SAT SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA

# CARTA DE SERVICIOS
# RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN N.º 94
# 01 de enero al 31 de marzo del 2024

MUNICIPALIDAD DE LIMA

# MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

SAT SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA

## COMPROMISO N° 1

- **ATENDER AL 98% 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 2% DE LOS CIUDADANOS RESTANTES CON UN TIEMPO DE ESPERA NO MAYOR A TREINTA Y CINCO (35) MINUTOS.**

**Indicador**

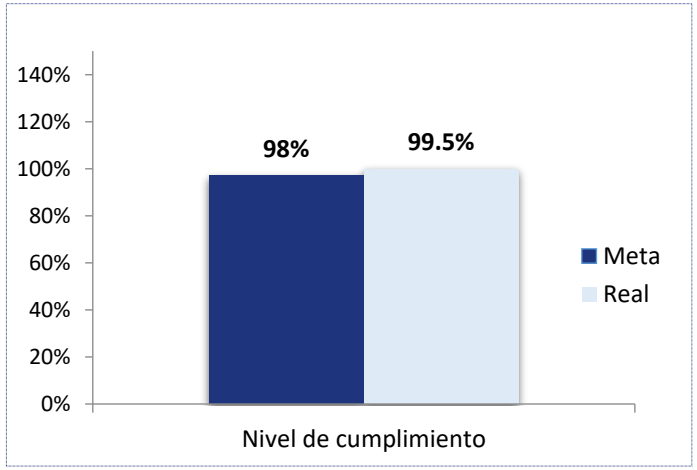
- **Porcentaje de ciudadanos que esperan hasta quince (15) y treinta y cinco (35) minutos, para efectuar un pago en nuestras agencias SAT.**

**Meta**

- **Recepcionar pagos no menor al 98% de los ciudadanos que esperan hasta quince (15) minutos en nuestras agencias SAT, y el resto en un tiempo no mayor a treinta y cinco (35) minutos**

**Resultado**

- **El 99.5% 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 treinta y cinco(35) minutos.**



**Comentario:**
**En el trimestre en evaluación ( enero – marzo 2024), se generaron 77 336 tickets, de los cuales 76 925 fueron atendidos con un tiempo de espera no mayor a 15 minutos, resultando un nivel de atención del 99.5%; y 411 tickets fueron atendidos con un tiempo de espera no mayor de 35 minutos.**

SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima — Jefe de Oficina de Planificación y Estudios Económicos — JORGE RAMIREZ LOPEZ

SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima — Encargado del Área Funcional de Planeamiento — LUIS JAVIER LOPEZ VASQUEZ

MUNICIPALIDAD DE LIMA

# MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

SAT SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA

## COMPROMISO N° 2

- **ATENDER EL 100% DE LAS CONSULTAS INGRESADAS A TRAVÉS DEL CHAT, EN EL HORARIO ESTABLECIDO.**

**Indicador**

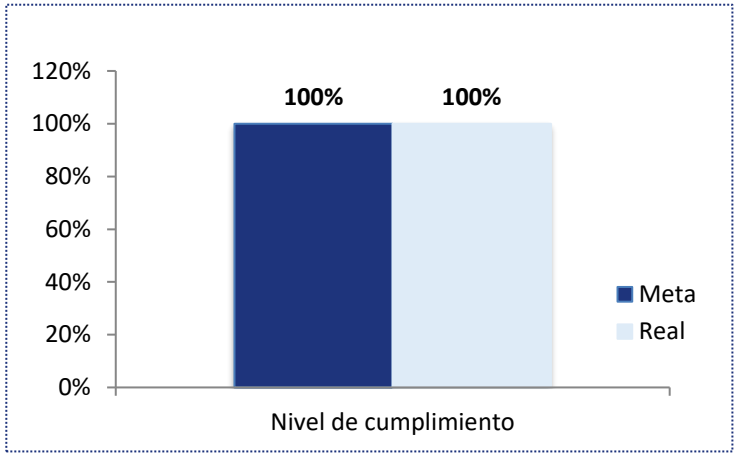
- **Número de consultas vía CHAT no atendidas en su totalidad, en el horario establecido**

