

SAT

*Servicio de Administración
Tributaria de Lima*

CARTA DE SERVICIOS

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN N° 31

Del 01 al 31 de Octubre de 2012



Municipalidad Metropolitana
de Lima



COMPROMISO N.º 1

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

INDICADOR

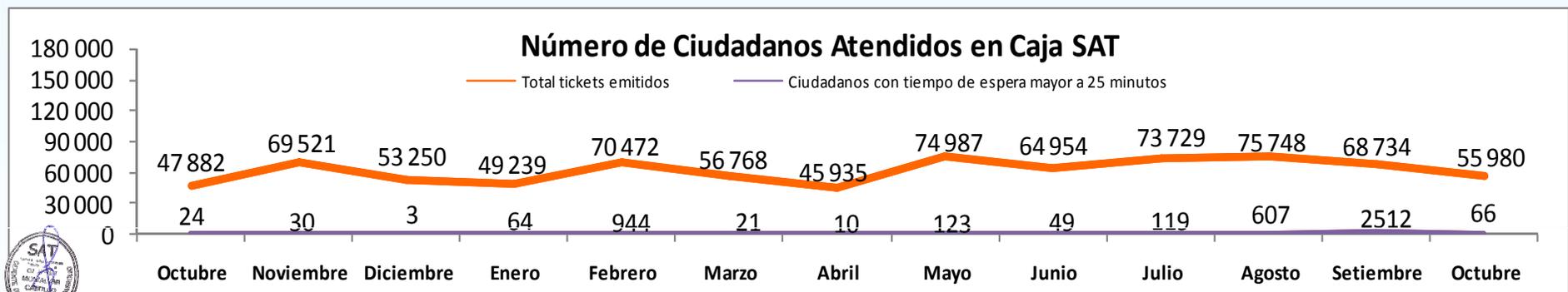
Número de ciudadanos que esperan más de veinticinco (25) minutos para efectuar un pago en nuestras Agencias SAT.

META

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

RESULTADO^{1/}

El 99.88% de ciudadanos, fueron atendidos en el tiempo de espera comprometido.



Nivel Cumplimiento	99.95%	99.96%	99.99%	99.87%	98.66%	98.96%	99.98%	99.84%	99.93%	99.84%	99.20%	96.35%	99.88%
--------------------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

*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.

^{1/} Este compromiso se mantuvo en la nueva versión de la Carta de Servicio que entro en vigencia a partir del 18 de octubre y se evaluó del 01 al 31 de octubre.



Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT

Servicio de Administración Tributaria de Lima



COMPROMISO N.º 2

Atender el 100% de las consultas ingresadas por chat en el horario de 9:00 a.m a 5:00 p.m. de lunes a viernes.

INDICADOR

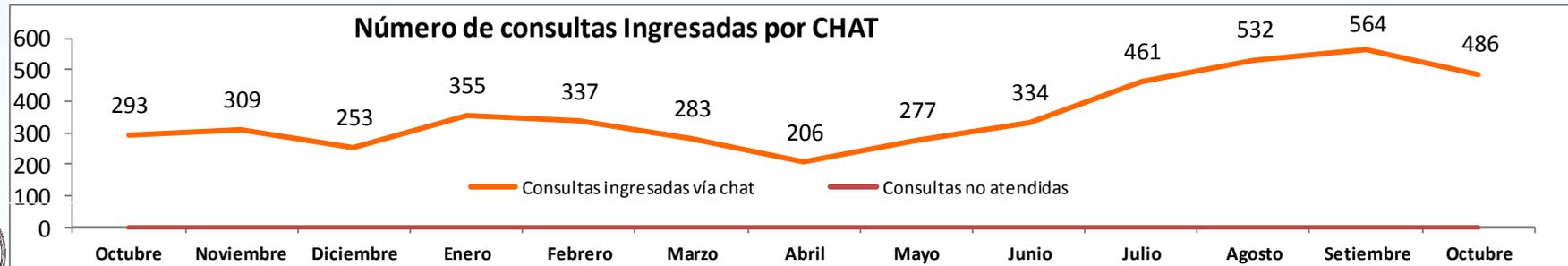
Número de consultas vía CHAT no atendidas en su totalidad, en el horario establecido

META

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

RESULTADO^{1/}

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%

^{1/} Este compromiso se mantuvo en la nueva versión de la Carta de Servicio que entro en vigencia a partir del 18 de octubre y se evaluó del 01 al 31 de octubre.



