

SAT

*Servicio de Administración
Tributaria de Lima*



Carta de Servicios



*Certificación de
Carta de Servicios
prestados en la
sede central y
agencias señaladas
en la presente carta.*

A58/000079



Objetivos

La prestación de servicios de calidad que superen las expectativas de los ciudadanos, es una meta del Servicio de Administración Tributaria de Lima (SAT). Asimismo, como responsables de la recaudación de los ingresos tributarios y no tributarios de la Municipalidad Metropolitana de Lima, estamos comprometidos a brindar servicios de calidad a la ciudadanía, mediante la mejora continua de nuestros procesos y otorgar servicios oportunos y confiables, que faciliten el pago voluntario de sus obligaciones en el marco de las regulaciones vigentes.

Para ello, contamos con colaboradores competentes para el desarrollo de nuestros servicios y comprometidos con los valores de la institución.

En ese sentido, reafirmamos con la publicación de la Carta de Servicios del SAT de Lima, nuestro compromiso con la ciudadanía.

Servicio de Administración Tributaria de Lima.

Servicios



Nuestros Servicios:

A cargo de la Gerencia de Servicios al Administrado:

- ▶ Registrar declaraciones juradas y liquidaciones.
- ▶ Emitir en línea los documentos referentes a sus obligaciones tributarias y no tributarias.
- ▶ Absolver consultas de forma presencial, por teléfono, correo electrónico y chat.
- ▶ Atender solicitudes y medios impugnatorios.

A cargo de la Gerencia de Gestión de Cobranza:

- ▶ Emitir Constancias de No Adeudo.
- ▶ Brindar facilidades de pago.

A cargo de la Gerencia de Finanzas:

- ▶ Recibir pagos.

A cargo de la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado:

- ▶ Atender sugerencias y quejas.

Marco Normativo:

- ▶ Texto Único Ordenado del Código Tributario.
- ▶ Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal.
- ▶ Ley del Procedimiento Administrativo General.
- ▶ Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Tránsito – Código de Tránsito.
- ▶ Reglamento de Prestación del Servicio Público de Transporte Regular de Pasajeros en Lima Metropolitana.
- ▶ Régimen Municipal de Aplicación de Sanciones Administrativas derivadas de la Función Fiscalizadora.
- ▶ Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) del SAT de Lima.
- ▶ Reglamento de Fraccionamiento de deudas tributarias y no tributarias.

Nuestros Compromisos de Calidad

- ▶ Recibir los pagos con un tiempo de espera no mayor a veinticinco (25) minutos en nuestras Agencias SAT (ver la sección de ubicación y horarios).
- ▶ Orientar a través de:
 - ▶ Chat: Atender el 100% de las consultas ingresadas, en el horario de 9 a.m. a 12 m. y de 3 p.m. a 5 p.m. (de lunes a viernes).
 - ▶ Correo electrónico (asuservicio@sat.gob.pe): Atender el 100% de las consultas ingresadas, al día hábil siguiente de su presentación.
 - ▶ Aló SAT: Lograr un nivel de llamadas atendidas no menor al 90%, del total de llamadas ingresadas.
- ▶ Lograr un nivel de satisfacción al ciudadano no menor al 90%, por el servicio ofrecido a través del Aló SAT.
- ▶ Atender en línea⁽¹⁾ el registro de las declaraciones juradas y liquidaciones de Alcabala.⁽²⁾
- ▶ Brindar consultas en línea de pagos efectuados a través de la página web del SAT.⁽³⁾
- ▶ Brindar consultas en línea de pagos efectuados en la red de las entidades financieras: Banco Continental, Scotiabank, Banco de Crédito, Interbank y Caja Metropolitana.⁽³⁾
- ▶ Para el caso de expedientes no tributarios, la solicitud de documentos faltantes (Requerimiento de Admisibilidad) se realiza en línea.
- ▶ Emitir en línea: Récord de Conductor, Gravamen de multas de tránsito y Constancia de No obligación al Pago del Impuesto de Alcabala.
- ▶ Emitir las solicitudes de Constancias de No Adeudo (tributario) dentro de los dos (2) días hábiles siguientes de recibidas.⁽²⁾
- ▶ Resolver las solicitudes de prescripción de multas de tránsito y publicar el resultado en la página web del SAT dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes a su presentación.
- ▶ Realizar la aprobación de los fraccionamientos que cumplan con los requisitos establecidos por la Administración, en el mismo día de la presentación de la solicitud, salvo los que requieran garantía.

