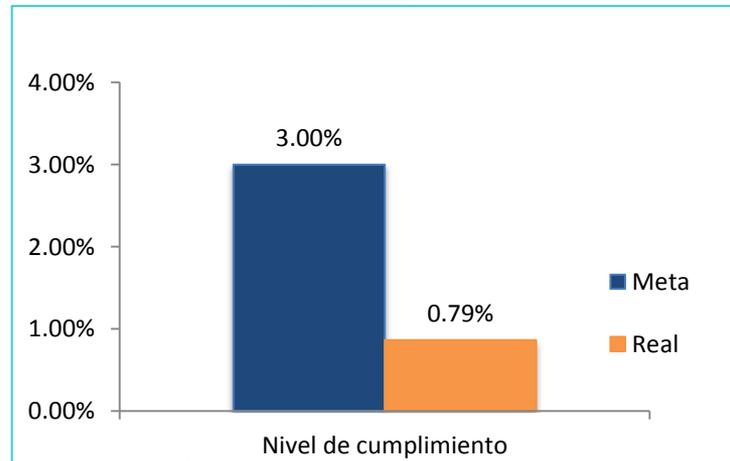
- Nivel de reclamos presentados a través de la ODC<sup>1/</sup>, respecto de la atención brindada por el Asesor mediante las diversas modalidades de atención (en materia tributaria).

### 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 0.79% de los reclamos presentados a través de la ODCA<sup>1/</sup> fueron reclamos relacionados a materia tributaria.



### Comentario

En el trimestre en evaluación (enero – marzo 2021), se registró 2,794 reclamos<sup>2/</sup> presentados en la ODCA, de los cuales 22 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

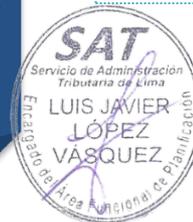
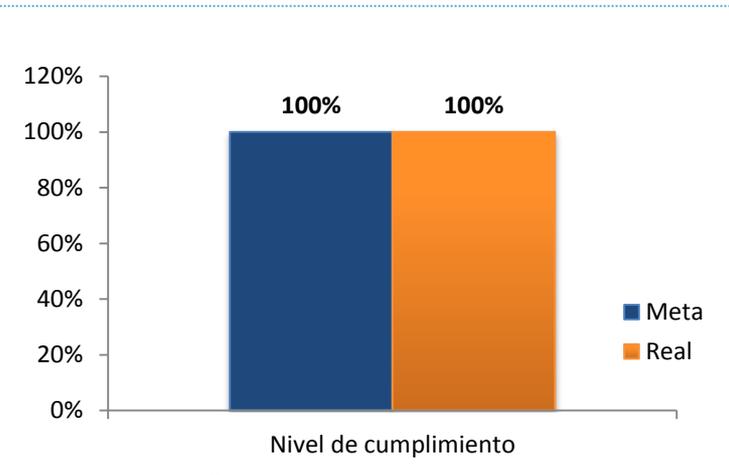
- Número de solicitudes por prescripción de multas de tránsito (RNT) no atendidas y cuyo resultado no fue publicado en la página web dentro de los veinticinco (25) días hábiles, computados desde el día siguiente de su presentación.

### Resultado

- El 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 (enero – marzo 2021), se registraron 7,149 solicitudes de prescripción de multas de tránsito (RNT) atendándose el 100% dentro del plazo establecido.



## 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

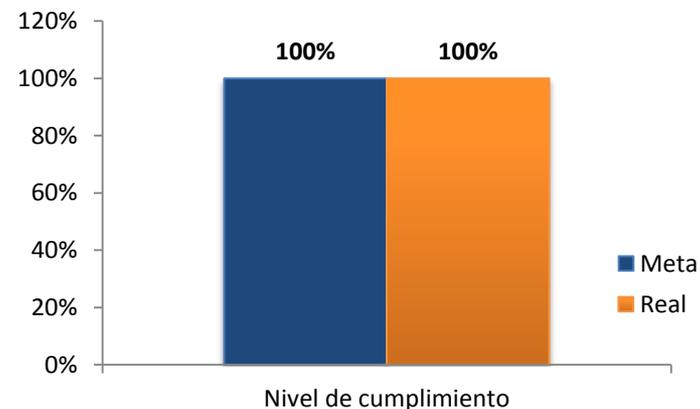
- Atender en el plazo establecido el 100% de los reclamos presentados en la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado.

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 (enero – marzo 2021), la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado, logró atender un total de 2,730 reclamos, dentro del plazo establecido..



## 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 2021.

### Comentario

La medición respecto del servicio de Pitazo se realiza semestralmente, mostrándose los resultados de las evaluaciones en el II y IV trimestre del 2021.



# Gracias