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

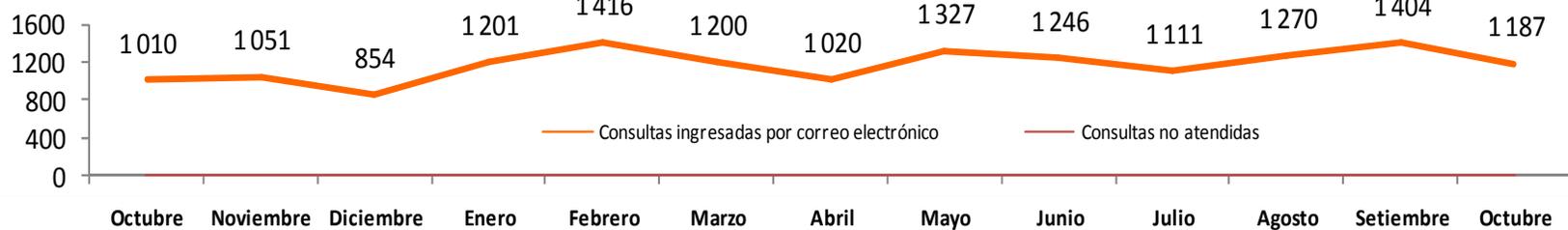
META

Atender el 100% de consultas vía correo electrónico en el plazo establecido.

RESULTADO^{1/}

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

Número de consultas vía Correo Electrónico



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

^{1/} Este compromiso se mantuvo en la nueva versión de la Carta de Servicio que entro en vigencia a partir del 18 de octubre y se evaluó del 01 al 31 de octubre.

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^{1/}

El 89.49% de las llamadas ingresadas a través de Aló SAT fueron atendidas.

Llamadas atendidas a través del Aló SAT



Nivel Cumplimiento	93.1%	90.8%	90.9%	92.1%	91.8%	90.6%	94.3%	91.6%	90.8%	89.5%	91.40%	86.64%	89.49%
--------------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	--------	--------	--------

^{1/} Este compromiso se mantuvo en la nueva versión de la Carta de Servicio que entro en vigencia a partir del 18 de octubre y se evaluó del 01 al 31 de octubre.



Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT

Servicio de Administración Tributaria de Lima



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

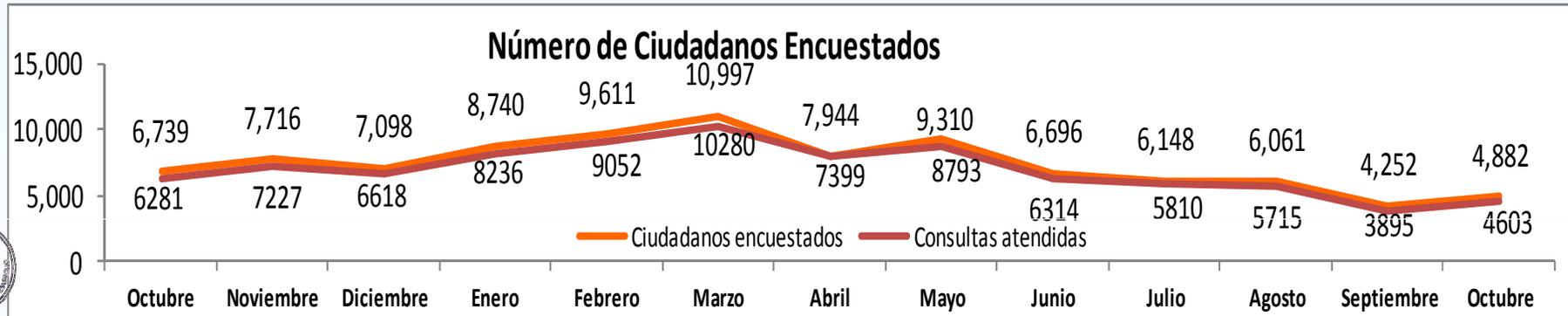
Nivel de satisfacción del ciudadano por el servicio ofrecido a través del Aló SAT

META

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

RESULTADO^{1/}

El 94.29% de ciudadanos atendidos por las asesoras de servicio de Aló SAT están satisfechos con el servicio



Nivel Cumplimiento	93.2%	93.7%	93.2%	94.2%	94.2%	93.5%	93.1%	94.5%	94.3%	94.5%	94.29%	91.60%	94.29%
--------------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	--------	--------	--------

^{1/} Este compromiso se mantuvo en la nueva versión de la Carta de Servicio que entro en vigencia a partir del 18 de octubre y se evaluó del 01 al 31 de octubre.



