
CARTA DE SERVICIOS

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN N° 83

Del 01 de abril al 30 de junio 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 Y AL 4% DE LOS CIUDADANOS RESTANTES CON UN TIEMPO DE ESPERA NO MAYOR A CUARENTA (40) MINUTOS .

Indicador

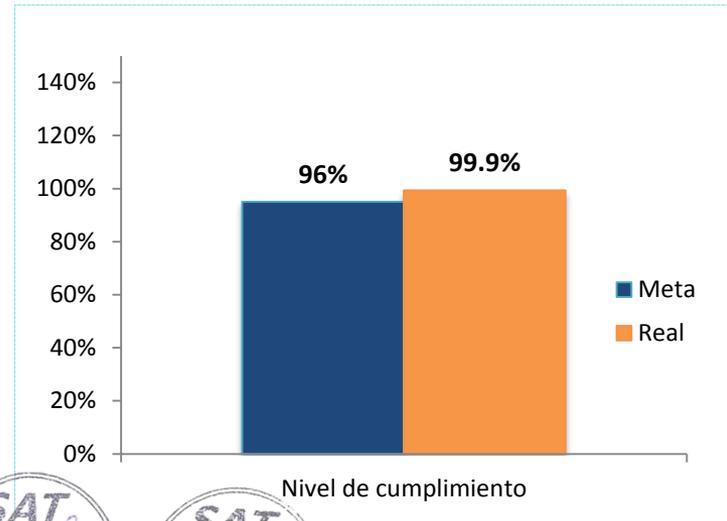
- Porcentaje de ciudadanos que esperan hasta quince (15) y cuarenta (40) minutos, para efectuar un pago en nuestras agencias SAT/.

Meta

- Recepcionar pagos no menor al 96% de los ciudadanos que esperan hasta quince (15) minutos en nuestras agencias SAT, y el resto en un tiempo no mayor a cuarenta (40) minutos.

Resultado

- El 99.9% de los ciudadanos que realizaron sus pagos en las Agencias SAT esperaron menos de quince (15) minutos para ser atendidos, y el resto de ciudadanos tuvieron un tiempo de espera no mayor a cuarenta (40) minutos.



Comentario:

En el trimestre en evaluación (abril- junio 2021), se generó 67,383 tickets para la atención en ventanilla, de los cuales 67,381 tickets fueron atendidos con un tiempo de espera no mayor a 15 minutos, resultando un nivel de atención del 99,9% y solo 2 tickets fueron atendidos con un tiempo de espera no mayor de 40 minutos.



COMPROMISO N°2

ATENDER EL 100% DE LAS CONSULTAS INGRESADAS A TRAVÉS DEL CHAT EN EL HORARIO DE LUNES A VIERNES DE 8:00 A.M. A 8:00 P.M. Y SÁBADOS DE 9:00 A 1:00 PM.

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 lunes a viernes de 8:00 am a 8:00 pm y sábados de 9:00 a 1:00 pm.

Resultado

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



Comentario

En el trimestre en evaluación (abril– junio 2021), de un total de 16,721 consultas ingresadas vía chat se atendió oportunamente 17,702 consultas, quedando 19 consultas atendidas fuera del plazo; 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

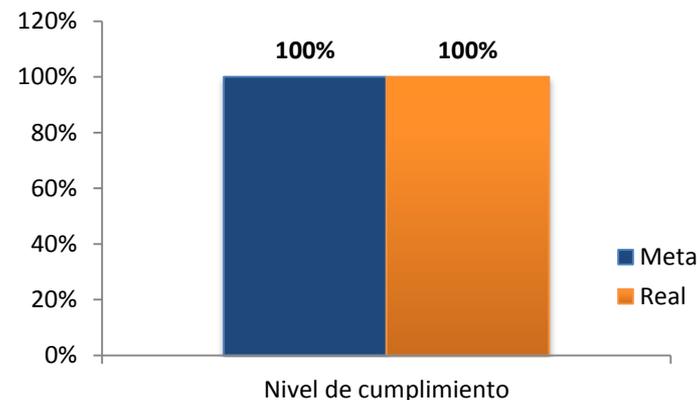
- Atender el 100% de consultas vía correo electrónico en el plazo establecido.

