SAT

Servicio de Administración Tributaria de Lima

CARTA DE SERVICIOS

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Nº 39

Del 01 al 30 de Junio de 2013

Municipalidad Metropolitana de Lima

Lima CIUDAD PARA TODOS

RESUMEN

Compromisos de la Carta de Servicios

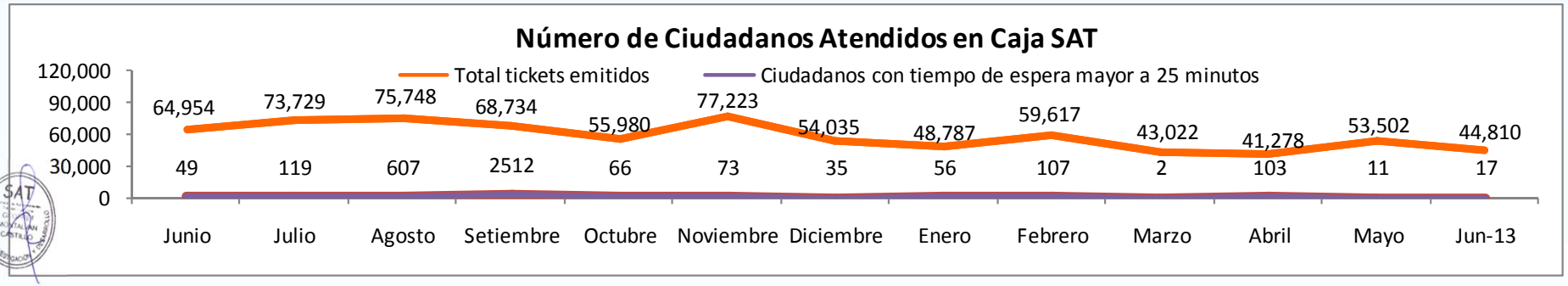
Nº	COMPROMISO	UNIDAD DE MEDIDA	META	RESULTADO
1	Recibir los pagos con un tiempo de espera no mayor a veinticinco (25) minutos en nuestras Agencias SAT (ver detalle de agencias1/)	Ciudadanos con un tiempo de espera mayor a 25 minutos	0	17
2	Atender el 100% de las consultas ingresadas a través del Chat en el horario de 9:00 a.m a 5:00 p.m. de lunes a viernes.	Consultas vía CHAT no atendidas	0	0
3	Atender el 100% de las consultas ingresadas a través del Correo electrónico (asuservicio@sat.gob.pe), al día hábil siguiente de su presentación.	Consultas vía correo electrónico no atendidas	0	0
4	Lograr un nivel de llamadas atendidas a través del Aló SAT, no menor al 90% del total de llamadas ingresadas en el horario de 9 a.m. a 6 p.m. de lunes a viernes y de 9 a.m. a 1 p.m. los sábados.	Llamadas atendidas a través del Aló SAT	> 90,00%	94,83%
5	Lograr un nivel de satisfacción del ciudadano no menor al 90%, por el servicio ofrecido a través del Aló SAT.	Nivel de satisfacción	> 90,00%	93,79%
6	Lograr un nivel de satisfacción no menor a 80%, por el servicio brindado en forma presencial a través del Asesor de Servicios (en materia tributaria).2/	Nivel de satisfacción	> 80,00%	92,00%
7	Lograr un nivel de reclamos no mayor a 5%, presentados a través de la ODCA 3/, respecto de la atención brindada por el Asesor de Servicios (en materia tributaria).	Nivel de reclamos	<= 5,00%	5,29%
8	Recibir en línea los pagos efectuados a través de la página Web del SAT4/.	Pagos efectuados a través de la pagina web que se aplican en línea	100,00%	100,00%
9	Recibir en línea los pagos efectuados en la red de las entidades financieras4/.	Pagos efectuados en la red de entidades financieras que se aplican en línea	100,00%	100.00%
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 siguientes a su presentación.	Solicitudes de prescripción de multas de tránsito no atendidas y cuyo resultado no fue publicado	0	0
11	Atender las sugerencias dentro de los seis (6) días hábiles siguientes a su presentación	Sugerencias presentadas que no fueron concluidas en el plazo establecido	0	0
12	Atender los reclamos dentro de los seis (7) días hábiles siguientes a su presentación	Reclamos presentadas y no concluidas en el plazo establecido	0	0