COMPROMISO N.º 7

Recibir en línea los pagos efectuados a través de la página Web del SAT ^{1/}

INDICADOR

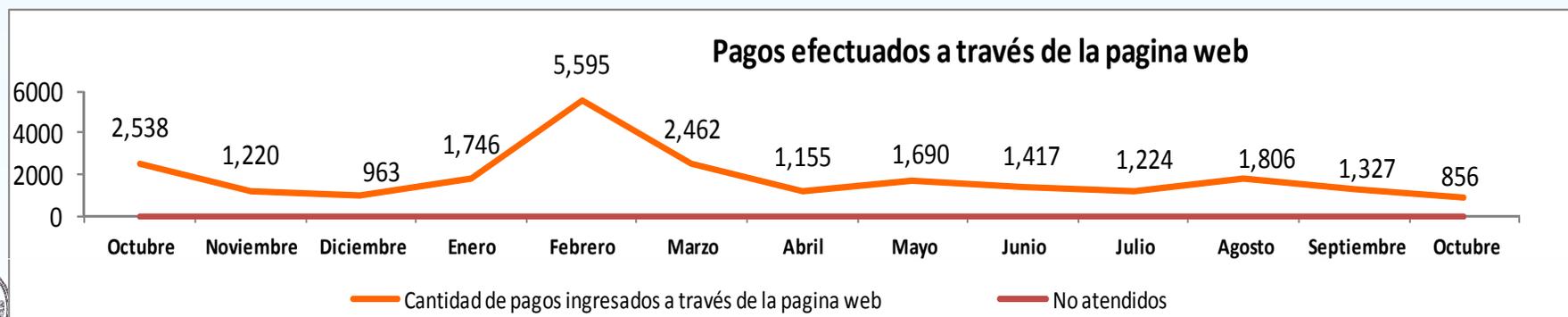
Número de pagos efectuados a través de la página web, que se aplican en línea.

META

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

RESULTADO^{2/}

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%	100%

^{1/} En el momento que se brinda la atención o se efectúa el pago.

^{2/} Este compromiso se mantuvo en la nueva versión de la Carta de Servicio que entro en vigencia a partir del 18 de octubre y se midió del 01 al 31 de octubre.



COMPROMISO N.º 8

Recibir en línea los pagos efectuados en la red de las entidades financieras:
Banco Continental, Scotiabank, Banco de Crédito, Interbank y Caja
Metropolitana ^{1/}

INDICADOR

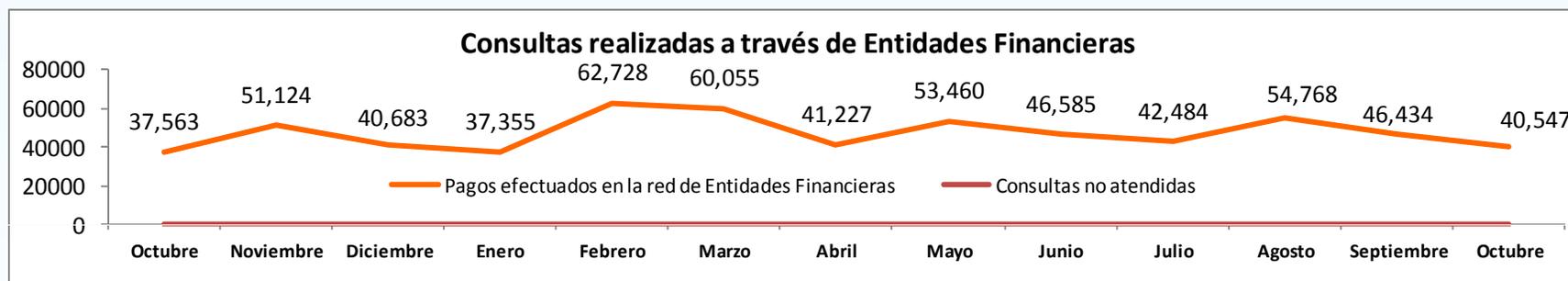
Número de pagos efectuados en la red de entidades financieras: BBVA, Scotiabank, BCP, Interbank y Caja Metropolitana, aplicados en línea

META

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

RESULTADO^{2/}

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%	100%

^{1/} En el momento que se brinda la atención o se efectúa el pago.