Resultado

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

Comentario

En el trimestre en evaluación (abril- junio 2021), se registró un total de 18,956 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

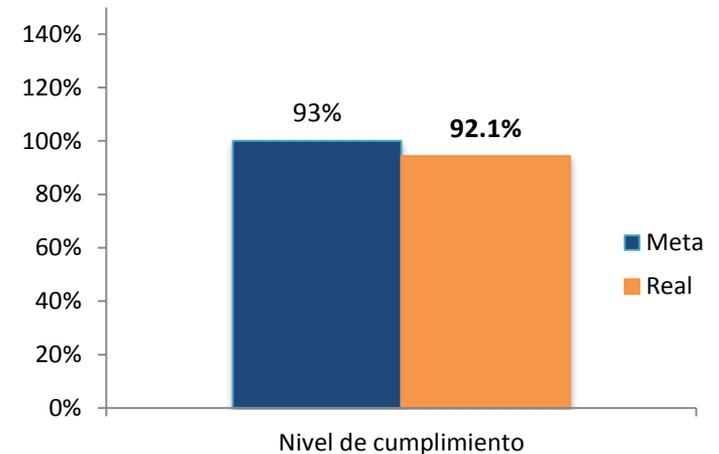
- Atender a no menos del 93% del total de llamadas ingresadas al Aló SAT.

Resultado

- El 92.1% de las llamadas ingresadas fueron atendidas

Comentario

En el trimestre en evaluación (abril– junio 2021), se registró un total de 232,206 llamadas, de las cuales 213,882 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 88.3% de los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos por el servicio ofrecido en Aló SAT.



Comentario

En el trimestre en evaluación (abril– junio 2021), se encuestó a 27,905 ciudadanos, de los cuales 24,652 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

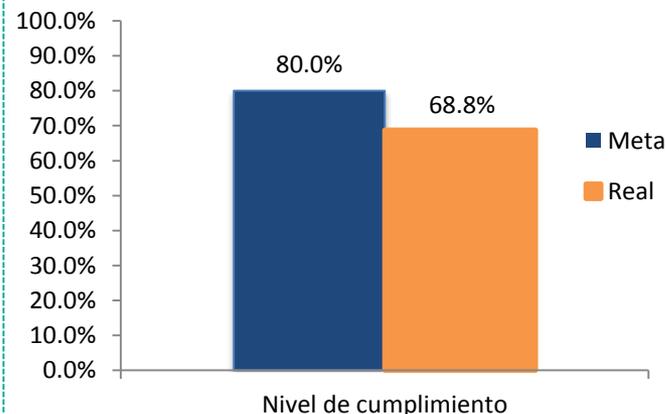
- Porcentaje de ciudadanos satisfechos por la claridad de la información brindada en forma presencial a través del asesor de servicios (en materia tributaria).

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 68.8% de los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos con la claridad de la información brindada por los asesores de servicio (materia tributaria).



Comentario

En el trimestre en evaluación (abril – junio 2021) el 68.8 % 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

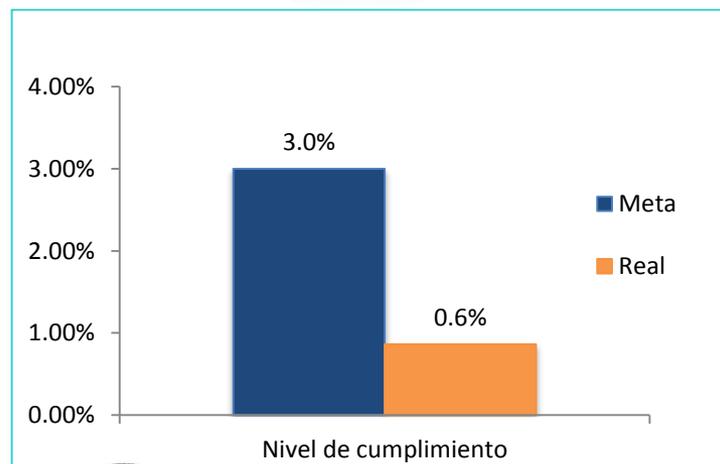
- Nivel de reclamos presentados a través de la ODC^{1/}, respecto de la atención brindada por el Asesor mediante las diversas modalidades de atención (en materia tributaria).

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 0.6% de los reclamos presentados a través de la ODCA^{1/} fueron reclamos relacionados a materia tributaria.



