SAT

Servicio de Administración Tributaria de Lima

CARTA DE SERVICIOS

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Nº 26

Del 01 al 31 de Mayo de 2012

Municipalidad Metropolitana de Lima

Lima CIUDADPARATODOS

COMPROMISO N.º 1

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

INDICADOR

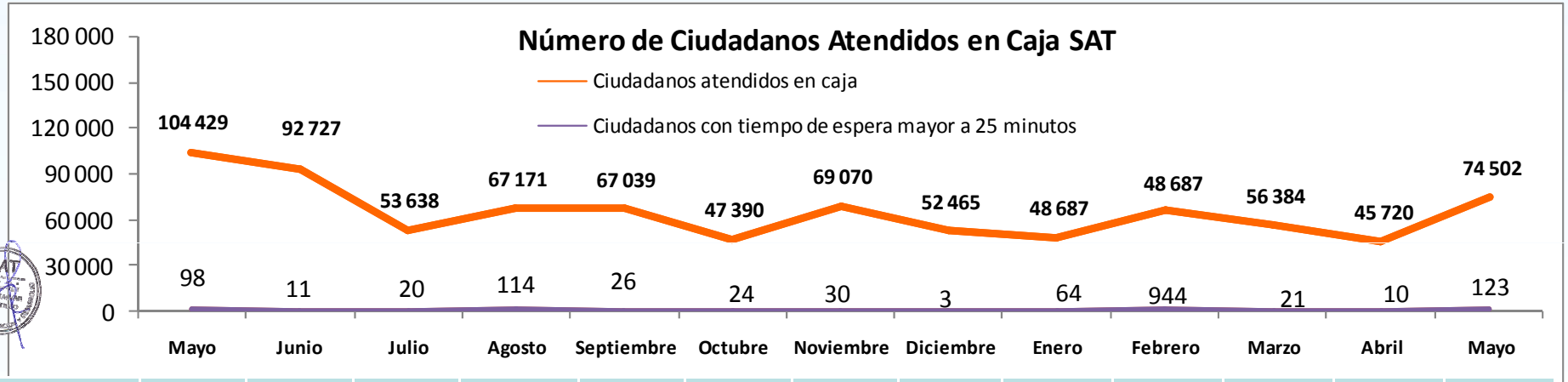
Número de ciudadanos que esperan más de veinticinco (25) minutos para efectuar un pago en nuestras Agencias SAT.

META

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

RESULTADO

El 99.84% de ciudadanos, fueron atendidos en el tiempo de espera comprometido.



Nivel Cumplimiento	99.91%	99.99%	99.96%	99.83%	99.96%	99.95%	99.96%	99.99%	99.87%	98.66%	98.96%	99.98%	99.84%

*A partir del mes de agosto del 2011, para la agencia Camaná, solo se considera una muestra del total de ciudadanos que realizan sus pagos en casa SAT, por no contar con ticketera.

Municipalidad Metropolitana de Lima

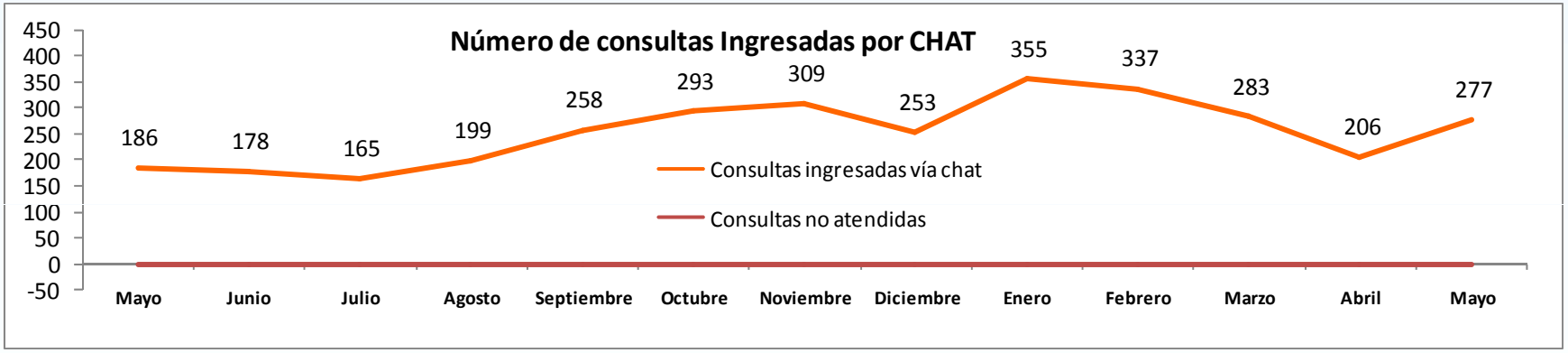
SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima

Lima CIUDAD PARA TODOS

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	META	RESULTADO
Número de consultas vía CHAT no atendidas en su totalidad, en el horario establecido	Atender el 100% de consultas vía CHAT que realicen los ciudadanos en el horario establecido	El 100% de todas las consultas fueron atendidas en el horario establecido.



Nivel Cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima

Lima CIUDADPARATODOS

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

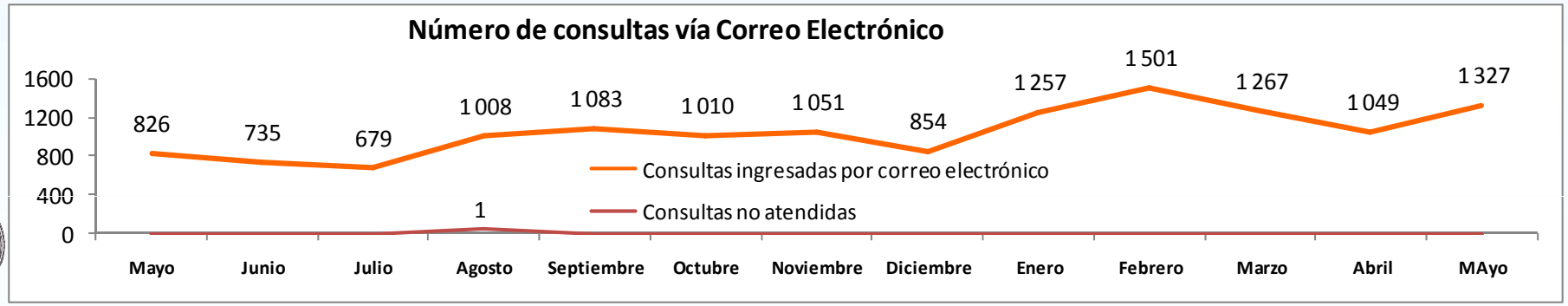
Número de consultas vía correo electrónico, no respondidas al día hábil siguiente de su presentación

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.



Nivel Cumplimiento	100%	100%	100%	99.90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima

Lima CIUDAD PARA TODOS

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

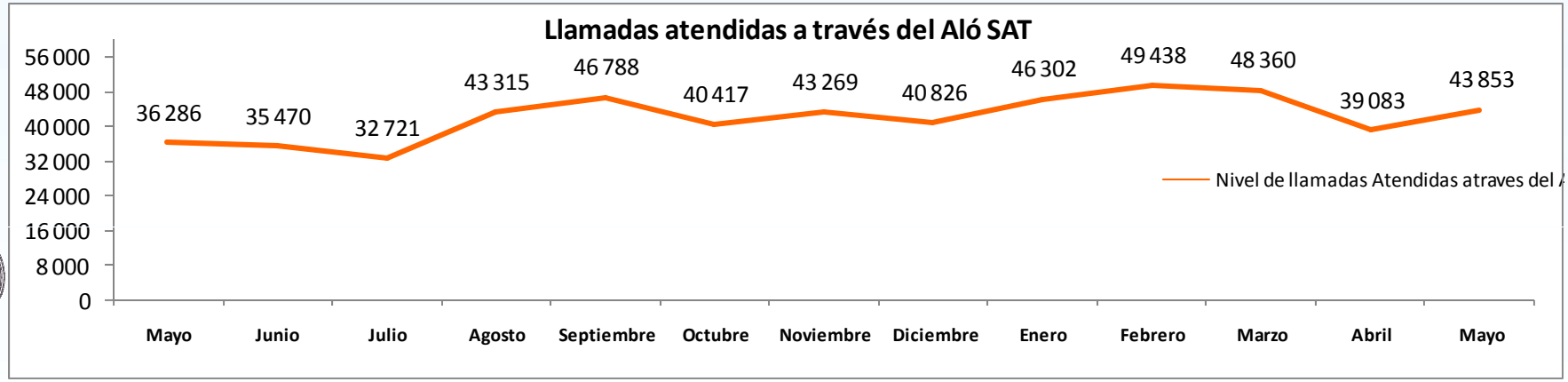
Nivel de llamadas abandonadas en el Aló SAT

META

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

RESULTADO

El 91.55% de las llamadas ingresadas a través de Aló SAT fueron atendidas.



