

# SAT

*Servicio de Administración  
Tributaria de Lima*

## CARTA DE SERVICIOS

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN N° 34

Del 01 al 31 de Enero de 2013



Municipalidad Metropolitana  
de Lima



# COMPROMISO N.º 01

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.

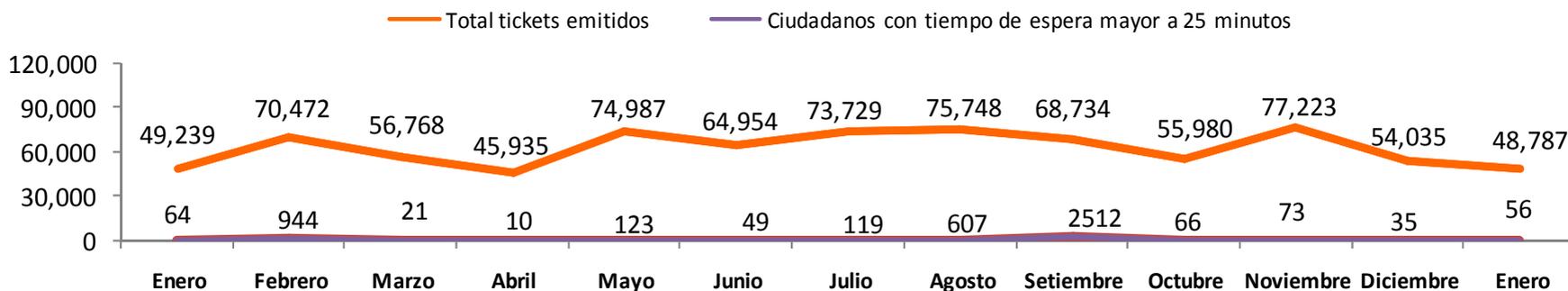
## META

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

## RESULTADO

El 99.89% de ciudadanos, fueron atendidos en el tiempo de espera comprometido.

Número de Ciudadanos Atendidos en Caja SAT



| Nivel Cumplimiento | 99.87% | 98.66% | 98.96% | 99.98% | 99.84% | 99.93% | 99.84% | 99.20% | 96.35% | 99.88% | 99.91% | 99.94% | 99.89% |
|--------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|--------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|

\*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.

# COMPROMISO N.º 02

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

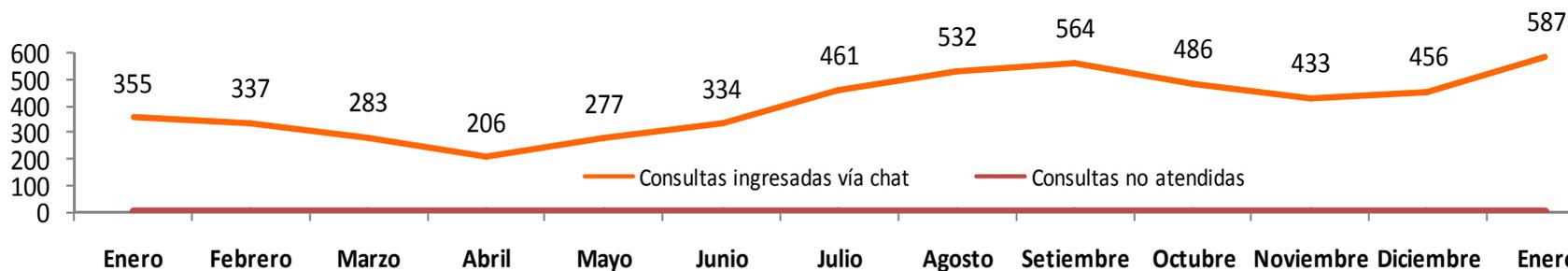
## META

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

## RESULTADO

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

Número de consultas Ingresadas por CHAT



Nivel Cumplimiento

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



# COMPROMISO N.º 03

Atender el 100% de las consultas ingresadas por correo electrónico (asuservicio@sat.gob.pe), al día hábil siguiente de su presentación.