1/ En adelante, para esta medición "Agencias SAT" se refiere a las siguientes agencias, ubicadas en: Lima (Av. Colonial), Lima (Jr. Camaná), San Juan de Miraflores, Surco (Jockey Plaza), Los Olivos y Miraflores.
2/ La evaluación de este compromiso es trimestral, a través de una encuesta, y la siguiente evaluación está programada para la tercera semana de septiembre de 2013.
3/ODC: Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado.
4/ No incluye los pagos que por motivos de excepción son regularizados en el proceso de conciliación.
Elaboración: Gerencia de Investigación y Desarrollo.

COMPROMISO N.º 01

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

INDICADOR	META	RESULTADO
Número de ciudadanos que esperan más de veinticinco (25) minutos para efectuar un pago en nuestras Agencias SAT.	Atender al 100% de ciudadanos que realice sus pagos, con un tiempo de espera no mayor a 25 minutos.	El 99.96% de ciudadanos, fueron atendidos en el tiempo de espera comprometido.



Nivel Cumplimiento	**99.93%**	**99.84%**	**99.20%**	**96.35%**	**99.88%**	**99.91%**	**99.94%**	**99.89%**	**99.82%**	**99.99%**	**99.75%**	**99.88%**	**99.96%**

*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

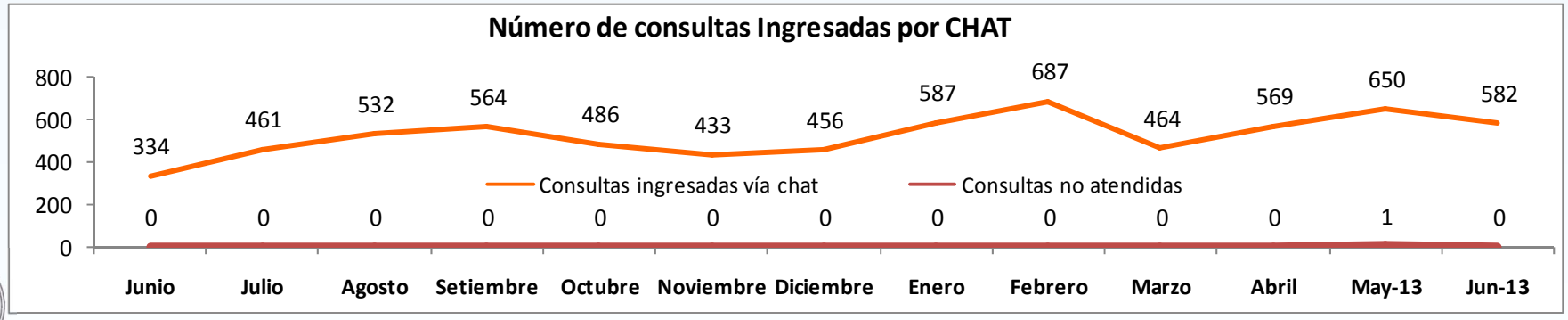
SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima

Lima Ciudad Para Todos

COMPROMISO N.º 02

Atender el 100% de las consultas ingresadas a través del chat en el horario de 9:00 a.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%	99.85%	100%

Municipalidad Metropolitana de Lima

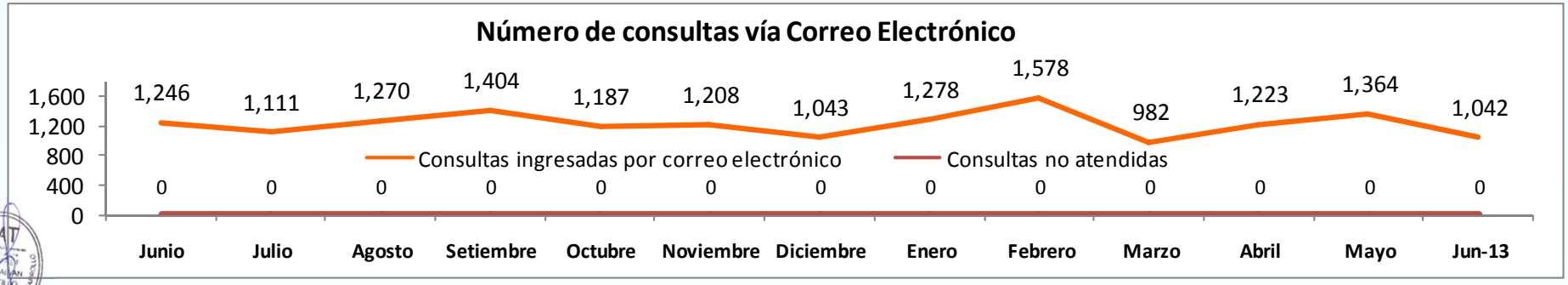
SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima

Lima CIUDADPARATODOS

COMPROMISO N.º 03

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

INDICADOR	META	RESULTADO
Número de consultas vía correo electrónico, no respondidas al día hábil siguiente de su presentación	Atender el 100% de consultas vía correo electrónico en el plazo establecido.	El 100% de las consultas vía correo electrónico fueron atendidas en el plazo establecido.



	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Jun-13
Nivel Cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Municipalidad Metropolitana de Lima

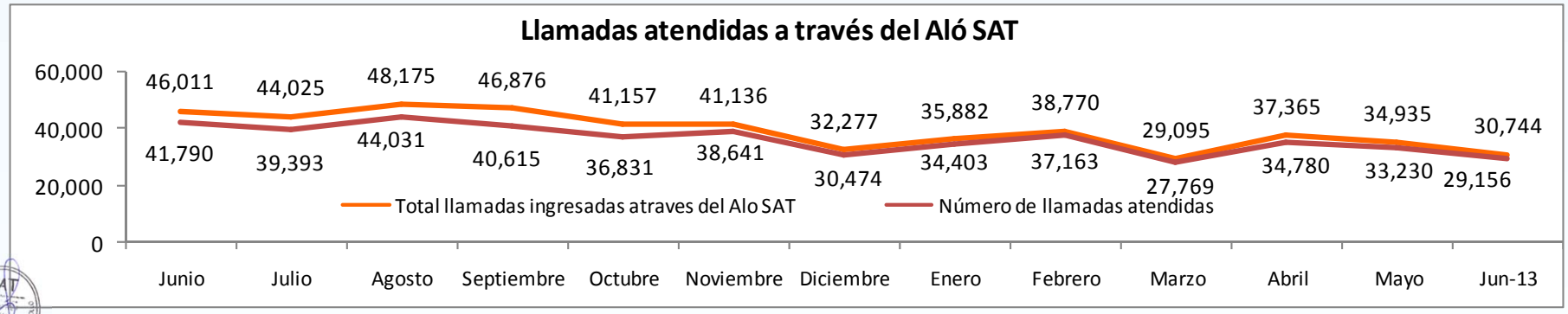
SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima

Lima CIUDADPARATODOS

COMPROMISO N.º 04

Lograr un nivel de llamadas atendidas a través del Aló SAT, no menor al 90% del total de llamadas ingresadas en el horario de 9 a.m. a 6 p.m. de lunes a viernes y de 9 a.m. a 1p.m. los sábados.

INDICADOR	META	RESULTADO
Nivel de llamadas abandonadas en el Aló SAT	Atender a no menos del 90% del total de llamadas ingresadas al Aló SAT.	El 94.83% de las llamadas ingresadas a través de Aló SAT fueron atendidas.



Nivel Cumplimiento	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Jun-13
	90.8%	89.5%	91.40%	86.64%	89.49%	93.93%	94.41%	95.88%	95.86%	95.44%	93.08%	95.12%	94.83%