Nivel Cumplimiento	92.5%	94.2%	91.7%	92.6%	90.4%	93.1%	90.8%	90.9%	92.1%	91.8%	90.6%	94.3%	91.55%

Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima

Lima CIUDAD PARA TODOS

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

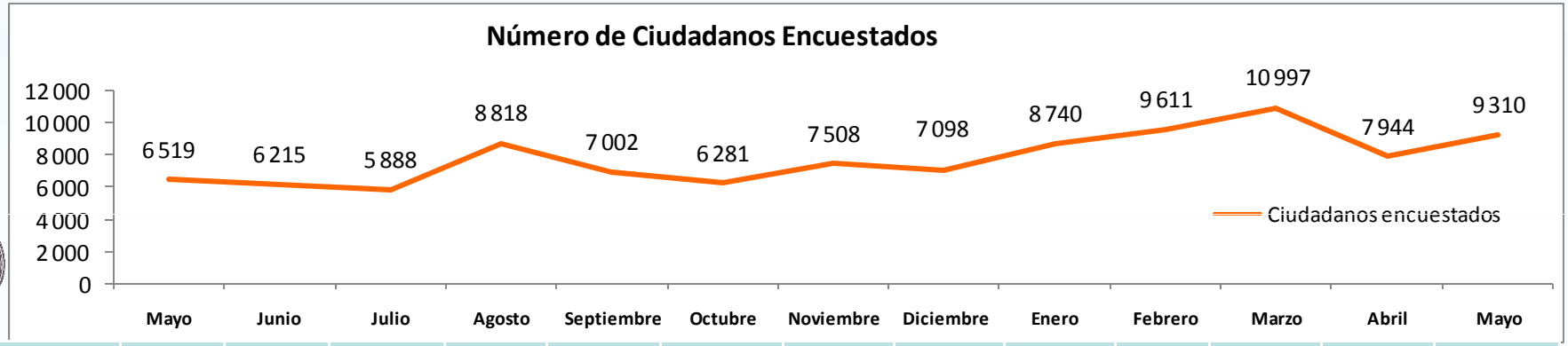
Nivel de satisfacción del ciudadano por el servicio ofrecido a través del Aló SAT

META

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

RESULTADO

El 94.45% de ciudadanos atendidos por las asesoras de servicio de Aló SAT están satisfechos con el servicio



Nivel Cumplimiento	94.7%	94.6%	93.9%	94.5%	93.3%	93.2%	93.7%	93.2%	94.2%	94.2%	93.5%	93.1%	94.45%

Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima

Lima CIUDAD PARA TODOS

COMPROMISO N.º 6

Lograr Atender en línea[1/] el registro de las Declaraciones Juradas[2/]

INDICADOR

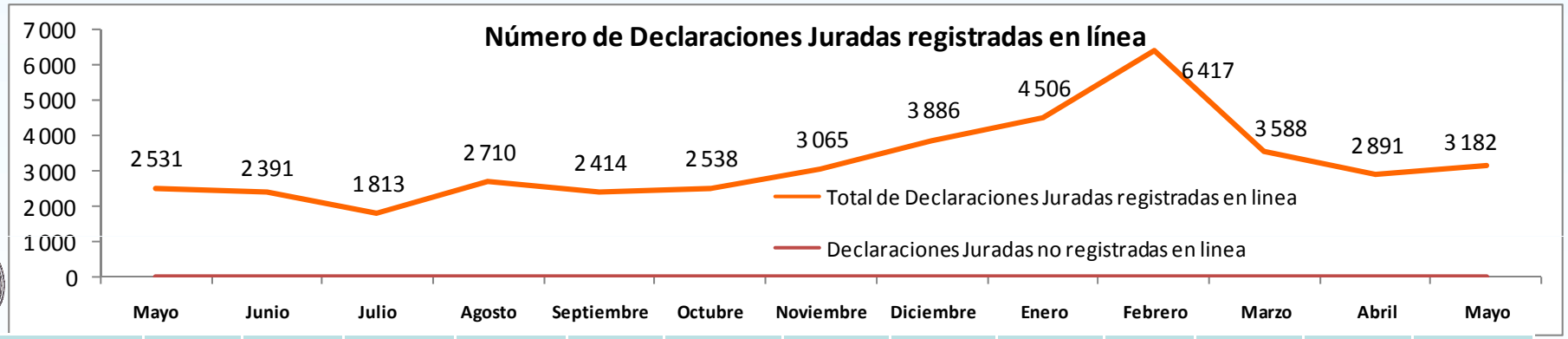
Número de Declaraciones Juradas no registradas en línea