(1) En el momento que se brinda la atención o se efectúa el pago.

(2) Se registra en línea como máximo cinco (5) declaraciones juradas, liquidaciones de Alcabala o Constancias de No Adeudo por atención.

(3) No incluye los pagos que han sido interrumpidos por problemas de sistemas distintos a los del SAT.

Indicadores de Calidad

Para evaluar la calidad de nuestros servicios utilizamos los siguientes indicadores:

- ▶ Número de ciudadanos que esperan más de veinticinco (25) minutos, para efectuar un pago en nuestras Agencias SAT.
- ▶ Número de consultas vía chat no atendidas en su totalidad, en el horario establecido.
- ▶ Número de consultas vía correo electrónico, no respondidas al día hábil siguiente de su presentación.
- ▶ Nivel de llamadas abandonadas en el Aló SAT.
- ▶ Nivel de satisfacción del ciudadano por el servicio ofrecido a través del Aló SAT.
- ▶ Número de declaraciones juradas y liquidaciones de Alcabala, no registradas en línea.
- ▶ Número de pagos efectuados a través de la página web, que se aplican en línea.
- ▶ Número de pagos efectuados en la red de las entidades financieras: Banco Continental, Scotiabank, Banco de Crédito, Interbank y Caja Metropolitana, aplicados en línea.
- ▶ Número de expedientes relacionados a temas no tributarios, con requerimiento de admisibilidad no emitidos en línea.
- ▶ Número de Récores de Conductor, Gravámenes de multas de tránsito y Constancias de No obligación al Pago del Impuesto de Alcabala, emitidos en línea.
- ▶ Número de solicitudes de Constancias de No Adeudo (tributario), atendidas después de dos (2) días hábiles siguientes a su presentación.
- ▶ Número de solicitudes por prescripción de multas de tránsito no atendidas y cuyo resultado no fue publicado dentro de los treinta (30) días calendarios, computados desde el día siguiente de su presentación.
- ▶ Número de solicitudes de fraccionamientos no aprobados en el mismo día de su presentación.
- ▶ Número de sugerencias y quejas no concluidas dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a su presentación.

Mecanismos de comunicación

El Servicio de Administración Tributaria da a conocer la Carta de Servicios a los ciudadanos a través de su página web: www.sat.gob.pe y mediante la puesta a disposición de encartes en nuestras Agencias SAT.

Internamente, nuestros colaboradores conocen la Carta de Servicios, a través de reuniones internas y del intranet institucional.

Asimismo, el resultado de los indicadores de los compromisos de calidad de los servicios ofrecidos estarán a disposición del ciudadano en la página web del SAT, a los quince (15) días hábiles siguientes al cierre del mes en que fueron medidos.

Formas de participación ciudadana

La Carta de Servicios del SAT será revisada anualmente y se pondrá a consideración del ciudadano a través de su página web: www.sat.gob.pe, otorgándole un plazo de quince (15) días hábiles desde la fecha de su publicación, para recoger su opinión.

Si el SAT, decidiera por algún motivo modificar los servicios y/o compromisos formulados antes del año de aprobada la Carta de Servicios del SAT, el ciudadano a través de la página web tendrá a disposición la información de la variación de los servicios o compromisos de calidad establecidos con quince (15) días hábiles de anticipación a su modificación, para que pueda emitir opinión al respecto.

La opinión del ciudadano deberá expresarse a través de la formulación de una sugerencia.

Medidas de subsanación o compensación

De detectarse algún incumplimiento de los compromisos de calidad detallados, el Servicio de Administración Tributaria remitirá una comunicación al ciudadano identificado en el incumplimiento, explicando los motivos que originaron dicha situación y procederá a adoptar las medidas correctivas al respecto.