^{2/} Este compromiso se mantuvo en la nueva versión de la Carta de Servicio que entro en vigencia a partir del 18 de octubre y se evaluó del 01 al 31 de octubre.



Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT

Servicio de Administración Tributaria de Lima



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

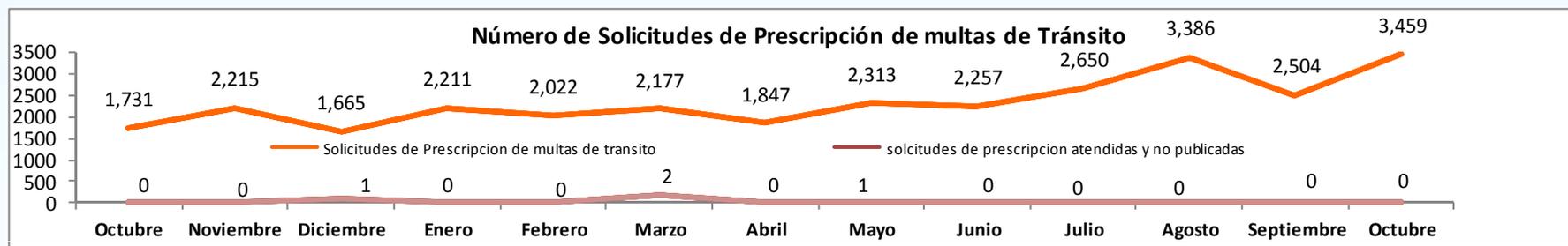
Número de solicitudes por prescripción de multas de tránsito no atendidas y cuyo resultado no fue publicado dentro de los treinta (30) días calendarios, computados desde el día siguiente de su presentación

META

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

RESULTADO^{1/}

El 100% de las solicitudes de prescripción fueron atendidas y publicadas.



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

^{1/} Este compromiso se mantuvo en la nueva versión de la Carta de Servicio que entro en vigencia a partir del 18 de octubre y se evaluó del 01 al 31 de octubre.



INDICADOR ADICIONAL N° 1

INDICADOR

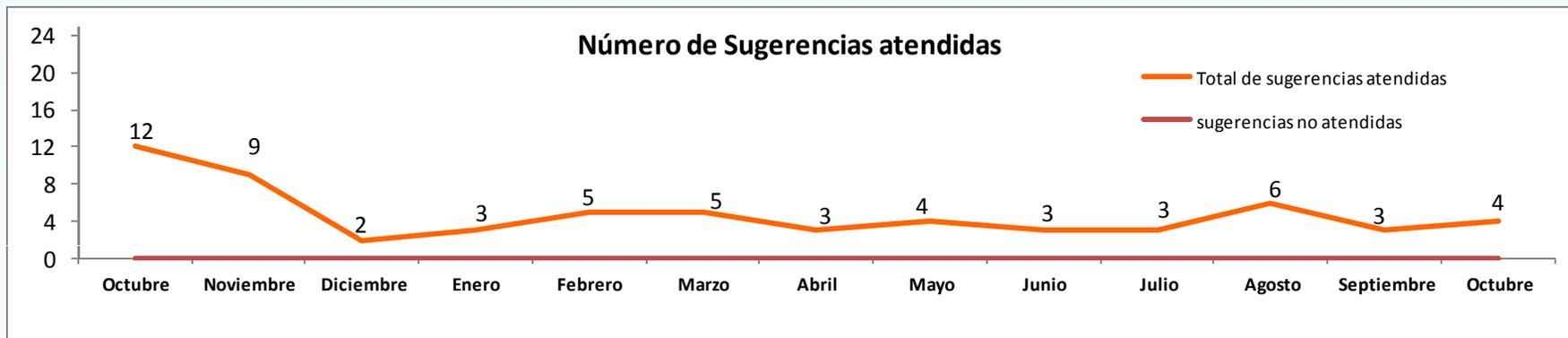
Número de sugerencias no concluidas dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a su presentación

META

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

RESULTADO^{1/}

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%

^{1/} Este compromiso se mantuvo en la nueva versión de la Carta de Servicio que entro en vigencia a partir del 18 de octubre y se midió del 01 al 31 de octubre.

