

# SAT

*Servicio de Administración  
Tributaria de Lima*

## CARTA DE SERVICIOS

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN N° 42

Del 01 al 30 de Septiembre de 2013



Municipalidad Metropolitana  
de Lima



# 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 agencias.1/	Ciudadanos con un tiempo de espera mayor a 25 minutos	0	<b>204</b>
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%	90,18%
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%	92.39%
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).	Nivel de satisfacción	> 80,00%	90,86%
7	Lograr un nivel de reclamos no mayor a 5%, presentados a través de la ODCA <sup>2/</sup> , respecto de la atención brindada por el Asesor de Servicios (en materia tributaria).	Nivel de reclamos	<= 5,00%	<b>7,25%</b>
8	Recibir en línea los pagos efectuados a través de la página Web del SAT. <sup>3/</sup>	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 financieras. <sup>3/</sup>	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/ODCA: Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado.

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

Elaboración: Oficina de Planificación y Estudios Económicos.



Municipalidad Metropolitana de Lima

**SAT**  
Servicio de Administración Tributaria 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.

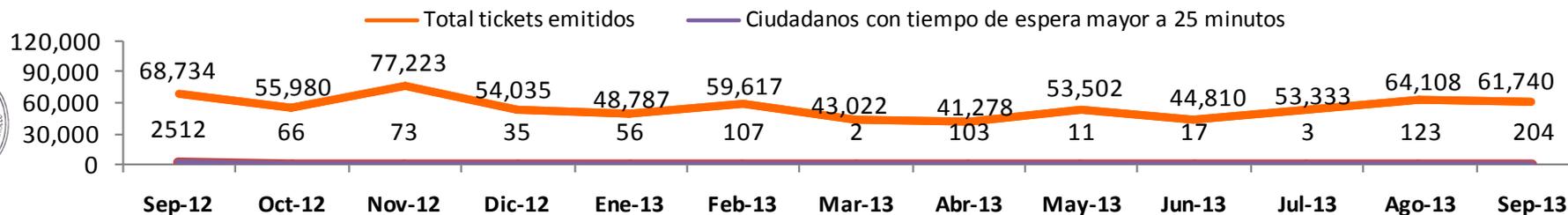
## META

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

## RESULTADO

El 99,67% de ciudadanos, fueron atendidos en el tiempo de espera comprometido.

### Número de Ciudadanos Atendidos en Caja SAT



Periodo de evaluación	30º	31º	32º	33º	34º	35º	36º	37º	38º	39º	40º	41º	42º
Nivel Cumplimiento	96,35%	99,88%	99,91%	99,94%	99,89%	99,82%	99,99%	99,75%	99,88%	99,96%	99,99%	99,81%	99,67%

\*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



# 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

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

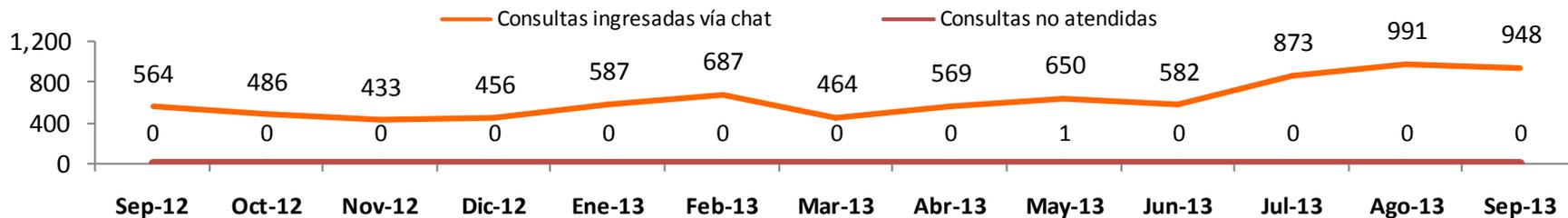
## META

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



Periodo de evaluación	30º	31º	32º	33º	34º	35º	36º	37º	38º	39º	40º	41º	42º
Nivel Cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99.85%	100%	100%	100%	100%