**Meta**

- **Atender el 100% de las consultas ingresadas a través del CHAT, en el horario establecido.**

**Resultado**

- **El 100% de las consultas ingresadas, a través del CHAT, fueron atendidas oportunamente.**



**Comentario**

**En el trimestre en evaluación (enero–marzo 2024), de un total de 5 290 consultas ingresadas vía chat; el 100% de las consultas fueron atendidas dentro del plazo establecido.**

SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima — Jefatura de Oficina II de Planificación y Estudios Económicos — JORGE RAMIREZ LOPEZ

SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima — Jefatura de Oficina III de Planificación — LUIS JAVIER LOPEZ VASQUEZ

MUNICIPALIDAD DE LIMA

# MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

SAT SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA

## COMPROMISO N° 3

- **ATENDER EL 100% DE CONSULTAS INGRESADAS A TRAVES DEL CORREO ELECTRÓNICO (ASUSERVICIO@SAT.GOB.PE), HASTA EL DÍA HÁBIL SIGUIENTE DE SU PRESENTACIÓN.**

**Indicador**

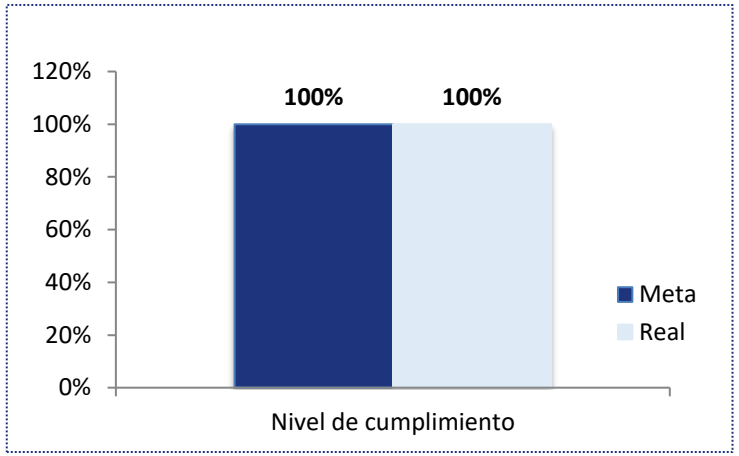
- **Número de consultas vía correo electrónico, no respondidas al día hábil siguiente de su presentación**

**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 2024), se registraron un total de 10 850 consultas vía correo electrónico, las cuales el 100% fueron atendidas dentro del plazo.**

SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima Jefatura Oficina de Planificación y Estudios Económicos JORGE RAMIREZ LOPEZ

SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima Encargado Área Funcional de Planificación LUIS JAVIER LOPEZ VASQUEZ

MUNICIPALIDAD DE LIMA

# MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

SAT SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA

## COMPROMISO N° 4

- **LOGRAR UN NIVEL DE LLAMADAS ATENDIDAS A TRAVÉS DEL ALÓ SAT (315-2400), NO MENOR AL 90% DEL TOTAL DE LLAMADAS INGRESADAS, EN EL HORARIO ESTABLECIDO.**