## INDICADOR

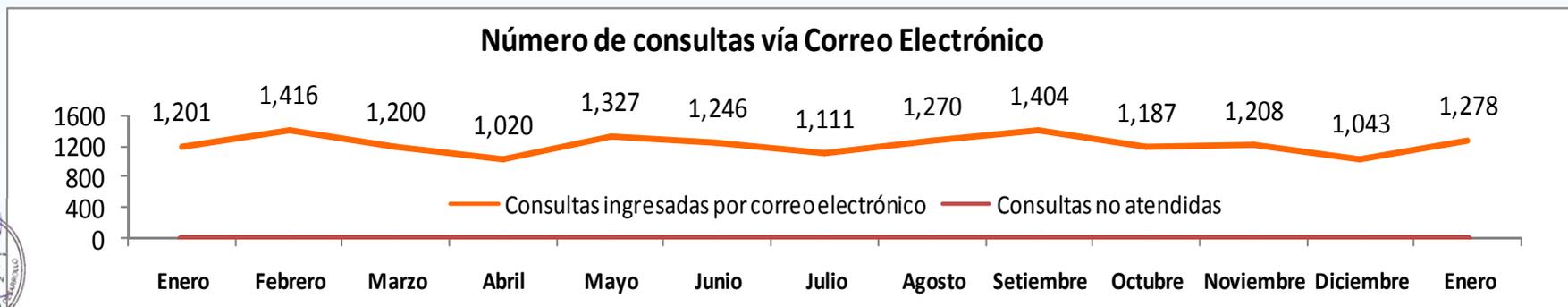
Número de consultas vía correo electrónico, no respondidas al día hábil siguiente de su presentación

## 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% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
|--------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|--------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|



# COMPROMISO N.º 04

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

## INDICADOR

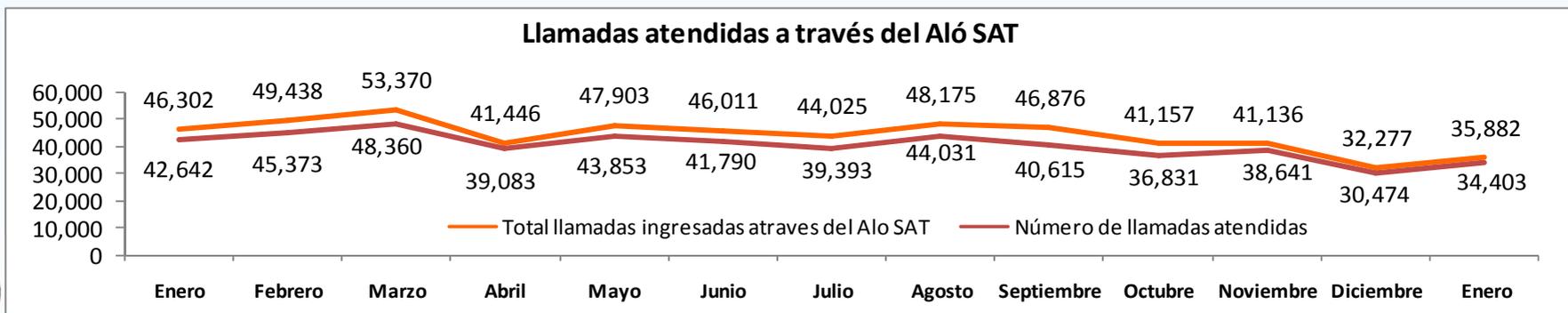
Nivel de llamadas abandonadas en el Aló SAT

## META

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

## RESULTADO

El 95.88% de las llamadas ingresadas a través de Aló SAT fueron atendidas.



| Nivel Cumplimiento | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo  | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Enero  |
|--------------------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|--------|
|                    | 92.1% | 91.8%   | 90.6% | 94.3% | 91.6% | 90.8% | 89.5% | 91.40% | 86.64%     | 89.49%  | 93.93%    | 94.41%    | 95.88% |