META

100% de Declaraciones Juradas atendidas en línea

RESULTADO

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



Nivel Cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

[1/] En el momento que se brinda la atención o se efectúa el pago.

[2/] Atención máxima de 5 declaraciones juradas por ciudadano.

Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima

Lima CIUDAD PARA TODOS

COMPROMISO N.º 6

Lograr Atender en línea[1/] el registro de las liquidaciones de Alcabala[2/]

INDICADOR

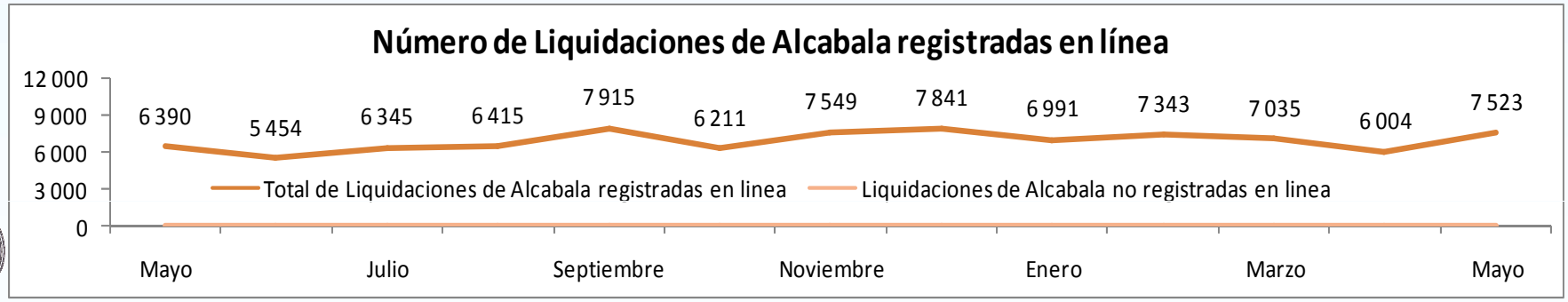
Número de liquidaciones de Alcabala no registradas en línea

META

100% de Liquidaciones de Alcabala atendidas en línea

RESULTADO

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



Nivel Cumplimiento	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

[1/] En el momento que se brinda la atención o se efectúa el pago.

[2/] Atención máxima de 5 liquidaciones de Alcabala por ciudadano.

Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima

Lima CIUDAD PARA TODOS

COMPROMISO N.º 7

Brindar consultas en línea de pagos efectuados a través de la página Web del SAT[1/]

INDICADOR

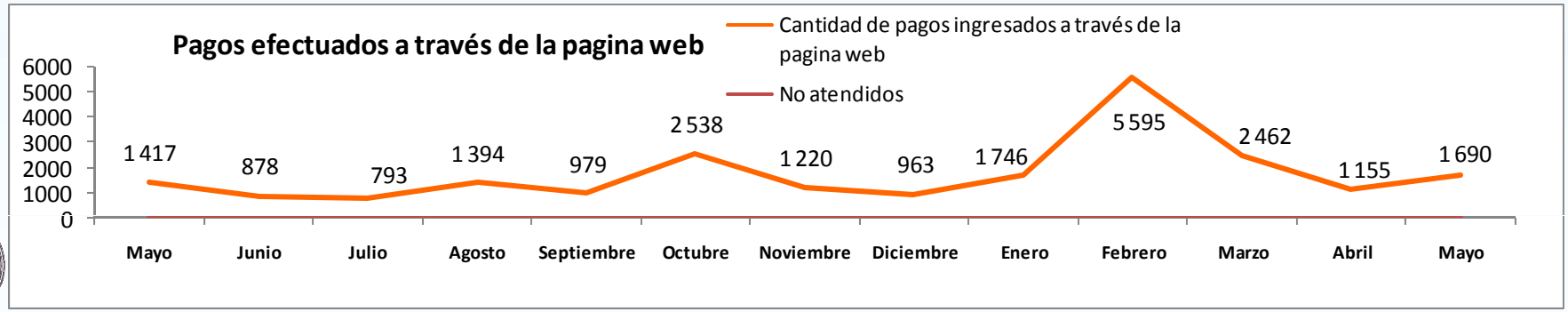
Número de pagos efectuados a través de la página web, que se aplican en línea.