**Indicador**

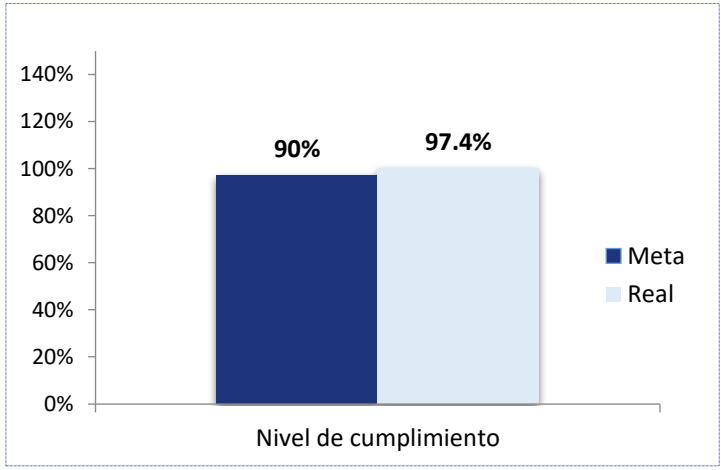
- **Nivel de llamadas atendidas en el Aló SAT.**

**Meta**

- **Atender a no menos del 90% del total de llamadas ingresadas al Aló SAT.**

**Resultado**

- **El 97.4% de las llamadas ingresadas fueron atendidas**



**Comentario**

**En el trimestre en evaluación (enero –marzo 2024), se registraron un total de 143 859 llamadas, de las cuales 140 106 fueron atendidas.**

SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima — JORGE RAMIREZ LOPEZ — Jefa de Oficina de Planificación y Estudios Económicos

SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima — LUIS JAVIER LOPEZ VASQUEZ — Gerente de Área Gerencial de Planificación

MUNICIPALIDAD DE LIMA

# MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

SAT SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA

## COMPROMISO N° 5

- **LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO NO MENOR A 90%, POR EL SERVICIO OFRECIDO A TRAVÉS DE ALO SAT .**

**Indicador**

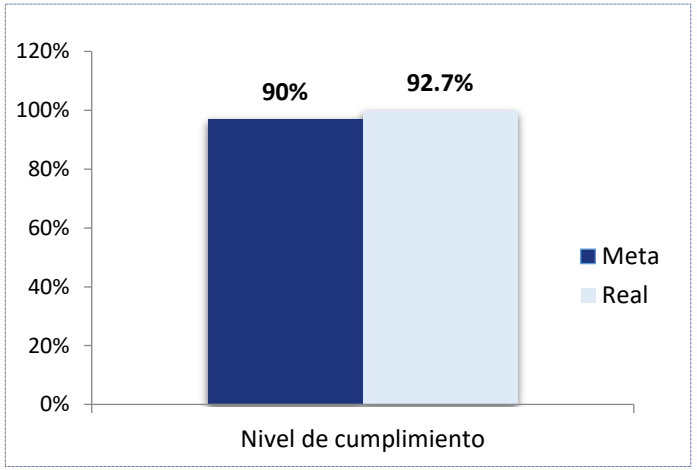
- **Nivel de satisfacción del ciudadano por el servicio ofrecido a través del Aló SAT.**

**Meta**

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

**Resultado**

- **El 92.7% de los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos por el servicio ofrecido en Aló SAT.**



**Comentario**

**En el trimestre en evaluación (enero –marzo 2024), 26 964 ciudadanos participaron de la encuesta, de los cuales 25 003 dieron a conocer su conformidad con la atención brindada.**

SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima — Jefe de Oficina de Planificación y Estudios Económicos — JORGE RAMIREZ LOPEZ

SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima — Subgerente de Planeamiento — LUIS JAVIER LOPEZ VASQUEZ

MUNICIPALIDAD DE LIMA

# MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

SAT SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA

## COMPROMISO N° 6

- **LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL 73% DE LOS CIUDADANOS RESPECTO A LA CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA DE MANERA PRESENCIAL POR LOS ASESORES DE SERVICIOS (EN MATERIA TRIBUTARIA).**

