

**SAT** *Servicio de Administración Tributaria de Lima*

## **CARTA DE SERVICIOS**

**RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN N° 14**  
**Del 01 al 31 de Mayo de 2011**

*SAT, siempre a su servicio.*

## COMPROMISO N.º 1

**Recibir los pagos con un tiempo de espera no mayor a veinticinco (25) minutos en nuestras Agencias SAT.**

**Indicador:**

**Número de ciudadanos que esperan más de veinticinco (25) minutos para efectuar un pago en nuestras Agencias SAT.**

**Meta:**

**Atender al 100% de ciudadanos que realice sus pagos, con un tiempo de espera no mayor a 25 minutos.**

**Resultado:**

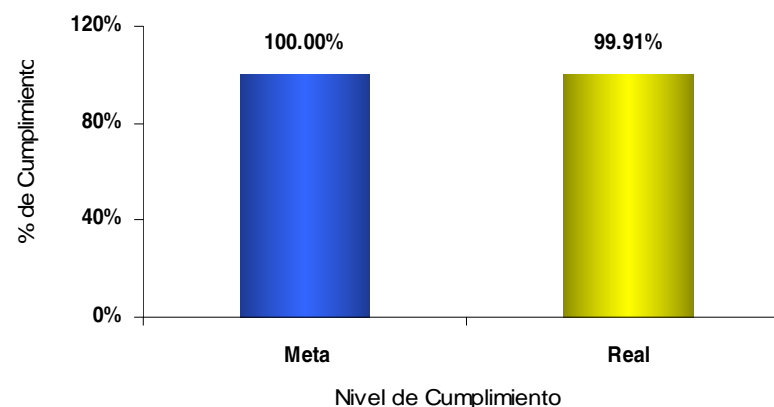
**El 99.91% de ciudadanos que realizó sus pagos, fueron atendidos en el tiempo de espera comprometido.**

**Total de ciudadanos que realizaron pagos:**

**104,429**

**Total de ciudadanos que esperaron más de veinticinco (25) minutos para efectuar un pago<sup>1/</sup>:**

**98**



<sup>1/</sup> La medición considera a los ciudadanos que esperan más de 25 minutos y abandonan el servicio.

## COMPROMISO N.º 2

Atender el 100% de las consultas ingresadas por CHAT en el horario de 9:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 3:00 p.m. a 5:00 p.m. (de lunes a viernes).

Indicador:

Número de consultas vía CHAT no atendidas en su totalidad, en el horario establecido.<sup>1/</sup>

Meta:

Atender el 100% de consultas vía CHAT que realicen los ciudadanos en el horario establecido.

Resultado:

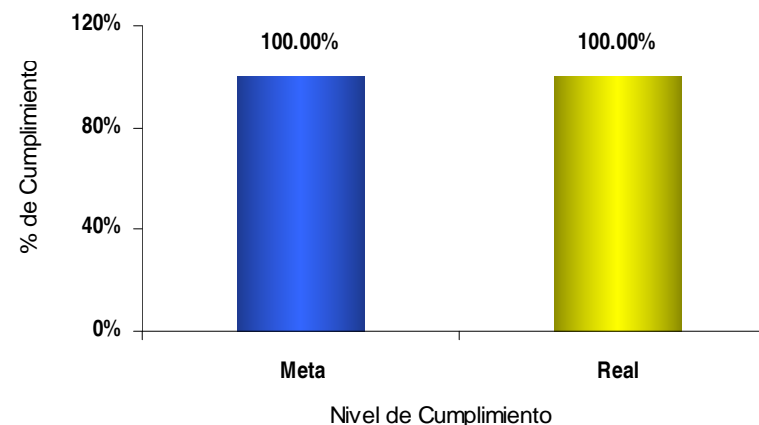
El 100% de todas las consultas fueron atendidas en el horario establecido.