META

100% de los pagos efectuados a través de la página web del SAT se aplican en línea

RESULTADO

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



Nivel Cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

[1/] En el momento que se brinda la atención o se efectúa el pago.

Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima

Lima CIUDAD PARA TODOS

COMPROMISO N.º 8

Brindar consultas en línea de pagos efectuados en la Red de Entidades Financieras: BBVA, Scotiabank, BCP, Interbank y Caja Metropolitana[1/]

INDICADOR

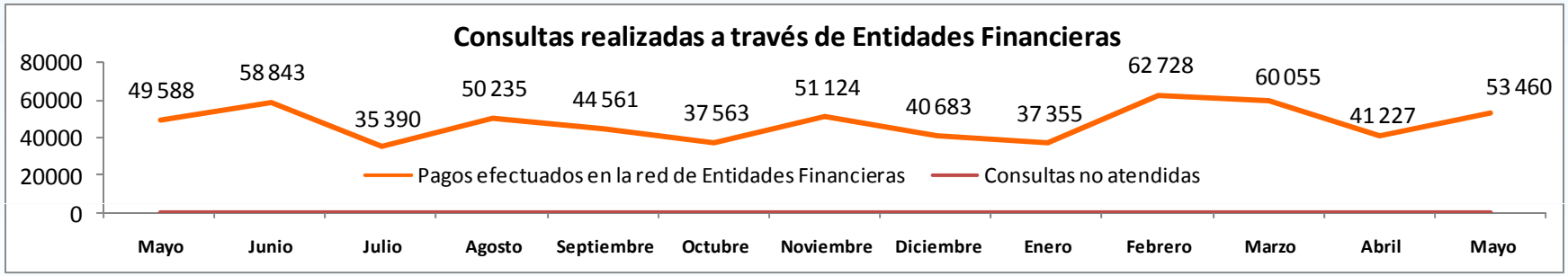
Número de pagos efectuados en la red de entidades financieras: BBVA, Scotiabank, BCP, Interbank y Caja Metropolitana, aplicados en línea

META

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

RESULTADO

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



Nivel Cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

[1/] En el momento que se brinda la atención o se efectúa el pago.

Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima

Lima CIUDAD PARA TODOS

COMPROMISO N.º 9

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

INDICADOR

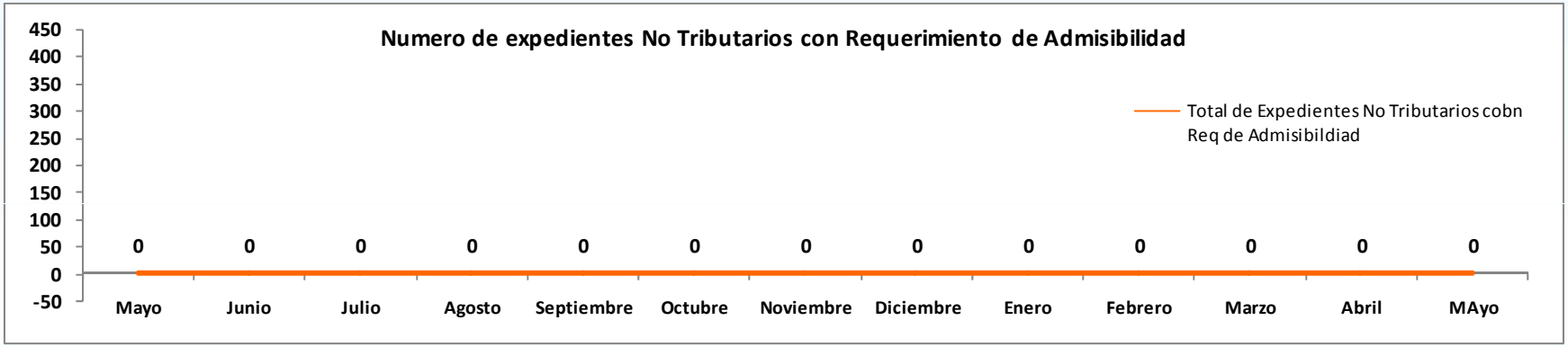
Número de expedientes relacionados a temas No Tributarios, con requerimiento de admisibilidad no emitidos en línea