**Indicador**

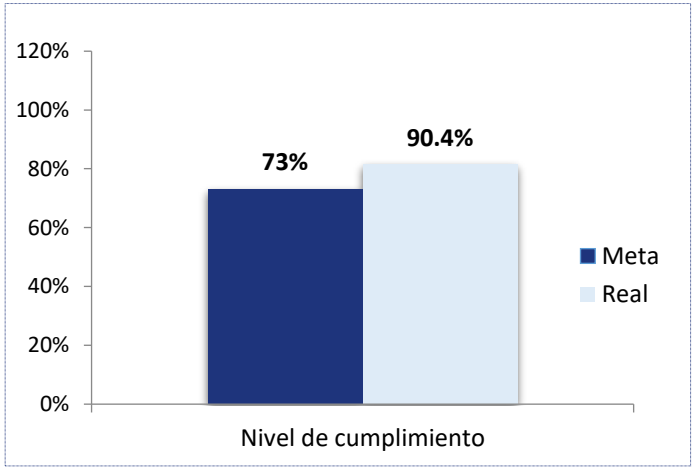
- **Porcentaje de ciudadanos satisfechos por la claridad de la información brindada en forma presencial a través del asesor de servicios (en materia tributaria).**

**Meta**

- **Obtener un nivel de satisfacción no menor al 73% respecto a la claridad de información brindada a través del Asesor de Servicios (en materia tributaria).**

**Resultado**

- **El 90.4% de los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos por la claridad de la información brindada en forma presencial, a través del asesor de servicios.**



**Comentario**

**En el trimestre en evaluación (enero - marzo 2024), el 90.4% de los ciudadanos que participaron de la encuesta se encuentran satisfechos con la claridad de información brindada por los asesores de servicio (materia tributaria).**

SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima — JORGE RAMIREZ LOPEZ — Gerente de Planificación y Estudios Económicos

SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima — LUIS JAVIER LOPEZ VASQUEZ — Encargado de las funciones de Planificación

MUNICIPALIDAD DE LIMA

# MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

SAT SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA

## COMPROMISO N° 7

- **LOGRAR QUE EL NIVEL DE RECLAMOS RELACIONADOS A LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL ASESOR DE SERVICIOS ( EN MATERIA TRIBUTARIA) NO SUPERE EL 3% DEL TOTAL DE RECLAMOS, PRESENTADOS A TRAVÉS DE LA ODC.**

**Indicador**

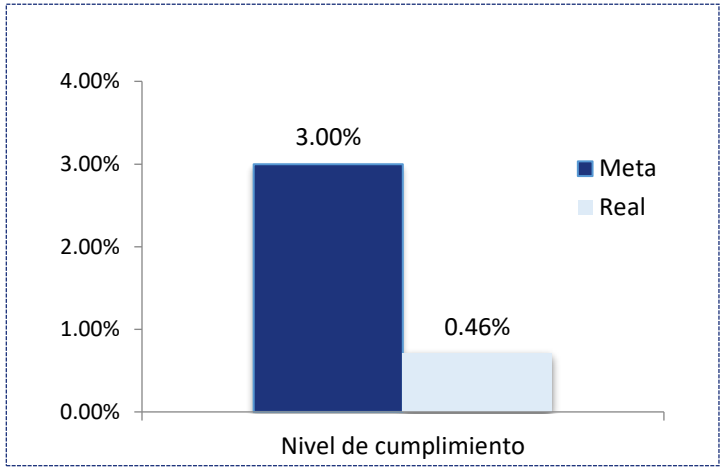
- **Nivel de reclamos presentados a través de la ODC[1/], respecto de la atención brindada por el Asesor mediante las diversas modalidades de atención (en materia tributaria).**

**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 0.46% de los reclamos presentados a través de la ODCA fueron reclamos relacionados a materia tributaria.**



**Comentario**

**En el trimestre en evaluación (enero – marzo 2024), se registraron 3 486 reclamos presentados en la ODCA, de los cuales 16 fueron relacionados a materia tributaria.**