Municipalidad Metropolitana de Lima

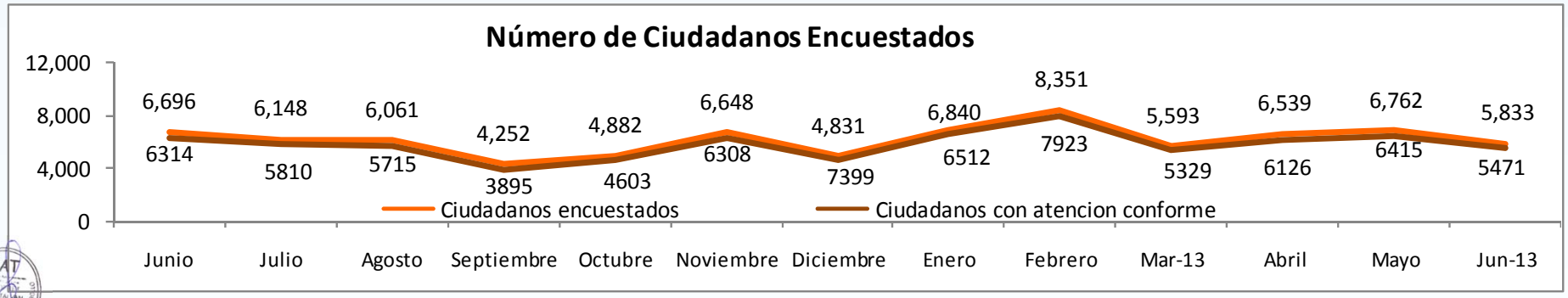
SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima

Lima CIUDADPARATODOS

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	META	RESULTADO
Nivel de satisfacción del ciudadano por el servicio ofrecido a través del Aló SAT	Obtener un nivel de satisfacción no menor al 90% por el servicio ofrecido a través del Aló SAT	El 93,79% de ciudadanos atendidos por las asesoras de servicio de Aló SAT están satisfechos con el servicio



Nivel Cumplimiento	94.3%	94.5%	94.29%	91.60%	94.29%	94.89%	95.09%	95.20%	94.87%	95,28%	93,68%	94,87%	93,79%

Municipalidad Metropolitana de Lima

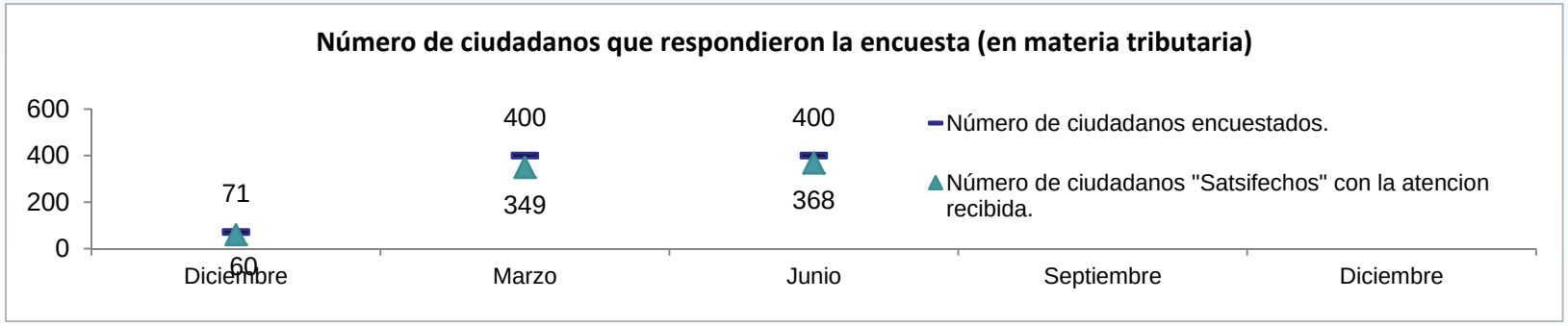
SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima

Lima CIUDADPARATODOS

COMPROMISO N.º 06

Lograr *un nivel de satisfacción no menor* a 80%, por el servicio brindado en forma presencial a través del Asesor de Servicios en materia tributaria. [1/]

INDICADOR	META	RESULTADO [2/]
Nivel de satisfacción del ciudadano por el servicio brindado en forma presencial a través del Asesor de Servicios (en materia tributaria).	Obtener un nivel de satisfacción no menor al 80% por el servicio brindado a través del Asesor de Servicios (en materia tributaria)	El 92,00% de ciudadanos atendidos por los Asesores de Servicios, están satisfechos con el servicio (en materia tributaria)



Periodo de evaluación	33º	34º	35º	36º	37º	38º	39º	40º	41º	42º	43º	44º	45º	46º
Nivel de Cumplimiento	84,51%	-	-	87,25%	-	-	92,00%	-	-	-	-	-	-	-

[1/] Este compromiso entro en vigencia a partir del 18 de octubre de 2012.