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



Nivel Cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima

Lima CIUDADPARATODOS

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

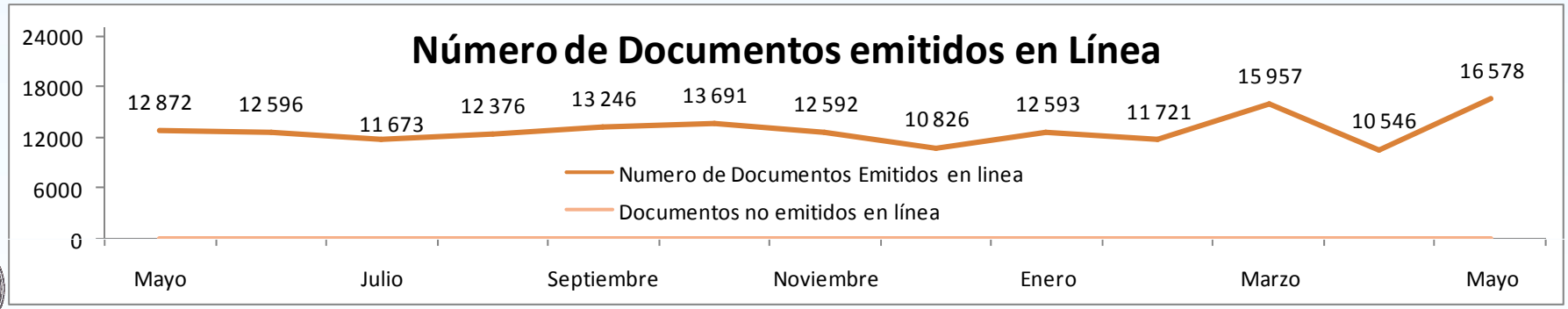
Número de Récords de Conductor, Gravámenes de multas de tránsito y Constancias de No Obligación al pago del Impuesto de Alcabala, emitidos en línea

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



Nivel Cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima

Lima CIUDAD PARA TODOS

COMPROMISO N.º 11

Emitir las solicitudes de Constancias de No Adeudo (tributario) dentro de los dos (2) días hábiles siguientes de recibidas

INDICADOR

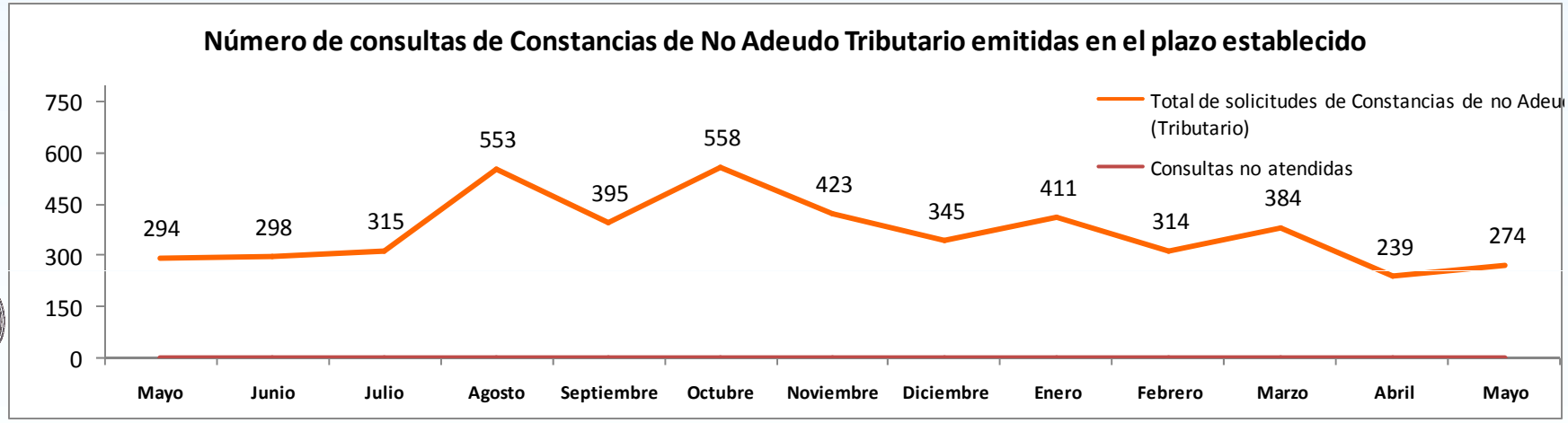
Número de solicitudes de Constancias de No Adeudo (tributario), atendidas después de dos (2) días hábiles siguientes a su presentación