INDICADOR ADICIONAL N° 2

INDICADOR

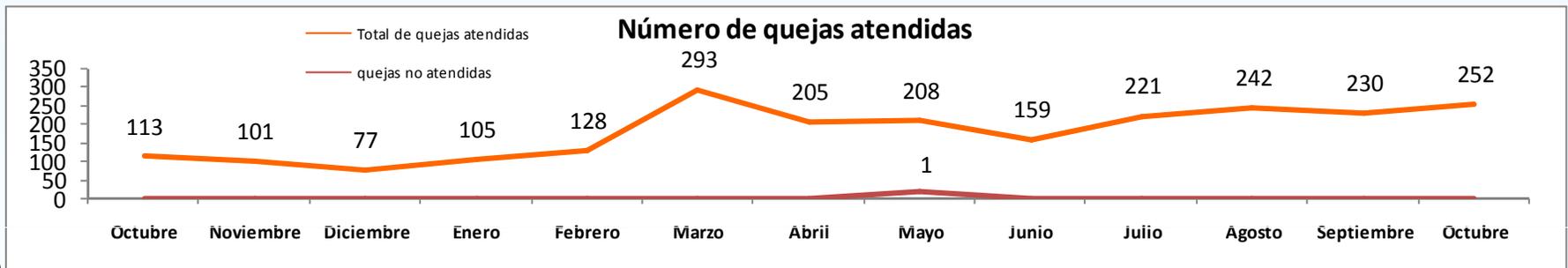
Número de reclamos^{2/} no concluidos dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a su presentación

META

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

RESULTADO ^{1/}

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



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

^{1/} Este compromiso se mantuvo en la nueva versión de la Carta de Servicio que entro en vigencia a partir del 18 de octubre y se midió del 01 al 31 de octubre.

^{2/} Reclamos ingresados en la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado (módulo SIRESU)

COMPROMISO N.º 6

Lograr Atender en línea^{1/} el registro de las Declaraciones Juradas^{2/}

INDICADOR

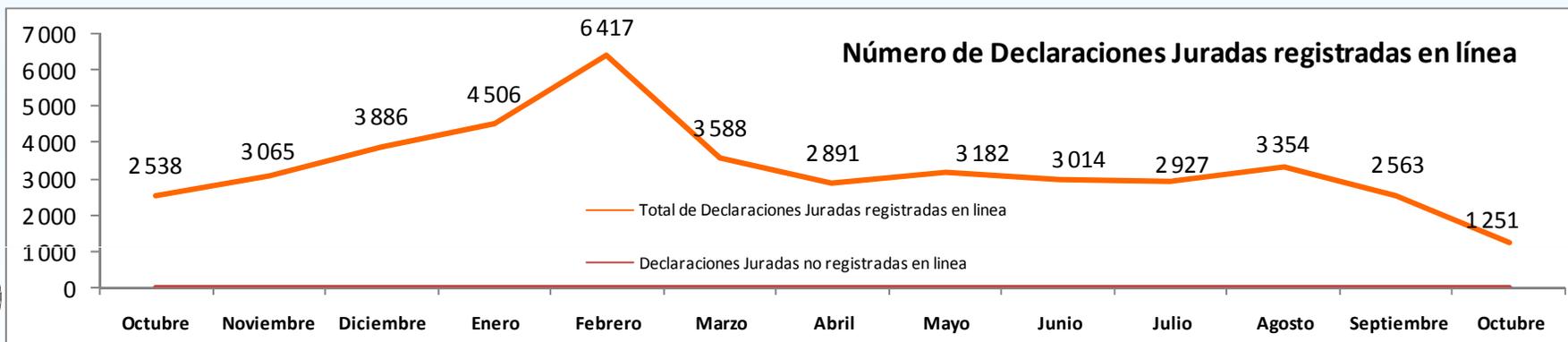
Número de Declaraciones Juradas no registradas en línea

META

100% de Declaraciones Juradas atendidas en línea

RESULTADO^{3/}

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%	100%
--------------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

^{1/} En el momento que se brinda la atención o se efectúa el pago.