Municipalidad Metropolitana de Lima

**SAT**  
Servicio de Administración Tributaria de Lima



# 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

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

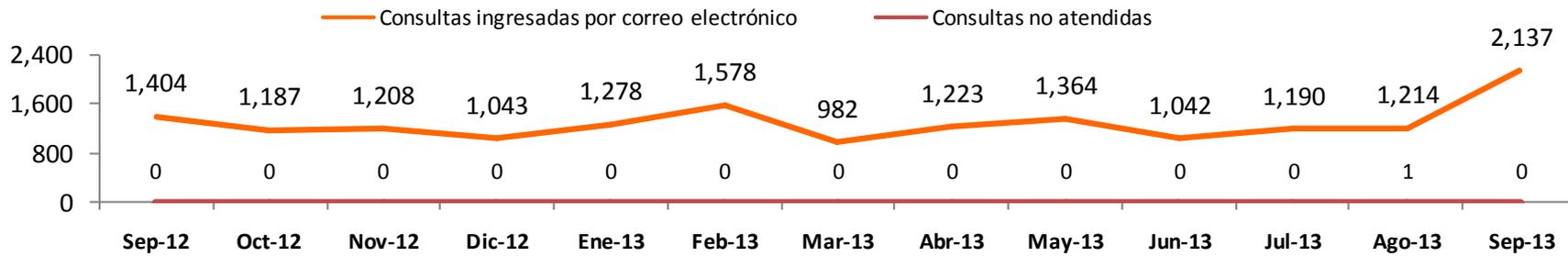
## META

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.

Número de consultas vía Correo Electrónico



Periodo de evaluación	30º	31º	32º	33º	34º	35º	36º	37º	38º	39º	40º	41º	42º
Nivel Cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99,92%	100%



Municipalidad Metropolitana de Lima

**SAT**  
Servicio de Administración Tributaria de Lima



# 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

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 90,18% de las llamadas ingresadas a través de Aló SAT fueron atendidas.

### Llamadas atendidas a través del Aló SAT

— Total Llamadas ingresadas al Aló SAT — Número de Llamadas atendidas



Periodo de evaluación	30º	31º	32º	33º	34º	35º	36º	37º	38º	39º	40º <sup>1/</sup>	41º <sup>2/</sup>	42º
Nivel Cumplimiento	86.64%	89.49%	93.93%	94.41%	95.88%	95.86%	95.44%	93.08%	95.12%	94.83%	-	87,81%	90,18%

<sup>1/</sup> La evaluación del compromiso se vio afectada por fallas en el Sistema Asterisk.

<sup>2/</sup> Debido a fallas en el servidor no se cuenta con información completa en el modulo de IVR.



# 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

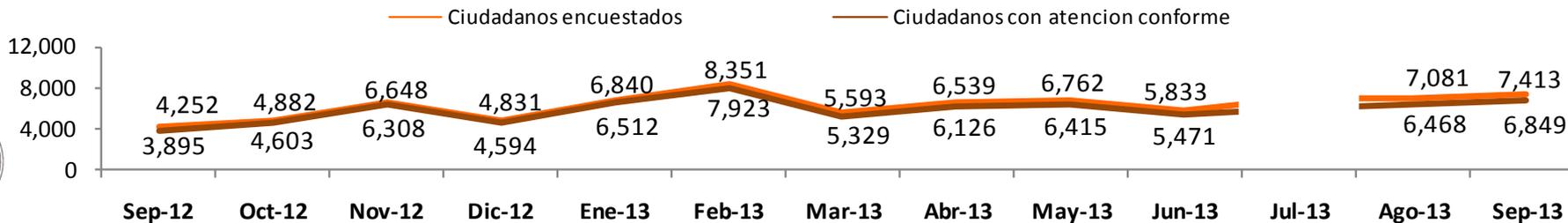
## META

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

## RESULTADO

El 92,39% de ciudadanos atendidos por las asesoras de servicio de Aló SAT están satisfechos con el servicio.

### Número de Ciudadanos Encuestados



Periodo de evaluación	30º	31º	32º	33º	34º	35º	36º	37º	38º	39º	40º <sup>1/</sup>	41º	42º
Nivel Cumplimiento	91.60%	94.29%	94.89%	95.09%	95.20%	94.87%	95.28%	93.68%	94.87%	93.79%	-	91.34%	92.39%

<sup>1/</sup> La evaluación del compromiso se vio afectada por fallas en el Sistema Asterisk.