# COMPROMISO N.º 05

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

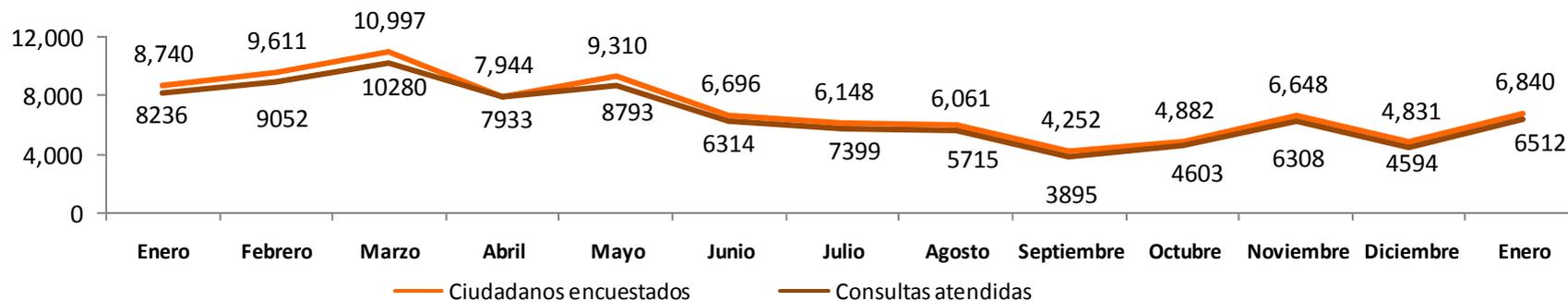
## META

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

## RESULTADO

El 95.20% de ciudadanos atendidos por las asesoras de servicio de Aló SAT están satisfechos con el servicio

Número de Ciudadanos Encuestados



| Nivel Cumplimiento | 94.2% | 94.2% | 93.5% | 93.1% | 94.5% | 94.3% | 94.5% | 94.29% | 91.60% | 94.29% | 94.89% | 95.09% | 95.20% |
|--------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|--------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|



Municipalidad Metropolitana de Lima



Servicio de Administración Tributaria de Lima



# 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 <sup>1/</sup>)

## INDICADOR

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

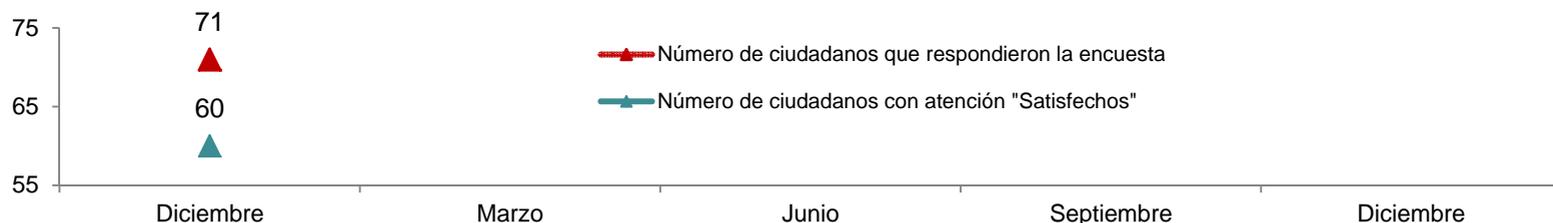
## META

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

## RESULTADO <sup>2/</sup>

Medición trimestral programada para la primera semana de abril del 2013

Número de ciudadanos que respondieron la encuesta (en materia tributaria)



| Periodo de evaluación | 33º    | 34º | 35º | 36º | 37º | 38º | 39º | 40º | 41º | 42º | 43º | 44º | 45º |
|-----------------------|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Nivel Cumplimiento    | 84,51% | -   | -   | -   | -   | -   | -   | -   | -   | -   | -   | -   | -   |

<sup>1/</sup> 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.

<sup>2/</sup> 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).

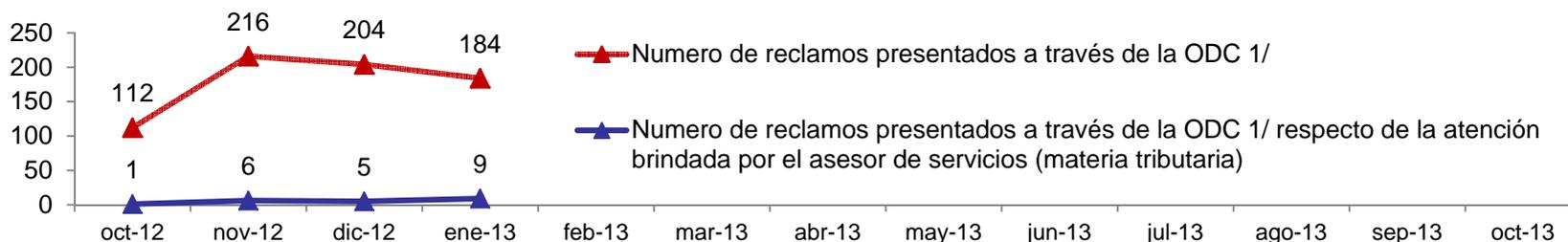
## META

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 <sup>2/</sup>

El 4.89% de los reclamos fueron presentados a través de la ODC1/, respecto de la atención brindada por el Asesor de Servicios (en materia tributaria)

