

CENTRAL

El 31 de mayo vencen las cuotas de tributos 2021 (impuesto predial, arbitrios municipales e impuesto vehicular).

José Vadillo Vila
jvadillo editoraperu.com.pe

Desde mayo del 2020 a hoy, viernes 28 de mayo, el Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la Municipalidad de Lima ha atendido 616,357 consultas por medio de sus canales virtuales, que ha potenciado y lanzado en medio de la pandemia del covid-19.

Al inicio de la emergencia sanitaria, en marzo del año pasado, la entidad ya tenía algunos canales virtuales, como el chat en línea, el correo electrónico, el Aló, SAT y la línea de WhatsApp (la inauguraron en febrero del 2019).

Sin embargo, con la pandemia del covid-19, el personal tuvo que trabajar desde sus domicilios, cumpliendo con las disposiciones del Gobierno y, virtualmente, solo brindaba atención vía chat y correo. En abril del 2020, el SAT empezó a trabajar en la optimización de los canales virtuales.

“Se tenía que virtualizar todo para llegar a los contribuyentes de otras formas, para que ellos pudieran hacer sus consultas mediante todos sus canales”, comenta la gerente de Servicios al Administrado del SAT de Lima, Mónica Agüero.

Aumento de demanda
En ese camino, para mayo del 2020, el WhatsApp del SAT pasó de 1 a 6 líneas y retornó el servicio Aló, SAT, que se sumaron a los correos y al chat. Además, se amplió el horario de atención, se pasó de 8:00 a 17:00 horas, al actual, de 8:00 a las 20:00 horas. Y los sábados hasta las 15:00 horas.

La mayor parte de la plataforma presencial del SAT migró a la atención de los canales virtuales. Así, hoy, más de 20 trabajadores se dedican al servicio Aló, SAT.

El servicio de WhatsApp, por su parte, cuenta con 6 líneas que tienen a su cargo 12 personas, en teléfono y wasap web. En cuanto al chat en línea, antes de la pandemia solo lo atendía una persona. Hoy, debido al volumen de todas las consultas, son 8 personas a cargo, pues este canal requiere que al usuario se le responda en el día.

En cuanto al correo (asuservicio@sat.gob.pe) también tuvo un aumento significativo de personal: pasó de una a seis personas a cargo. “Esto no solo porque queremos dar mayor servicio, sino porque también



SERVICIOS PARA LA CIUDAD

El vuelco a lo VIRTUAL

El SAT de Lima ha atendido en toda la pandemia más de 600,000 consultas por medio de sus seis canales no presenciales. Se trata de un aporte para acercar los servicios del Estado a los vecinos de la capital.



Por la pandemia. El SAT de Lima recomienda a los vecinos solicitar orientación mediante los canales de atención no presencial.



Sede. Gran porcentaje de trabajadores hacen labor remota hoy.



Agencia virtual

El SAT Lima ha fortalecido también la agencia virtual disponible en la página web sat.gob.pe, donde ha aumentado el número de servicios que brinda. El usuario puede desde aquí realizar sus declaraciones juradas, liquidaciones de alcabala, escritos de mesa de partes, solicitudes de fraccionamiento y otros. Estamos insertos en todo un proceso de transforma-

ción digital. El Estado se está modernizando, y como parte de él queremos brindar nuestros servicios de manera más eficiente por medio de plataformas digitales y el cruce de información con otras entidades como Sunarp, Reniec, Sunarp y la volcamos a la agencia virtual para poder brindar la atención que requieren los usuarios, comenta la vocera.

la demanda en los canales virtuales se ha incrementado a más del 100%. Todas las personas que venían de manera presencial han volcado sus preguntas a los canales virtuales”, dice la vocera.

Nuevos servicios
Una novedad para los tiempos de pandemia es el Facebook Chat. Este servicio es el único del SAT que trabaja las 24 horas, de lunes a domingo, incluidos los feriados. Desde que se lanzó, ha recibido más de 14,000 consultas.

En marzo se sumó un canal vía Zoom, para estar “cara a cara” (virtualmente) con el ciudadano, que puede realizar todo tipo de consultas y el asesor puede despejar directamente sus dudas.

Con todos estos servicios, indica la gerente de servicios al administrado del SAT, se ha llegado a más de 600,000 con-

sultas realizadas y atendidas por los servidores.

Operaciones
Al comparar el número de operaciones entre enero y marzo del 2020 con el mismo período del 2021, se comprobó un aumento de 25 a 59 puntos porcentuales de las operaciones no presenciales para impuestos prediales. En cuanto a impuestos vehiculares, los trámites no presenciales subieron del 2020 al 2021 de 49% a 67%.

Agüero subraya que el vuelco a los servicios no presenciales no significó un incremento presupuestal. Para ello se utilizaron todos los recursos y equipos con los que ya contaba el SAT y se trabajó con el propio personal de informática, de planificación.

Los teléfonos para los nuevos servicios remotos eran los que se utilizaban, antes del

covid-19, para el trabajo de campo. Todas estas labores se asumen de manera remota para proteger su salud.

Mayores consultas
Las consultas más frecuentes por medio de los canales del SAT de Lima se refieren a los impuestos prediales, consultas sobre el impuesto vehicular, arbitrios municipales, requisitos para las liquidaciones de alcabala.

En temas no tributarios, los contribuyentes consultan dónde deben realizar los pagos de infracciones de tránsito y multas administrativas, entre otros.

Consultada sobre la correlación entre el trabajo online con el presencial, Agüero recuerda que las normas han exigido un aforo reducido. Este servicio limeño atendía hasta 2,500 personas diarias, hoy trabaja con un aforo re-

ATENCIÓN EN CIFRAS

- Aló, SAT (315-2400): **281,880** llamadas
- WhatsApp: **207,892** consultas
- Correo asuservicio sat.gob.pe: **54,209** consultas
- Facebook SAT de Lima: **14,106** consultas
- Chat SAT: **57,981** consultas
- Zoom: **289** citas

ducido de 40% del personal y usuarios.

Recaudación
Hay también una correlación entre el aumento de las consultas online y los pagos vía electrónica. Estos se realizan mediante el propio portal sat.gob.pe, donde el usuario también las solicitudes de fraccionamiento de pagos. Hay una mayor demanda de estos servicios online.

Solo en el primer trimestre del año, el 59% de las operaciones por el concepto de impuesto predial se efectuó (85,153 operaciones) en forma no presencial, frente al 34% que representaba lo no presencial de este concepto en el 2020. En el caso del impuesto vehicular, los usuarios hicieron 271,067 operaciones de pago en forma no presencial. Lo que significa el 67% del total de las operaciones por este concepto. Se trata de un salto frente al 49% que representaron los pagos online de este tributo en el 2020.

Lo mismo sucede en los arbitrios: el 51% de las operaciones de pago (147,490) fue no presencial, frente al 31% registrado en los primeros meses del 2020.

Además, el SAT trabaja con cinco bancos, Western Union y la Caja Metropolitana. Ello ha descongestionado las cajas presenciales. De esta manera, los pagos se pueden efectuar vía electrónica o en las bodegas y locales más cercanos al usuario.