META

Emitir en el plazo establecido el 100% de las solicitudes de constancias de no adeudo tributario

RESULTADO

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



Nivel Cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima

Lima CIUDAD PARA TODOS

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 sgtes a su presentación

INDICADOR

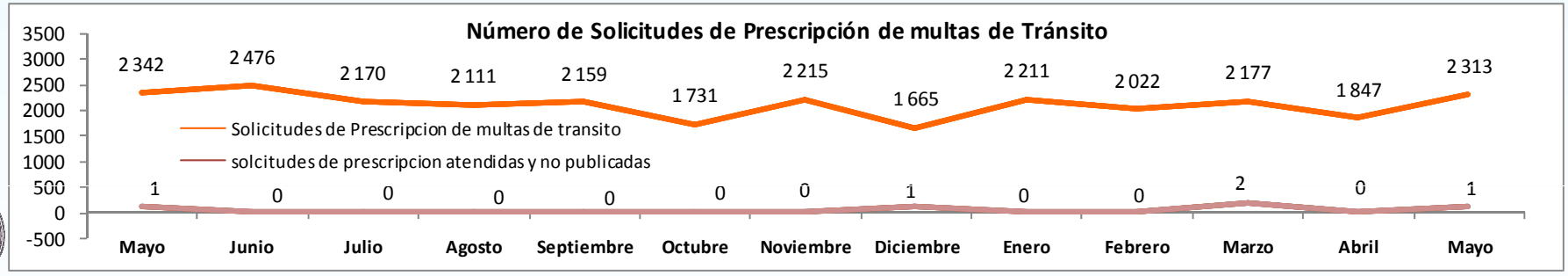
Número de solicitudes por prescripción de multas de tránsito no atendidos y cuyo resultado no fue publicado dentro de los treinta (30) días calendarios, computados desde el día siguiente de su presentación

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.



Nivel Cumplimiento	99.96%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99.94%	100%	100%	99.91%	100%	99.96%

Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima

Lima CIUDAD PARA TODOS

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

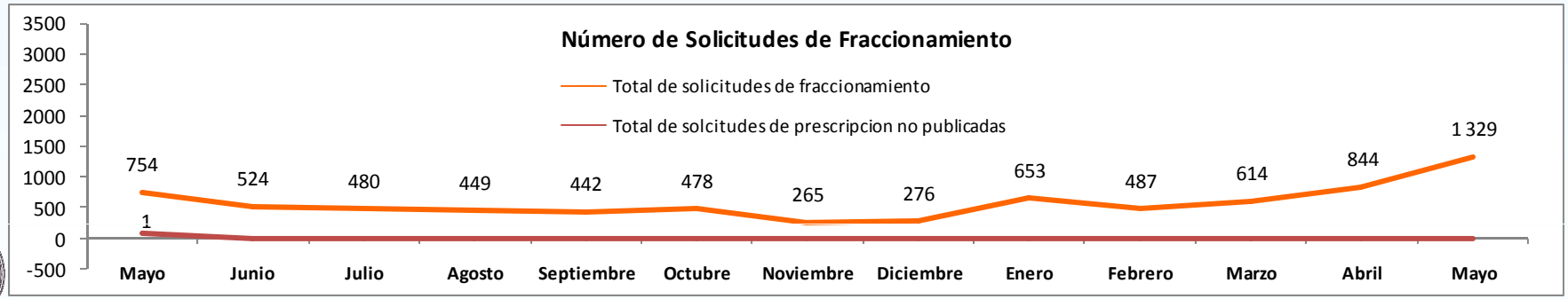
Número de solicitudes de fraccionamientos no aprobados en el mismo día de su presentación

META

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

RESULTADO

El 100% de las solicitudes de fraccionamiento que cumplieron los requisitos fueron aprobadas.