^{2/} Atención máxima de 5 declaraciones juradas por ciudadano.

^{3/} Este compromiso ya no se mantiene en la nueva versión de la Carta de Servicio que entro en vigencia a partir del 18 de octubre y se evaluó del 01 al 17 de octubre bajo los criterios de la anterior Carta de servicios.



Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT

Servicio de Administración Tributaria de Lima



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^{3/}

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

Número de Liquidaciones de Alcabala registradas en línea



Nivel Cumplimiento

100%

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.

^{3/} Este compromiso ya no se mantiene en la nueva versión de la Carta de Servicio que entro en vigencia a partir del 17 de octubre y se evaluó del 01 al 31 de octubre bajo los criterios de la anterior Carta de servicios.



Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT

Servicio de Administración Tributaria de Lima



COMPROMISO N.º 9

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

INDICADOR

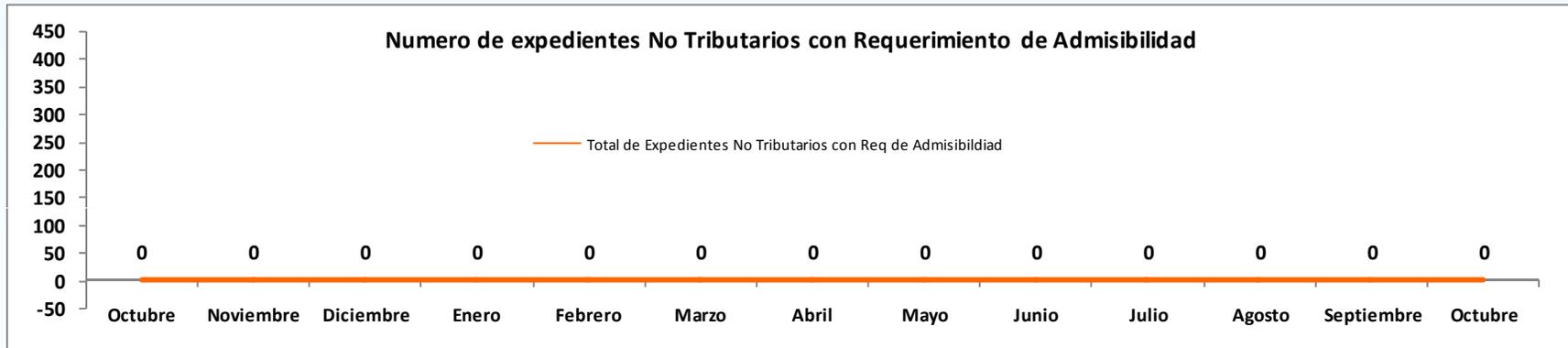
Número de expedientes relacionados a temas No Tributarios, con requerimiento de admisibilidad no emitidos en línea

META

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

RESULTADO^{1/}

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%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

^{1/} Este compromiso ya no se mantiene en la nueva versión de la Carta de Servicio que entro en vigencia a partir del 18 de octubre y se evaluó del 01 al 17 de octubre bajo los criterios de la anterior Carta de servicios.