Total de Consultas vía CHAT:

186

Total de Consultas vía CHAT no atendidas en su totalidad:

0



<sup>1/</sup> De 9am a 12m y de 3pm a 5pm.

### COMPROMISO N.º 3

Atender el 100% de las consultas ingresadas por correo electrónico (asuservicio@sat.gob.pe), al 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:

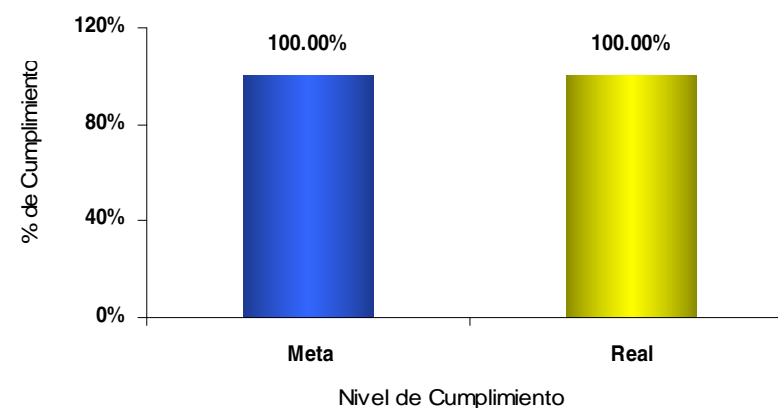
El 100% de las consultas vía correo electrónico fueron atendidas en el plazo establecido.

Total de consultas ingresadas y atendidas vía correo electrónico en el plazo establecido:

826

Total de consultas No Atendidas en el Plazo establecido:

0



## COMPROMISO N.º 4

Lograr un nivel de llamadas atendidas a través del Aló SAT, no menor al 90% del total de llamadas ingresadas.

Indicador:

Nivel de llamadas abandonadas en el Aló SAT.

Meta:

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

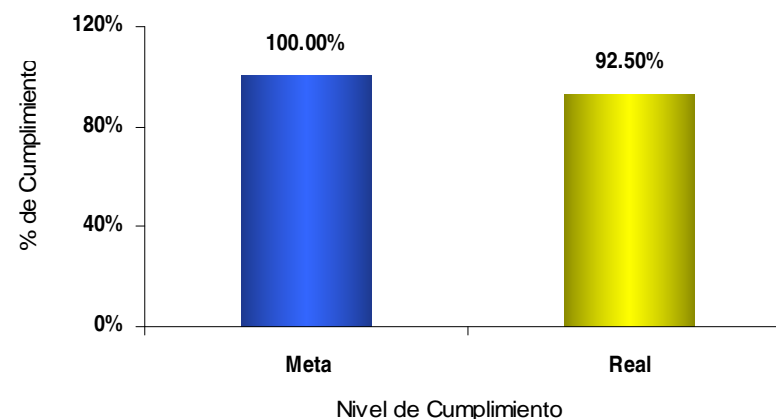
Resultado:

El 92.5% del total de las llamadas ingresadas al Aló SAT fueron atendidas.

Total de llamadas atendidas en Aló SAT:

**36,286**

(Total de llamadas ingresadas en Aló SAT: 39,238)



## COMPROMISO N.º 5

Lograr un nivel de satisfacción al 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 al 90% por el servicio ofrecido a través del Aló SAT.

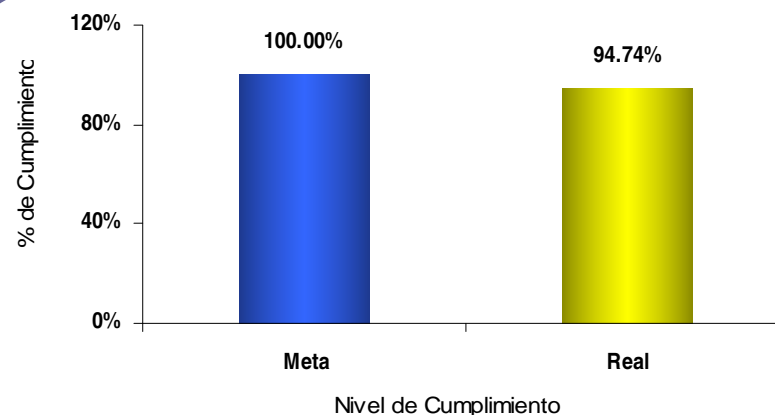
Resultado:

El 94.74% de ciudadanos atendidos por las asesoras de servicio de Aló SAT están satisfechos con el servicio.