Nivel Cumplimiento	98.87%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima

Lima CIUDAD PARA TODOS

INDICADOR ADICIONAL Nº 1

INDICADOR

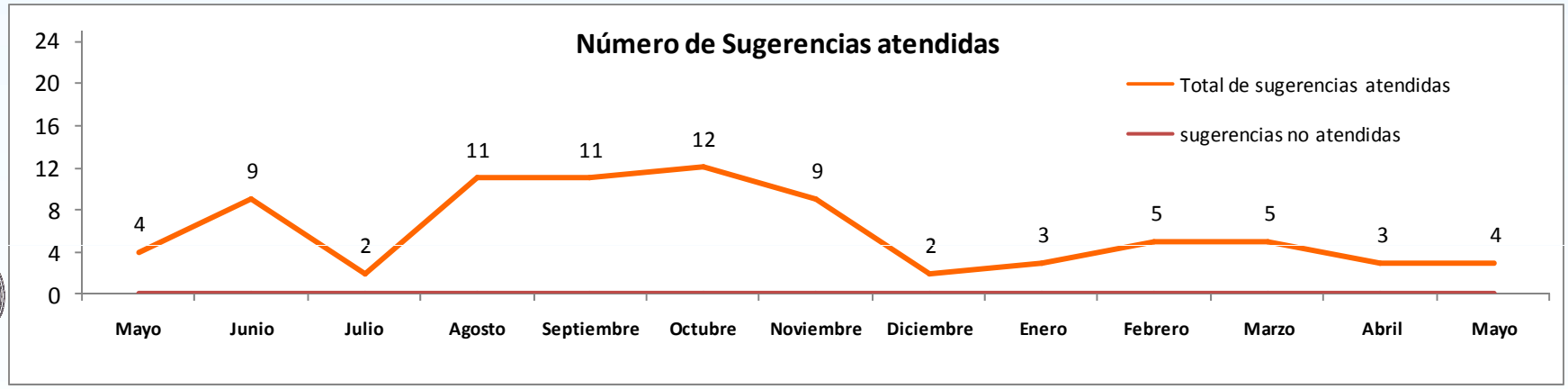
Número de sugerencias no concluidas dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a su presentación

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



Nivel Cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima

Lima CIUDAD PARA TODOS

INDICADOR ADICIONAL Nº 2

INDICADOR

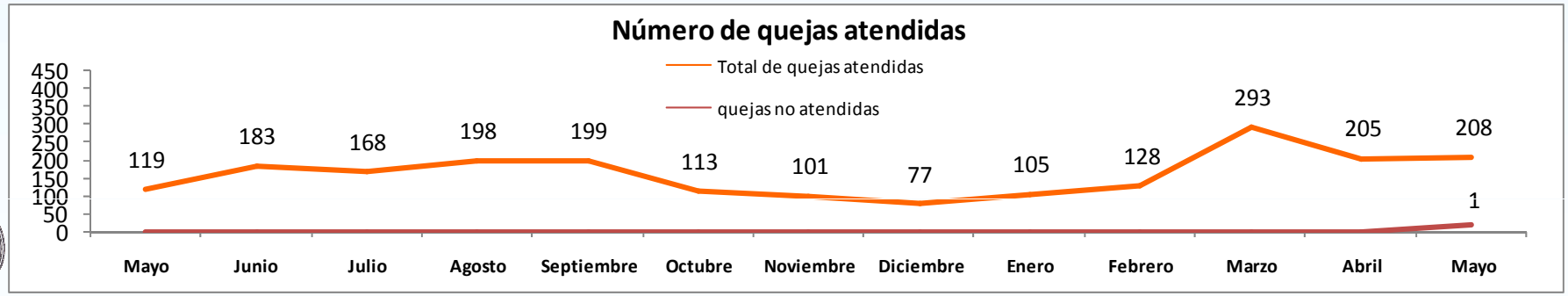
Número de quejas no concluidas dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a su presentación

META

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

RESULTADO

El 99.52% de las quejas presentadas fueron atendidas en el plazo establecido



Nivel Cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99.52%

Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima

Lima CIUDAD PARA TODOS