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

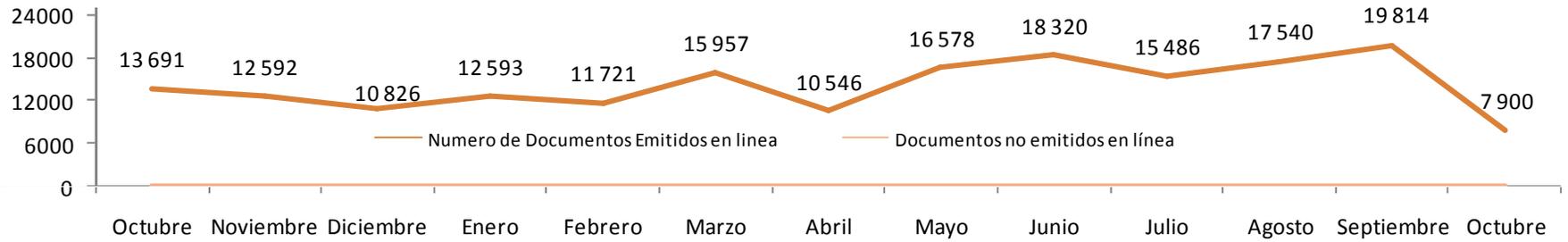
META

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

RESULTADO^{1/}

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

Número de Documentos emitidos en Línea



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

^{1/} Este compromiso ya no se mantiene en la nueva versión de la Carta de Servicio que entro en vigencia a partir del 18 de octubre y se evaluó del 01 al 31 de octubre bajo los criterios de la anterior Carta de servicios.



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

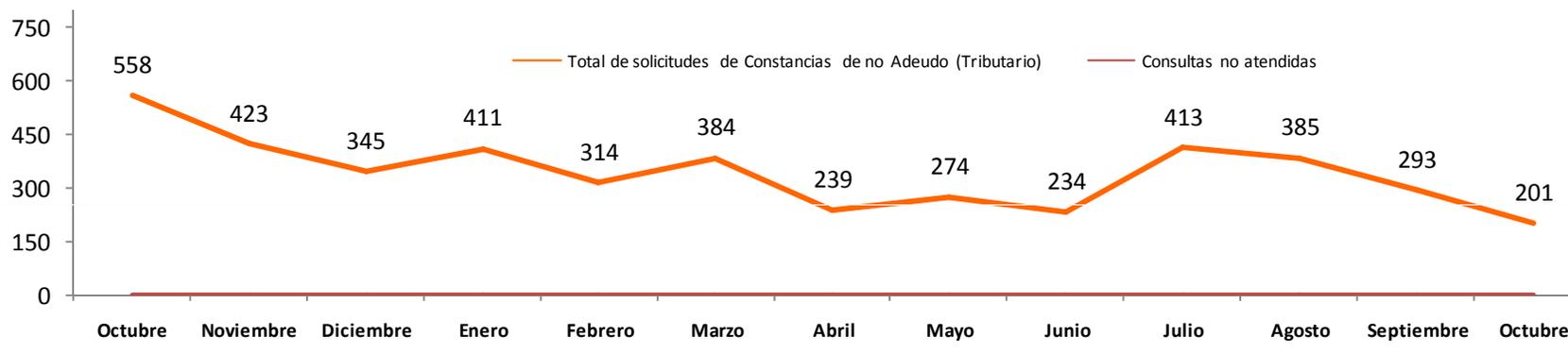
META

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

RESULTADO^{1/}

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

Número de consultas de Constancias de No Adeudo Tributario emitidas en el plazo establecido



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

^{1/} Este compromiso ya no se mantiene en la nueva versión de la Carta de Servicio que entro en vigencia a partir del 18 de octubre y se evaluó del 01 al 31 de octubre bajo los criterios de la anterior Carta de servicios.



Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT

Servicio de Administración Tributaria de Lima



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

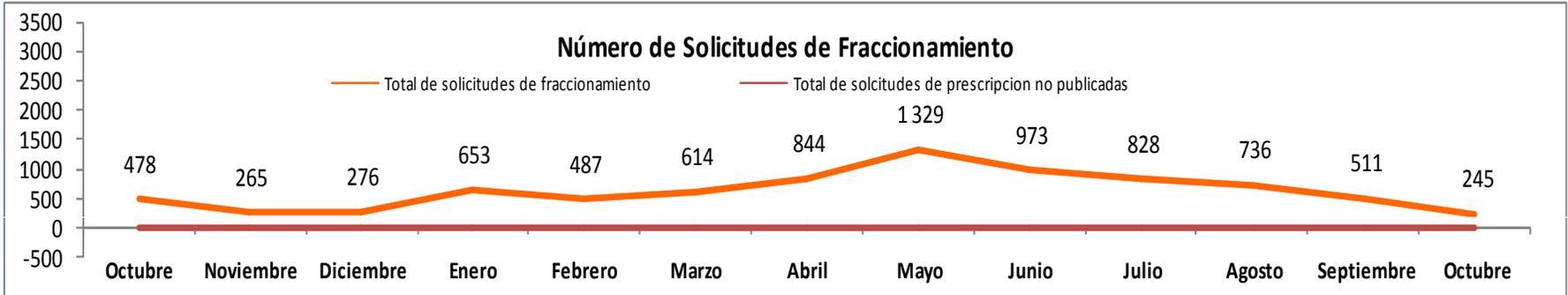
Número de solicitudes de fraccionamientos no aprobados en el mismo día de su presentación

META

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

RESULTADO^{1/}

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



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

^{1/} Este compromiso ya no se mantiene en la nueva versión de la Carta de Servicio que entro en vigencia a partir del 18 de octubre y se evaluó del 01 al 17 de octubre bajo los criterios de la anterior Carta de servicios.