Total de encuestas de satisfacción respondidas con resultado conforme:

**6,519**

(Total de encuestas de satisfacción respondidas: 6,881)



## COMPROMISO N.º 6

Atender en línea<sup>1/</sup> el registro de las Declaraciones Juradas<sup>2/</sup>

Indicador:

Número de Declaraciones Juradas no registradas en línea.

Meta:

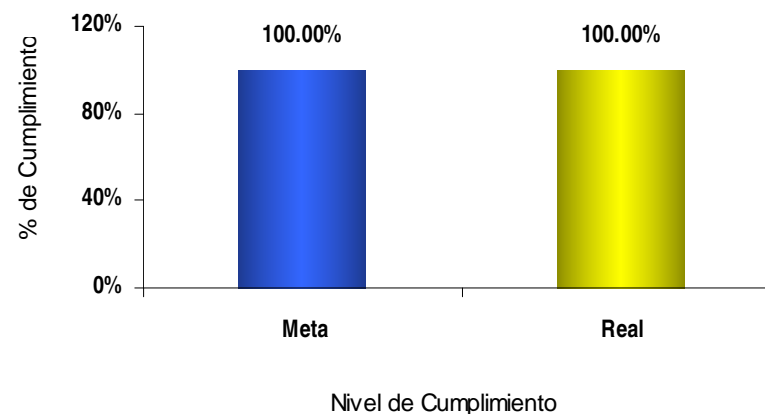
100% de Declaraciones Juradas atendidas en línea<sup>1/</sup>

Resultado:

El 100% de los registros de las declaraciones juradas fueron realizados en línea.

Total de declaraciones juradas registradas en línea:

2,531



<sup>1/</sup> En el momento que se brinda la atención o se efectúa el pago.

<sup>2/</sup> Atención máxima de 5 declaraciones juradas por ciudadano.

## COMPROMISO N.º 6

Atender en línea<sup>1/</sup> el registro de liquidaciones de Alcabala<sup>2/</sup>

Indicador:

Número de liquidaciones de Alcabala no registradas en línea.

Meta:

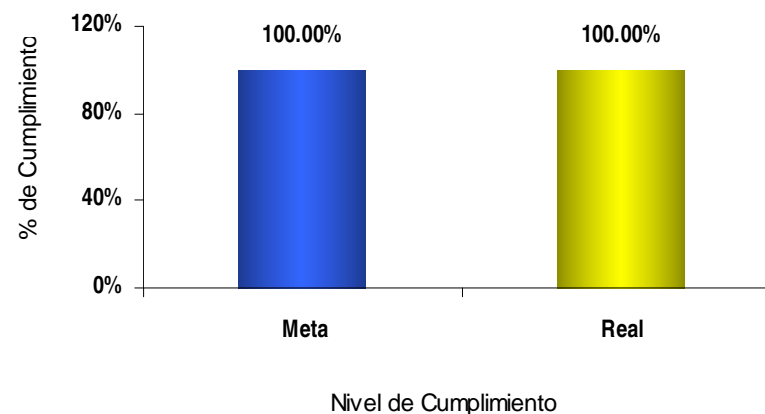
100% de liquidaciones de Alcabala atendidas en línea<sup>1/</sup>

Resultado:

El 100% de las liquidaciones de Alcabala fueron atendidas en línea.