[2/] La evaluación de este compromiso es trimestral a través de una encuesta y la siguiente evaluación esta programada para la tercera semana de septiembre de 2013.

Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima

Lima CIUDAD PARA TODOS

COMPROMISO N.º 07

Lograr un nivel de reclamos no mayor a 5%, presentados a través de la ODC[1/], respecto de la atención brindada por el Asesor de Servicios (en materia tributaria).

INDICADOR

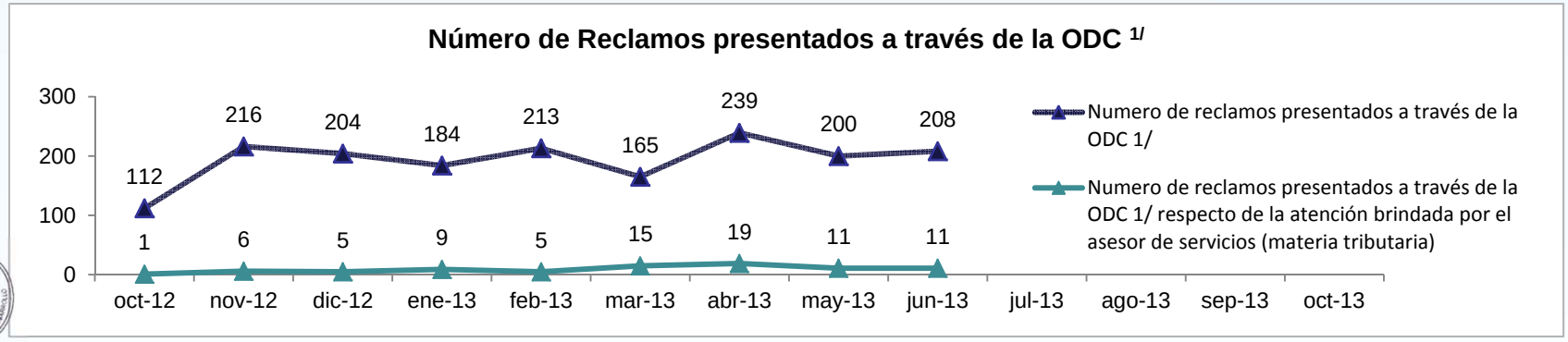
Nivel de reclamos presentados a través de la ODC1/, respecto de la atención brindada por el Asesor de Servicios mediante las diversas modalidades de atención (en materia tributaria).

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 5.29% de los reclamos fueron presentados a través de la ODC1/, respecto de la atención brindada por el Asesor de Servicios (en materia tributaria)



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%	2.35%	9.09%	7.95%	5.50%	5.29%	-	-	-	-

[1/] ODC: Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado.

[2/] Este compromiso entro en vigencia a partir del 18 de octubre de 2012.

Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima

Lima CIUDAD PARA TODOS

COMPROMISO N.º 08

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

INDICADOR

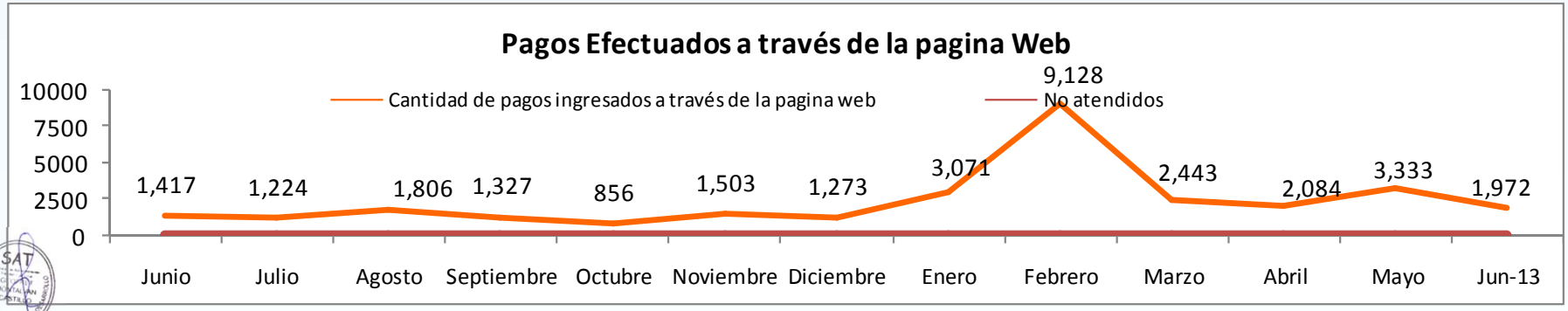
Número de pagos efectuados a través de la página web, que se aplican en línea.