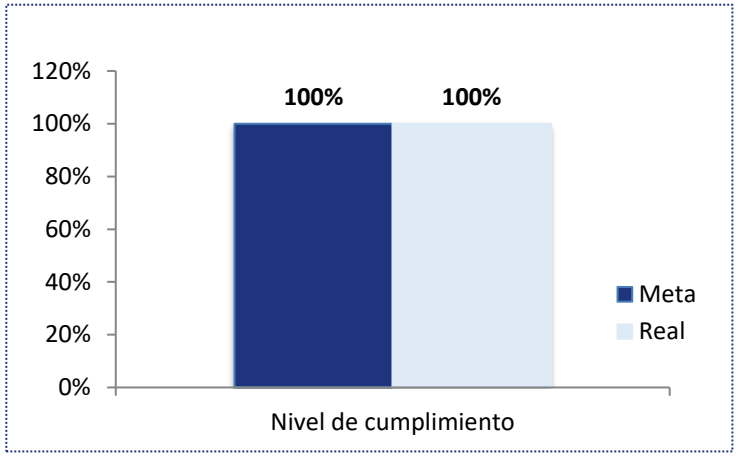
SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima — Jefe de Oficina I de Planificación y Estudios Económicos — JORGE RAMIREZ LOPEZ

SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima — Encargado de Oficina Funcional de Planificación — LUIS JAVIER LOPEZ VASQUEZ

MUNICIPALIDAD DE LIMA

## COMPROMISO N° 8

- **RESOLVER LAS SOLICITUDES DE PRESCRIPCIÓN DE MULTAS (RNT) Y PUBLICAR EL RESULTADO EN LA PÁGINA WEB DEL SAT DENTRO DE LOS 25 DÍAS HÁBILES SIGUIENTES 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**

- **Atender las solicitudes por prescripción de multas de tránsito (RNT) 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 transito fueron atendidas y publicadas dentro del plazo de 25 días hábiles.**

**Comentario**

**En el trimestre en evaluación (enero – marzo 2024), se registraron 24 749 solicitudes de prescripción de multas de tránsito (RNT), atendiéndose el 100% dentro del plazo establecido.**

SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima Jefe de Oficina I de Planificación y Estudios Económicos JORGE RAMIREZ LOPEZ

SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima Encargado Área Original de Planificación LUIS JAVIER LOPEZ VASQUEZ

# MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

SAT SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA

## COMPROMISO N° 9

- **ATENDER LOS RECLAMOS DENTRO DE LOS SIETE 7 DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A SU PRESENTACIÓN.**

**Indicador**

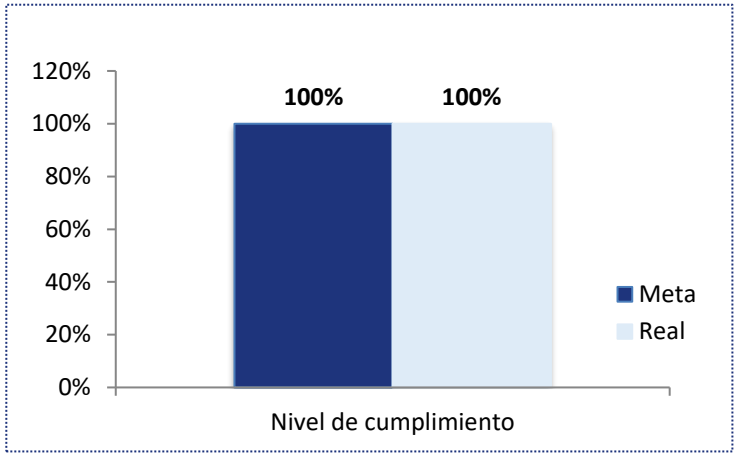
- **Número de reclamos [1/] no concluidos dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a su presentación.**

**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 de evaluación, fueron atendidos dentro del plazo establecido.**



**Comentario**

**En el trimestre en evaluación (enero – marzo 2024), la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado, logró atender un total de 3 486 reclamos, dentro del plazo establecido.**

SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima — Jefatura de Oficina de Planificación y Estudios Económicos — JORGE RAMIREZ LOPEZ

SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima — Jefatura de Oficina de Planificación — LUIS JAVIER LOPEZ VASQUEZ

MUNICIPALIDAD DE LIMA

# MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

## COMPROMISO N° 10

- **LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO NO MENOR AL 86% POR EL SERVICIO DE PITAZO PREVENTIVO E INFORMATIVO ( EN MATERIA NO TRIBUTARIA).**

**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 86% por el servicio brindado a través de Pitazo en materia no tributaria.**

**Resultado**

- **Los resultados del primer semestre se presentaran en la evaluación del II Trimestre 2024.**

**Comentario**

**La Medición respecto del Servicio Pitazo se realiza de manera semestral, mostrándose los resultados en II y IV Trimestre 2024.**

SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima — Jefatura de Oficina de Planificación y Estudios Económicos — JORGE RAMIREZ LOPEZ

SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima — Encargado de Oficina Funcional de Planificación — LUIS JAVIER LOPEZ VASQUEZ

MUNICIPALIDAD DE LIMA

# MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

## COMPROMISO N° 11

- **CONFIRMAR EL 100% DE DECLARACIONES JURADAS POR EL IMPUESTO AL PATROMINIO VEHICULAR AL CUARTO (4) DÍAS HÁBIL SIGUIENTE DE SU REGISTRO EN LA AGENCIA VIRTUAL SAT.**

**Indicador**

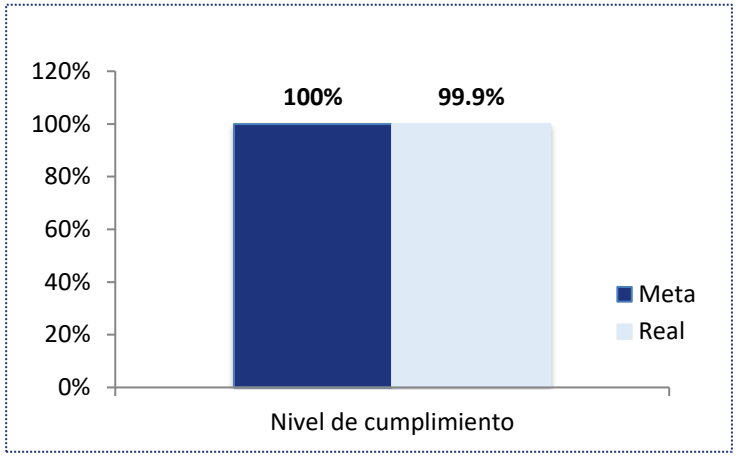
- **Porcentaje de las declaraciones juradas por el impuesto al Patrimonio Vehicular verificadas y confirmadas al cuarto (04) día hábil siguiente de su registro en la Agencia Virtual SAT.**

**Meta**

- **Obtener un nivel de atención del 100% de las DDJJ por el Impuesto al Patrimonio Vehicular confirmadas al cuarto (04) día hábil siguiente de su registro en la agencia virtual SAT.**

**Resultado**

- **El 99.9% de las declaraciones juradas por el impuesto al Patrimonio Vehicular fueron atendidas dentro del plazo establecido.**



**Comentario**

**En el trimestre en evaluación (enero – marzo 2024), la Gerencia de Servicios al Administrado, logró atender el 99.9% de DDJJ por el Impuesto al Patrimonio Vehicular al 4to día hábil, quedando 4 DJ's (0.1%) atendidas fuera de plazo, como medida de subsanación se emitió a los ciudadanos una carta de disculpas por parte del área usuaria.**

SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima — Jefe de Oficina de Planificación y Estudios Económicos — JORGE RAMIREZ LOPEZ

SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima — Encargado de Oficina de Planificación — LUIS JAVIER LOPEZ VASQUEZ

MUNICIPALIDAD DE LIMA

# GRACIAS