Total de liquidaciones de Alcabala registradas en línea:

6,390



<sup>1/</sup> En el momento que se brinda la atención o se efectúa el pago.

<sup>2/</sup> Atención máxima de 5 liquidaciones de Alcabala por ciudadano.



## COMPROMISO N.º 7

**Brindar consultas en línea de pagos efectuados a través de la página Web del SAT<sup>1/</sup>**

**Indicador:**

**Número de pagos efectuados a través de la página web, que se aplican en línea.**

**Meta:**

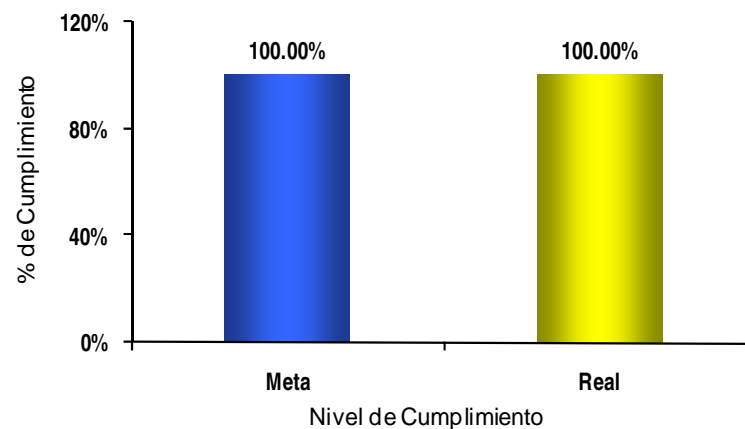
**100% de los pagos efectuados a través de la página web del SAT se aplican en línea<sup>1/</sup>.**

**Resultado:**

**El 100% de los pagos efectuados a través de la página web del SAT fueron aplicados en línea.**

**Total de pagos efectuados a través de la página web:**

**1,417**



<sup>1/</sup>No incluye los pagos que han sido interrumpidos por problemas de sistemas distintos a los del SAT.

## COMPROMISO N.º 8

**Brindar consultas en línea de pagos efectuados en la Red de Entidades Financieras: BBVA, Scotiabank, BCP, Interbank y Caja Metropolitana.<sup>1/</sup>**

**Indicador:**

**Número de pagos efectuados en la red de entidades financieras: BBVA, Scotiabank, BCP, Interbank y Caja Metropolitana, aplicados en línea.**

**Meta:**

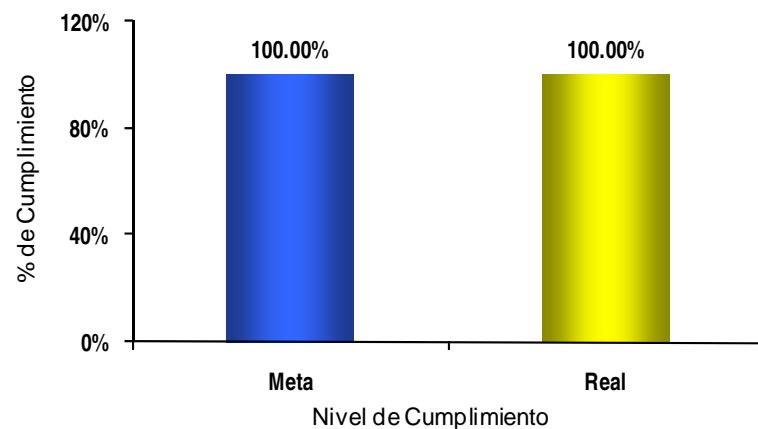
**100% de los pagos efectuados en la red de entidades financieras se aplican en línea.**

**Resultado:**

**El 100% de los pagos efectuados en la red de entidades financieras fueron aplicados en línea.**

**Total de pagos efectuados en la red de entidades financieras:**

**49,588**



<sup>1/</sup>No incluye los pagos que han sido interrumpidos por problemas de sistemas distintos a los del SAT.