COMPROMISO N.º 06

Lograr un nivel de satisfacción no menor a 80%, por el servicio brindado a través del Asesor de Servicios en materia tributaria. (Compromiso nuevo ^{1/})

INDICADOR

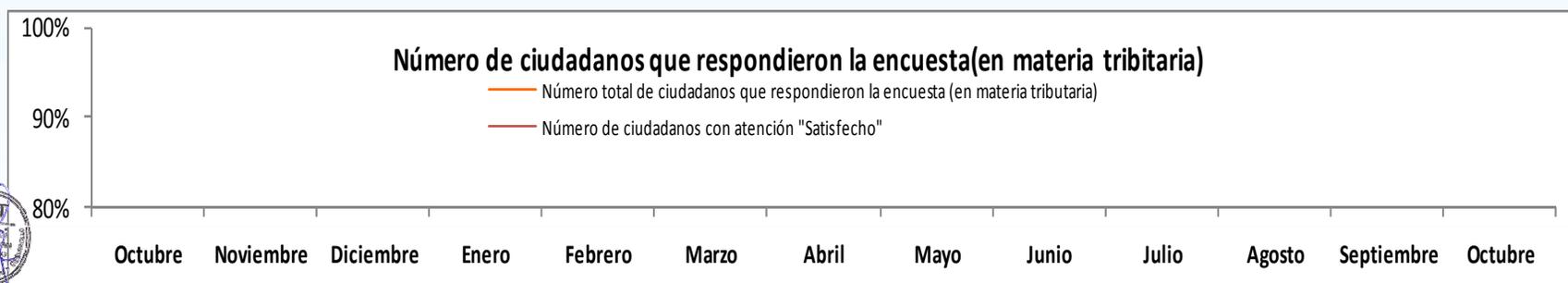
Nivel de satisfacción del ciudadano por el servicio brindado en forma presencial a través del Asesor de Servicios (en materia tributaria).

META

Obtener un nivel de satisfacción no menor al 80% por el servicio brindado a través del Asesor de Servicios (en materia tributaria)

RESULTADO ^{2/}

Medición trimestral programada para la tercera semana de enero del 2013.



Periodo de evaluación	31º	32º	33º	34º	35º	36º	37º	38º	39º	40º	41º	42º	43º
Nivel Cumplimiento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

^{1/} Este compromiso ha sido incorporado en la nueva versión de Carta de Servicios cuya fecha de vigencia es a partir del 18 de octubre del 2013.

^{2/} La evaluación de este compromiso es trimestral a través de una encuesta y esta programada para la tercera semana de enero del 2013.



Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT

Servicio de Administración Tributaria de Lima



COMPROMISO N.º 07

Lograr un nivel de reclamos no mayor a 5%, presentados a través de la ODC1/, respecto de la atención brindada por el Asesor de Servicios en materia tributaria. (Compromiso nuevo)

INDICADOR

Nivel de reclamos presentados a través de la ODC1/, respecto de la atención brindada por el Asesor de Servicios mediante las diversas modalidades de atención (en materia tributaria).

META

Obtener un nivel de reclamos no mayor a 5%, presentados a través de la ODC1/, respecto de la atención brindada por el Asesor de Servicios (en materia tributaria)

RESULTADO^{2/}

El 0.89% de los reclamos fueron presentados a través de la ODC1/, respecto de la atención brindada por el Asesor de Servicios (en materia tributaria)

Numero de reclamos presentados a través de la ODC1/



^{1/} ODC: Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado.

^{2/} Este compromiso es nuevo y se evaluó del 18 al 31 de octubre, fecha en que entro en vigencia la nueva versión de la Carta de Servicios.