META

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

RESULTADO

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/] No incluye los pagos que por motivos de excepción son regularizados en el proceso de conciliación.

Municipalidad Metropolitana de Lima

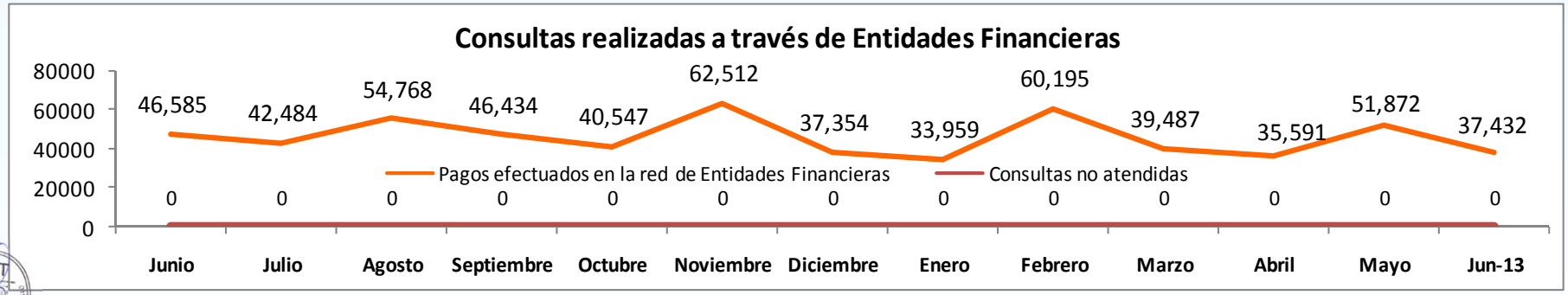
SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima

Lima CIUDADPARATODOS

COMPROMISO N.º 09

Recibir en línea los pagos efectuados en la red de las entidades financieras[1/]

INDICADOR	META	RESULTADO
Número de pagos efectuados en la red de entidades financieras 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



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

[1/] No incluye los pagos que por motivos de excepción son regularizados en el proceso de conciliación.

Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima

Lima CIUDAD PARA TODOS

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

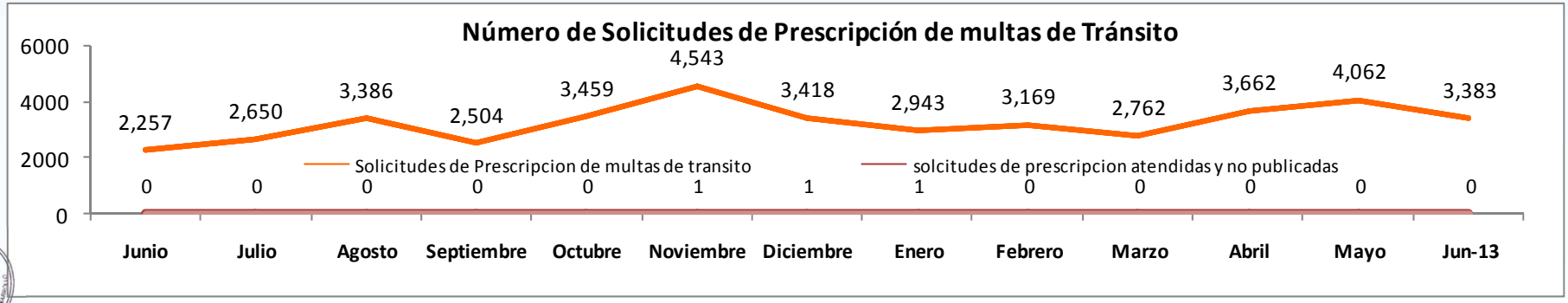
Número de solicitudes por prescripción de multas de tránsito no atendidos y cuyo resultado no fue publicado en la pagina web dentro de los treinta (30) días calendarios, computados desde el día siguiente de su presentación