Derechos de los ciudadanos respecto de los servicios brindados

Los ciudadanos que reciben los servicios del SAT tienen derecho a:

- Ser tratados con amabilidad y respeto, en condiciones de igualdad con los demás ciudadanos.
- La confidencialidad de la información proporcionada en el marco de la reserva tributaria.
- Exigir el cumplimiento de los servicios brindados por el SAT con los compromisos de calidad establecidos.
- Recibir información de las facilidades que se brinda, para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y no tributarias.
- Presentar quejas o sugerencias respecto de los servicios prestados por el SAT.
- Exigir que se respeten sus derechos en el marco de la normatividad vigente.
- Sustituir o rectificar sus declaraciones juradas, conforme a las disposiciones sobre la materia.
- Interponer medios impugnatorios establecidos en las normas vigentes.
- Conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte.
- Solicitar fraccionamiento de deudas tributarias y no tributarias, de acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento de Fraccionamiento vigente.

Deberes de los ciudadanos respecto de los servicios brindados

Los ciudadanos que reciben los servicios del SAT están obligados a:

- Abstenerse de formular solicitudes ilegales, de declarar hechos contrarios a la verdad o no confirmados, como si fueran fehacientes y de solicitar actuaciones meramente dilatorias.
- Cumplir con la presentación de documentos y el pago de los derechos, de ser el caso, establecidos en el TUPA vigente de la institución.
- Respetar y cumplir la normatividad vigente.
- Presentar una conducta adecuada y de respeto, ante los funcionarios del SAT, en la presentación de cualquier tipo de trámite y/o consulta que realice.



Sugerencias y Quejas

Usted podrá efectuar una sugerencia o queja, proporcionándonos sólo su número de documento de identidad, un teléfono, correo electrónico y dirección de contacto. Contará con un número de operación, que le permitirá hacer el seguimiento del estado de su sugerencia o queja, a través del correo electrónico, teléfono, página web, chat o de manera presencial. Por la totalidad de sugerencias o quejas que presente, se emitirá una respuesta a través de los medios que elija.

La atención de las quejas o sugerencias, se efectuará dentro de los siete (07) días hábiles siguientes a su presentación ⁽⁴⁾

Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado

Atención personal: Jr. Camaná N° 370, Piso 3, Cercado de Lima

Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:50 p.m

Teléfonos: 315-2450 ó 315-2430 anexos N° 1341 y 1342

Correo electrónico: defensor@sat.gob.pe

Página web: www.sat.gob.pe (ícono Defensoría SAT)

(4) Excepto los trámites cuya atención dependa de entidades externas al SAT.

Sede Central y Agencias SAT

(ubicación y horarios)



- 1 LIMA / Jr. Camaná N° 370**
Horarios de atención: lun. a vie. de 8 am. a 6 pm. / sáb. de 9 am. a 1 pm.
Mesa de partes: lun. a vie. de 8 am. a 4 pm.
- 2 LIMA / Av. Colonial N° 419**
Horarios de atención: lun. a vie. de 8 am. a 6 pm. / sáb. de 9 am. a 1 pm.
Mesa de partes: lun. a vie. de 8 am. a 4 pm.
- 3 LOS OLIVOS / Av. Carlos A. Izaguirre N° 540.**
Horarios de atención: lun. a vie. de 8 am. a 6 pm. / sáb. de 9 am. a 1 pm.
Mesa de partes: lun. a vie. de 8 am. a 4 pm.
- 4 MIRAFLORES / Av. Ricardo Palma N° 294-A**
Horarios de atención: lun. a vie. de 8 am. a 6 pm.
Mesa de partes: lun. a vie. de 8 am. a 4 pm.
- 5 SAN JUAN DE MIRAFLORES / Av. De Los Héroes N° 638-A**
Horarios de atención: lun. a vie. de 8 am. a 6 pm.
Mesa de partes: lun. a vie. de 8 am. a 4 pm.
- 6 SURCO / C.C. Jockey Plaza, L-103**
Horarios de atención: lun. a vie. de 9 am. a 7 pm. / sáb. de 9 am. a 1 pm.
Mesa de partes: lun. a vie. de 9 am. a 4 pm.

Red de entidades financieras:

BBVA Banco Continental

Scotiabank

Banco de Crédito >> BCP >>

Interbank

Caja Metropolitana
Caja de Lima

SAT

*Servicio de Administración
Tributaria de Lima*

Dirección de la sede central:

Jirón Camaná N.º 370 – Cercado de Lima

Teléfono: 315 24 30 | Fax: 3152444

Correo electrónico: asuservicio@sat.gob.pe

Dirección de Internet: <http://www.sat.gob.pe>