Municipalidad Metropolitana de Lima

**SAT**  
Servicio de Administración Tributaria de Lima



# 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.<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).

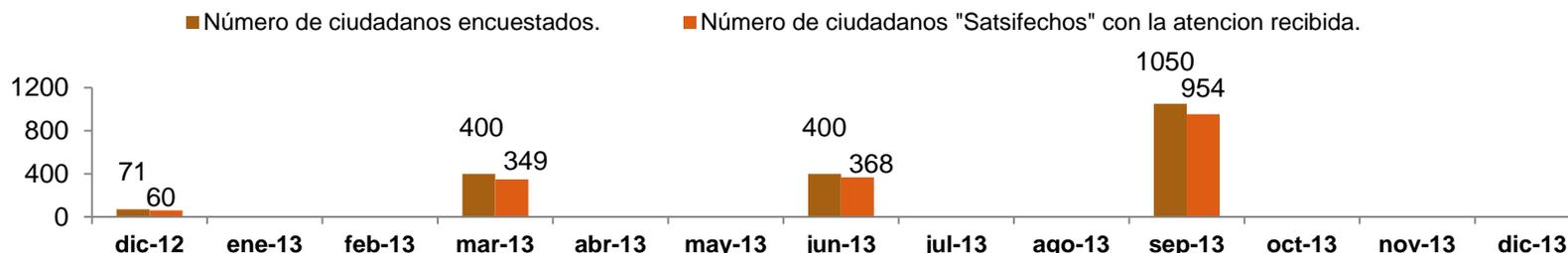
## META

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>

El 90,86% de ciudadanos atendidos por los Asesores de Servicios, están satisfechos con el servicio (en materia tributaria)

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 de Cumplimiento	84,51%	-	-	87,25%	-	-	92,00%	-	-	90,86%	-	-	-

<sup>1/</sup> Este compromiso entro en vigencia a partir del 18 de octubre de 2012.

<sup>2/</sup> La frecuencia de evaluación del compromiso es trimestral y se realiza a través de una encuesta al ciudadano.



# COMPROMISO N.º 07

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

## INDICADOR

Nivel de reclamos presentados a través de la ODC<sup>1/</sup>, respecto de la atención brindada por el Asesor de Servicios mediante las diversas modalidades de atención (en materia tributaria).

## META

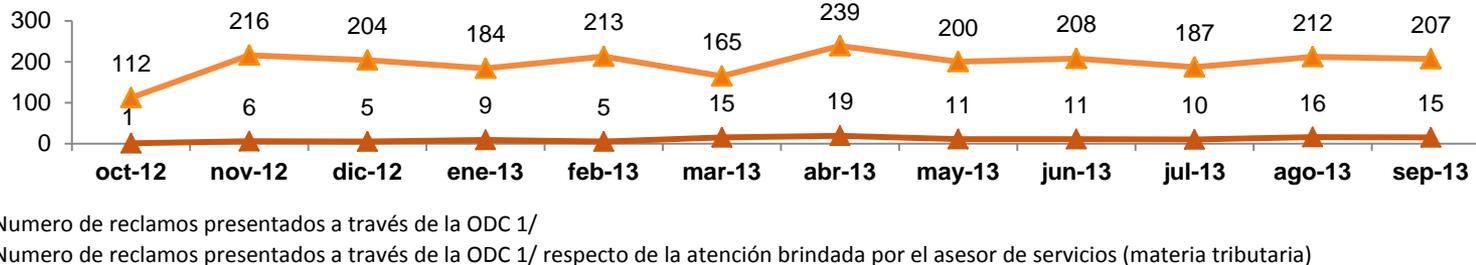
Obtener un nivel de reclamos no mayor a 5%, presentados a través de la ODC<sup>1/</sup>, respecto de la atención brindada por el Asesor de Servicios (en materia tributaria)

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

El 7,25% de los reclamos fueron presentados a través de la ODC<sup>1/</sup>, 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
Nivel Cumplimiento	0,89%	2,78%	2,45%	4,89%	2,35%	9,09%	7,95%	5,50%	5,29%	5,35%	7,55%	7,25%

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

<sup>2/</sup> Este compromiso entro en vigencia a partir del 18 de octubre de 2012.