META

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

RESULTADO

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



Nivel Cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%	99.98%	99,97%	99,97%	100%	100%	100%	100%	100%

Municipalidad Metropolitana de Lima

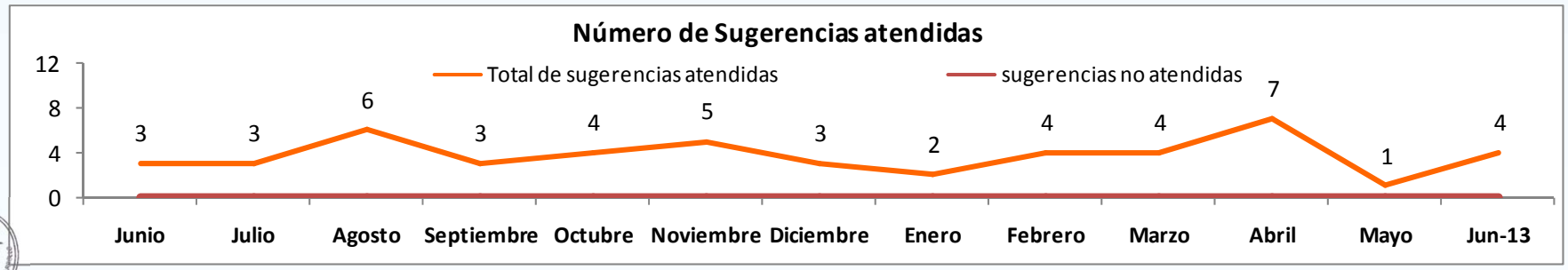
SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima

Lima CIUDADPARATODOS

COMPROMISO N.º 11

Atender las sugerencias dentro *de los seis* (6) días hábiles siguientes a su presentación. (compromiso nuevo [1/])

INDICADOR	META	RESULTADO
Número de sugerencias no concluidas dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a su presentación	Atender en el plazo establecido el 100% de las sugerencias presentadas en la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado	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%

[2/] Este compromiso es nuevo y entro en vigencia a partir del 28 de mayo de 2013.

Municipalidad Metropolitana de Lima

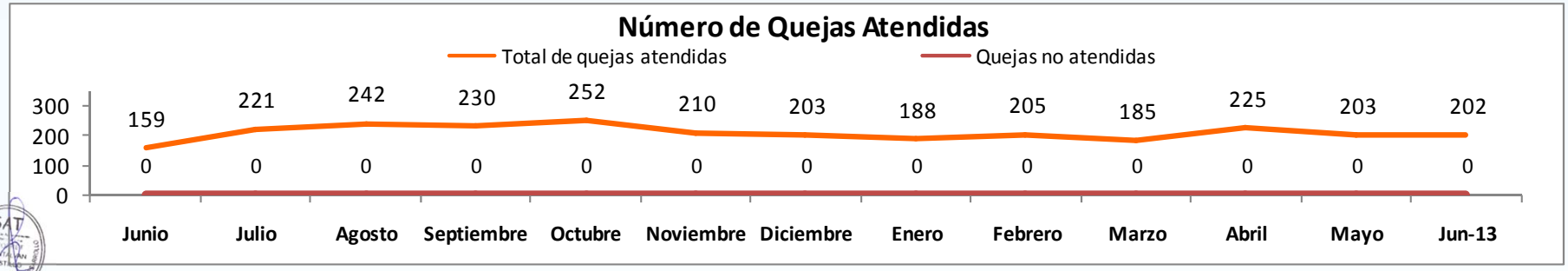
SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima

Lima CIUDADPARATODOS

COMPROMISO N.º 12

Atender los reclamos dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a su presentación. (compromiso nuevo [1/])

INDICADOR	META	RESULTADO
Número de reclamos[2/] no concluidas dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a su presentación	Atender en el plazo establecido el 100% de las reclamos presentadas en la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado	El 100% de las reclamos presentadas fueron atendidas en el plazo establecido



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

[1/] Este compromiso es nuevo y entro en vigencia a partir del 28 de mayo de 2013.

[2/] Reclamos ingresados en la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado (módulo SIRESU) .

Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT Servicio de Administración Tributaria de Lima

Lima CIUDAD PARA TODOS