Comentario

En el trimestre en evaluación (abril – junio 2021), se registró 3,030 reclamos^{2/} presentados en la ODCA, de los cuales 19 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

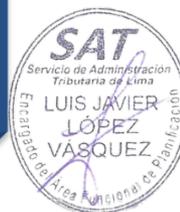
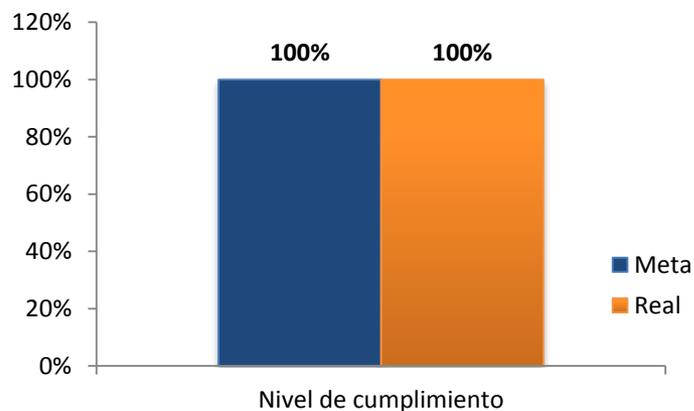
- Número de solicitudes por prescripción de multas de tránsito (RNT) no atendidas y cuyo resultado no fue publicado en la página web dentro de los veinticinco (25) días hábiles, computados desde el día siguiente de su presentación.

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 (abril – junio 2021), se registraron 6,425 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 ^{1/} no concluidos dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a su presentación.

Meta

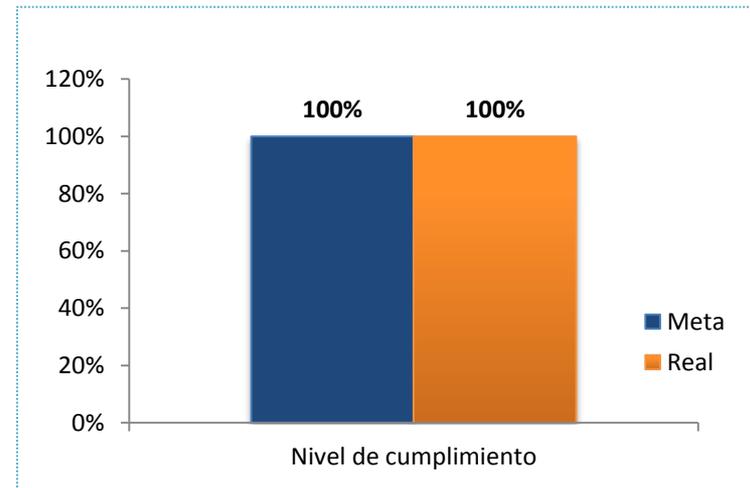
- Atender en el plazo establecido el 100% de los reclamos presentados en la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado.

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 (abril– junio 2021), la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado, logró atender un total de 3,013 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

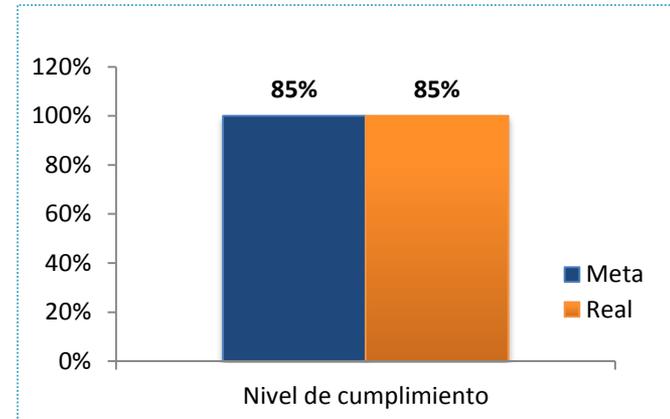
- Nivel de satisfacción del ciudadano por el servicio brindado a través de Pitazo (materia no tributaria).

Meta

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

Resultado

- El 85% de los ciudadanos se encuentran satisfechos por el servicio de pitazo (En materia no tributaria)



Comentario

Se encuestó a 142 ciudadanos de los cuales 121 indicaron que se encuentran satisfechos con el servicio de Pitazo , lográndose un 85% de satisfacción en el primer semestre.



Gracias