## COMPROMISO N.º 9

Para el caso de expedientes no tributarios, la solicitud de documentos faltantes (Requerimiento de Admisibilidad) se realiza en línea.

Indicador:

Número de expedientes relacionados a temas No Tributarios, con requerimiento de admisibilidad no emitidos en línea.

Meta:

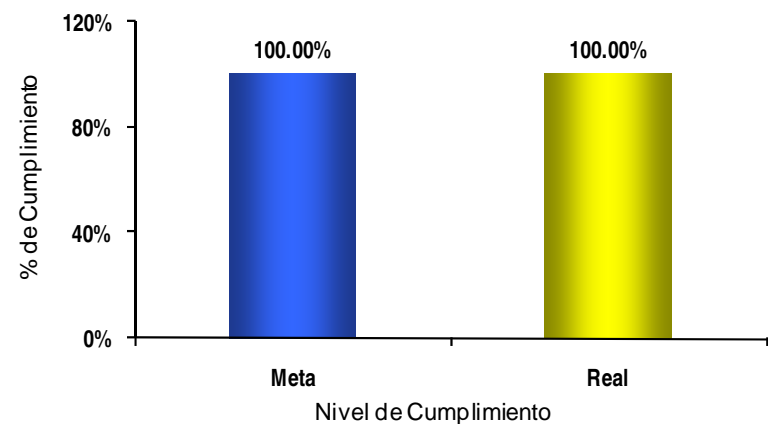
Atender en línea el 100% de los expedientes relacionados a temas No Tributarios con requerimiento de admisibilidad.

Resultado:

No se registraron expedientes No Tributarios con requerimientos de admisibilidad no emitidos en línea.

Total de expedientes No Tributarios con requerimientos de admisibilidad:

0



## COMPROMISO N.º 10

**Emitir en línea los Record de Conductor, Gravamen de Multas de Tránsito y Constancia de No Obligación al pago del impuesto de Alcabala.**

**Indicador:**

**Número de Récor ds de Conductor, Gravámenes de multas de tránsito y Constancias de No Obligación al pago del Impuesto de Alcabala, emitidos en línea.**

**Meta:**

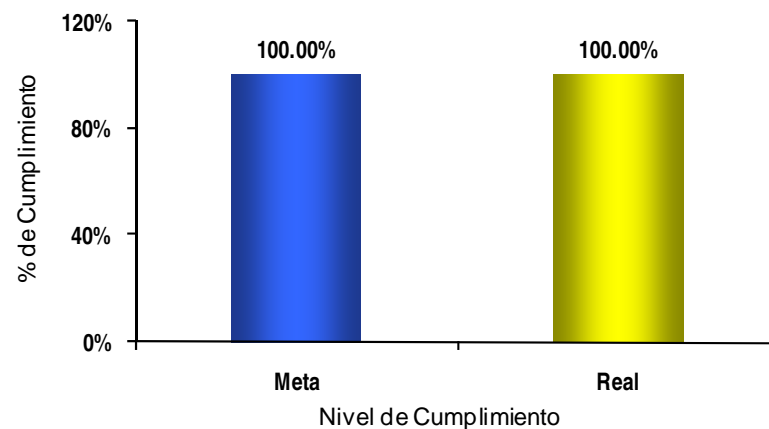
**Emitir en línea el 100% de los documentos de los conceptos establecidos.**

**Resultado:**

**El 100% de los documentos, de los conceptos establecidos, fueron emitidos en línea.**

**Total de documentos emitidos en línea :**

**12,596**



## COMPROMISO N.º 11

**Emitir las solicitudes de Constancias de No Adeudo (tributario) dentro de los dos (2) días hábiles siguientes de recibidas.<sup>1/</sup>**

**Indicador:**

**Número de solicitudes de Constancias de No Adeudo (tributario), atendidas después de dos (2) días hábiles siguientes a su presentación.**