## Número de Reclamos presentados a través de la ODC <sup>1/</sup>



| Periodo de evaluación | 31º   | 32º   | 33º   | 34º   | 35º | 36º | 37º | 38º | 39º | 40º | 41º | 42º | 43º |
|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Nivel Cumplimiento    | 0.89% | 2.78% | 2.45% | 4.89% | -   | -   | -   | -   | -   | -   | -   | -   | -   |

<sup>1/</sup> ODC: Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado.

<sup>2/</sup> Este compromiso es nuevo y entro en vigencia a partir del 18 de octubre.

# COMPROMISO N.º 08

Recibir en línea los 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.

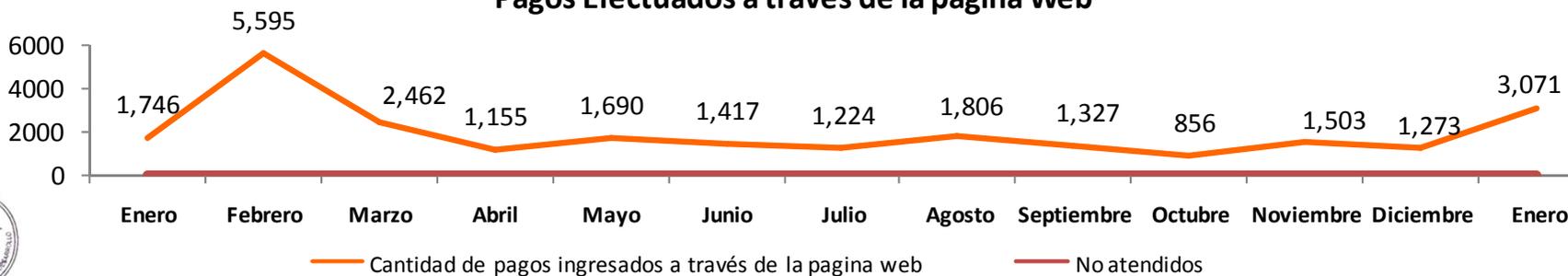
## META

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

## RESULTADO

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

Pagos Efectuados a través de la pagina Web



| Nivel Cumplimiento | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
|--------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                    |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |

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

# COMPROMISO N.º 09

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

## INDICADOR

## META

## RESULTADO

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

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

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

Consultas realizadas a través de Entidades Financieras



| Nivel Cumplimiento | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
|--------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|--------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|

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

# COMPROMISO N.º 10

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

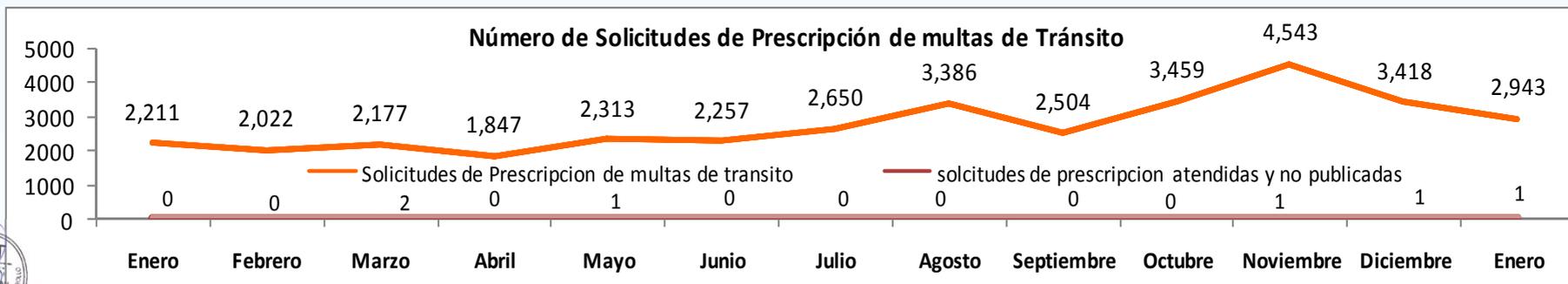
Número de solicitudes por prescripción de multas de tránsito no atendidas y cuyo resultado no fue publicado dentro de los treinta (30) días calendarios, computados desde el día siguiente de su presentación