**Meta:**

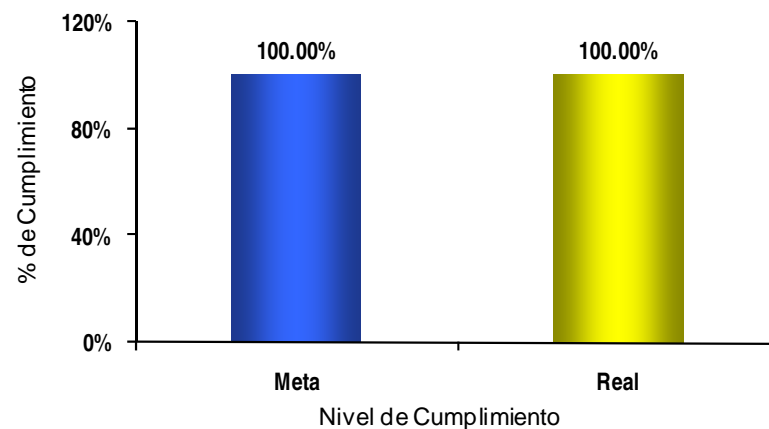
**Emitir en el plazo establecido el 100% de las solicitudes de constancias de no adeudo tributario<sup>1/</sup>.**

**Resultado:**

**El 100% de las solicitudes de constancias de no adeudo fueron emitidas en el plazo establecido.**

**Total de solicitudes de constancias de No Adeudo (tributario) emitidas en el periodo establecido:**

**294**



<sup>1/</sup>Se registra en línea como máximo 5 Constancias de No Adeudo por atención

## COMPROMISO N.º 12

**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.**

**Indicador:**

**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.**

**Meta:**

**Atender en el plazo establecido el 100% de solicitudes por prescripción y la publicación en web.**

**Resultado:**

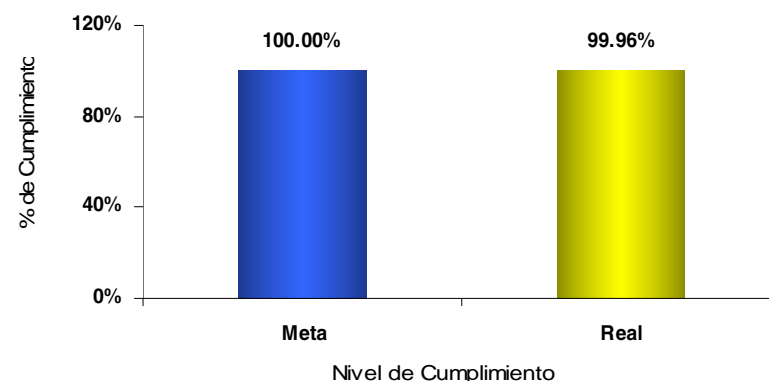
**El 99.96% de las solicitudes de prescripción fueron atendidas y publicadas.**

**Total de solicitudes por prescripción atendidas y publicadas en el periodo establecido:**

**2,342**

**Total de solicitudes atendidas y no publicadas en el periodo establecido:**

**1**



## COMPROMISO N.º 13

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.

Indicador:

Número de solicitudes de fraccionamientos no aprobados en el mismo día de su presentación.

Meta:

100% de solicitudes de fraccionamientos aprobados, el mismo día de su presentación.

Resultado:

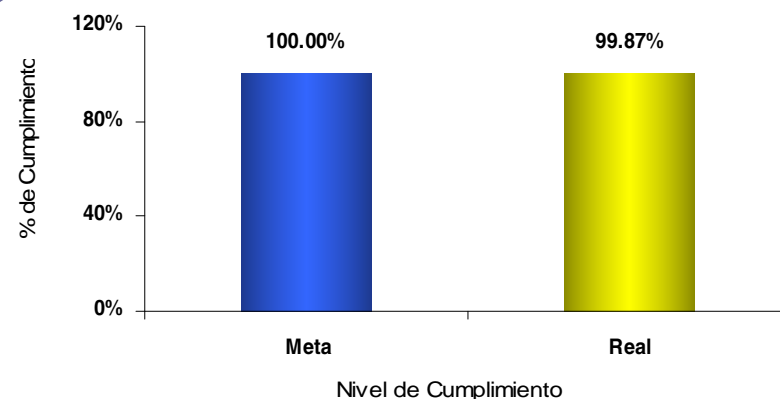
El 99.87% de las solicitudes de fraccionamiento que cumplieron los requisitos fueron aprobadas.

Total de solicitudes de fraccionamiento presentadas y aprobadas en el periodo establecido:

754

Total de solicitudes presentadas y no aprobadas en el periodo establecido:

1



**Indicador Adicional N° 1:**

**Número de sugerencias no concluidas dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a su presentación**

**Meta:**

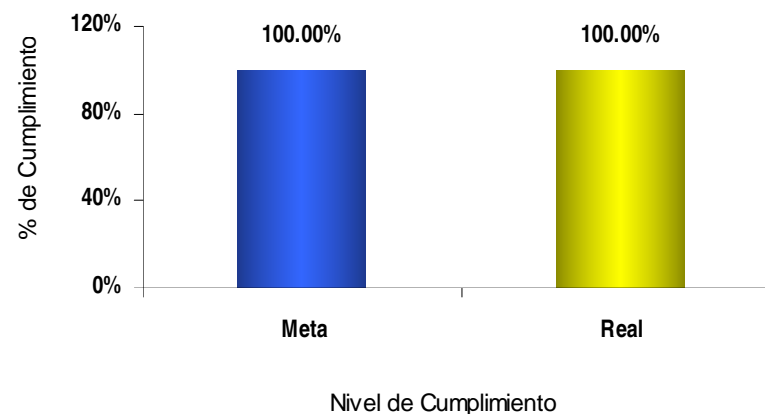
**Atender en el plazo establecido el 100% de las sugerencias presentadas en la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado**

**Resultado:**

**El 100% de las sugerencias presentadas fueron atendidas en el plazo establecido**

**Total de sugerencias atendidas en el periodo<sup>1/</sup> de evaluación:**

**4**



<sup>1/</sup> No se consideran Sugerencias provenientes del periodo anterior.



**Indicador Adicional N° 2:**

**Número de quejas no concluidas dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a su presentación**

**Meta:**

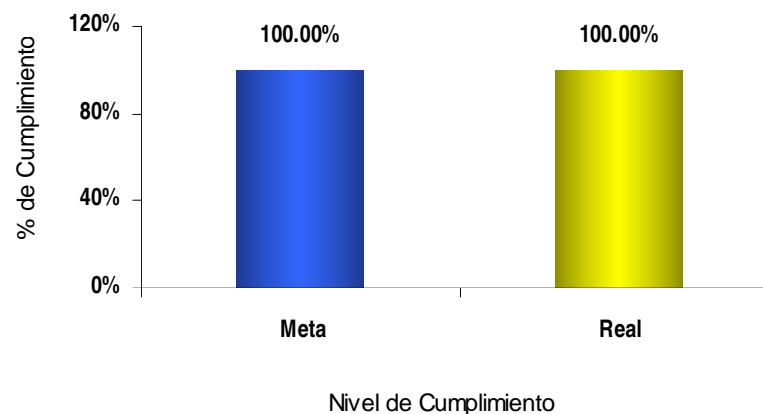
**Atender en el plazo establecido el 100% de las quejas presentadas en la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado**

**Resultado:**

**El 100% de las quejas presentadas fueron atendidas en el plazo establecido**

**Total de quejas atendidas en el periodo<sup>1/</sup> de evaluación:**

**119**



<sup>1/</sup> Se considera 17 quejas provenientes del periodo anterior.