## META

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

## RESULTADO

El 99.97% de las solicitudes de prescripción fueron atendidas y publicadas.



| Nivel Cumplimiento | Enero | Febrero | Marzo  | Abril | Mayo   | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Enero  |
|--------------------|-------|---------|--------|-------|--------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|--------|
|                    | 100%  | 100%    | 99.91% | 100%  | 99.96% | 100%  | 100%  | 100%   | 100%       | 100%    | 99.98%    | 99.97%    | 99.97% |

# INDICADOR ADICIONAL N° 1

## INDICADOR

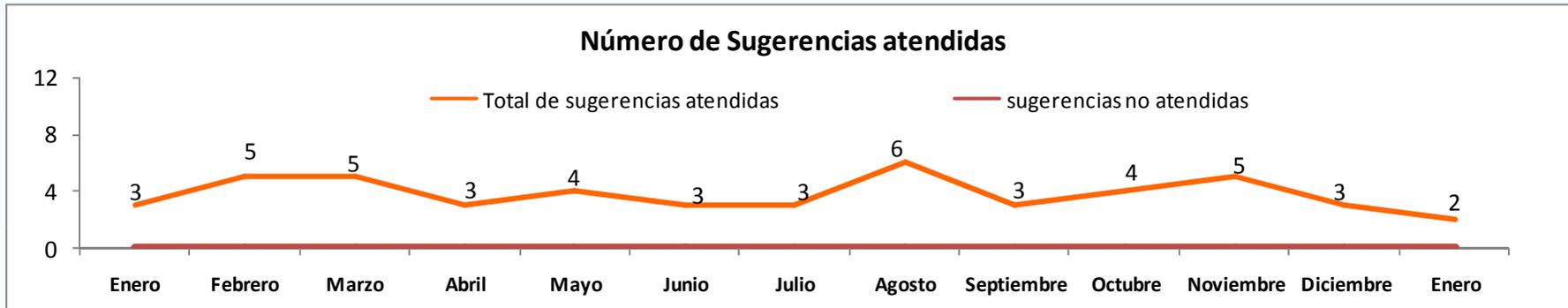
Número de sugerencias no concluidas dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a su presentación

## META

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

## RESULTADO

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% |
|--------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|--------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|



# INDICADOR ADICIONAL N° 2

## INDICADOR

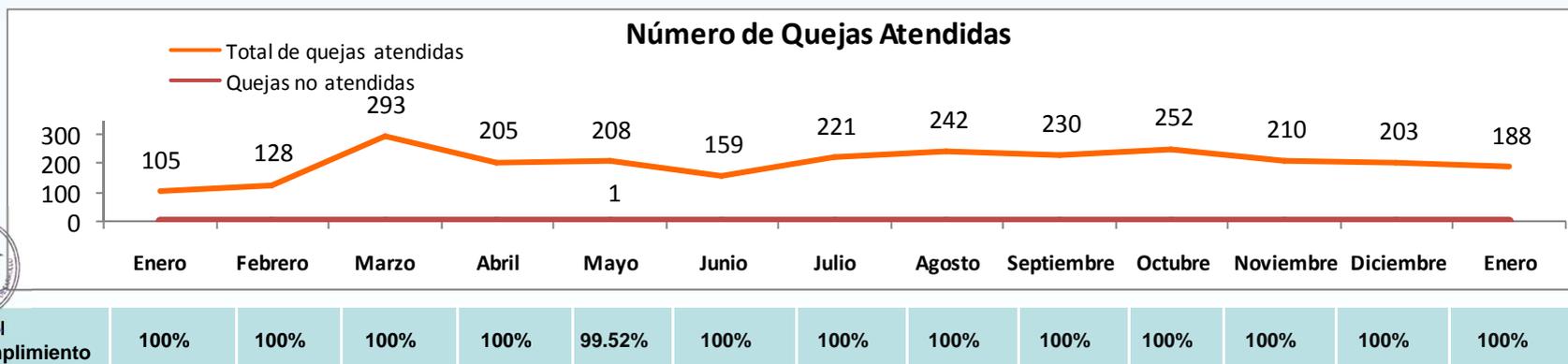
Número de reclamos<sup>1/</sup> no concluidas dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a su presentación

## META

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

## RESULTADO

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



<sup>1/</sup> Reclamos ingresados en la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado (módulo SIRESU).