Municipalidad Metropolitana de Lima

**SAT**  
Servicio de Administración Tributaria de Lima



# 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.

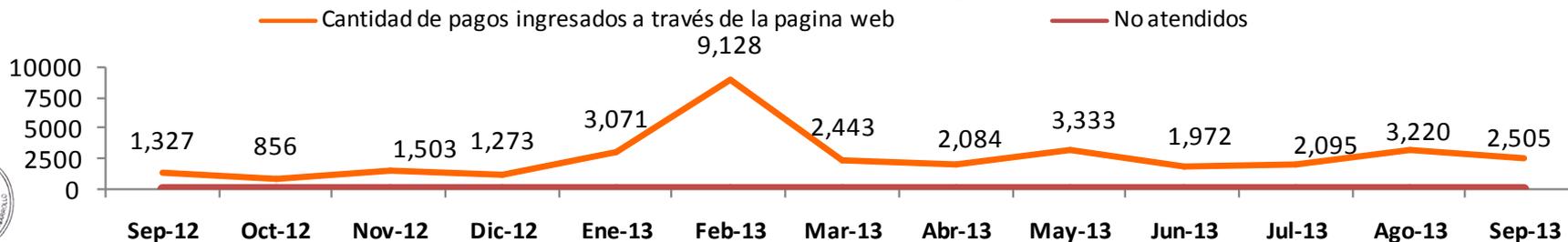
## META

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



Periodo de evaluación	30º	31º	32º	33º	34º	35º	36º	37º	38º	39º	40º	41º	42º
Nivel Cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

<sup>1/</sup> No incluye los pagos que por motivos de excepción son regularizados en el proceso de conciliación.

# COMPROMISO N.º 09

Recibir en línea los pagos efectuados en la red de las entidades financieras<sup>1/</sup>

## INDICADOR

Número de pagos efectuados en la red de entidades financieras aplicados en línea

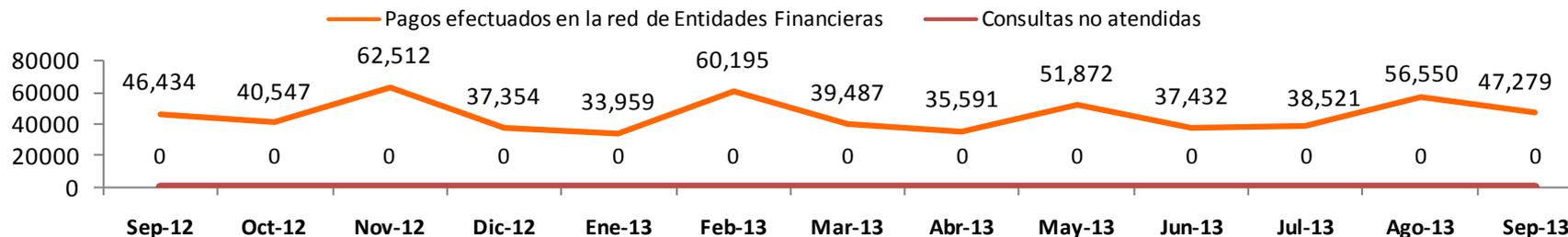
## META

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

### Consultas realizadas a través de Entidades Financieras



Periodo de evaluación	30º	31º	32º	33º	34º	35º	36º	37º	38º	39º	40º	41º	42º
Nivel Cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

<sup>1/</sup> 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



# 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 en la pagina web dentro de los treinta (30) días calendarios, computados desde el día siguiente de su presentación

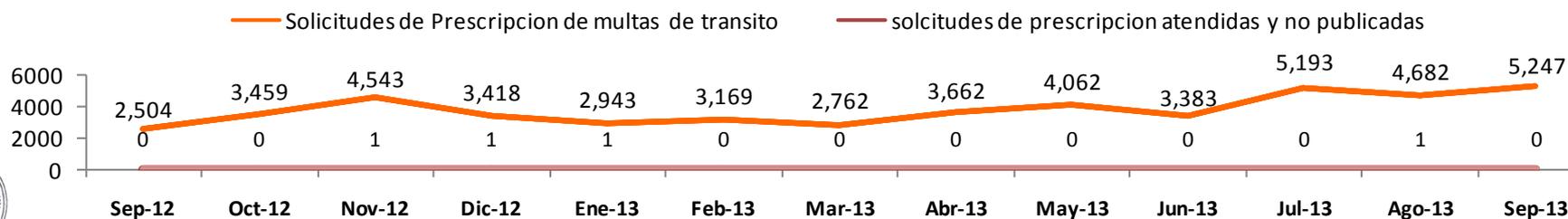
## META

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.

Número de Solicitudes de Prescripción de multas de Tránsito



Periodo de evaluación	30º	31º	32º	33º	34º	35º	36º	37º	38º	39º	40º	41º	42º
Nivel Cumplimiento	100%	100%	99,98%	99,97%	99,97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99,98%	100%



Municipalidad Metropolitana de Lima

**SAT**  
Servicio de Administración Tributaria de Lima



# COMPROMISO N.º 11

Atender las sugerencias dentro de los seis (6) días hábiles siguientes a su presentación.  
(compromiso nuevo <sup>1/</sup>)

## INDICADOR

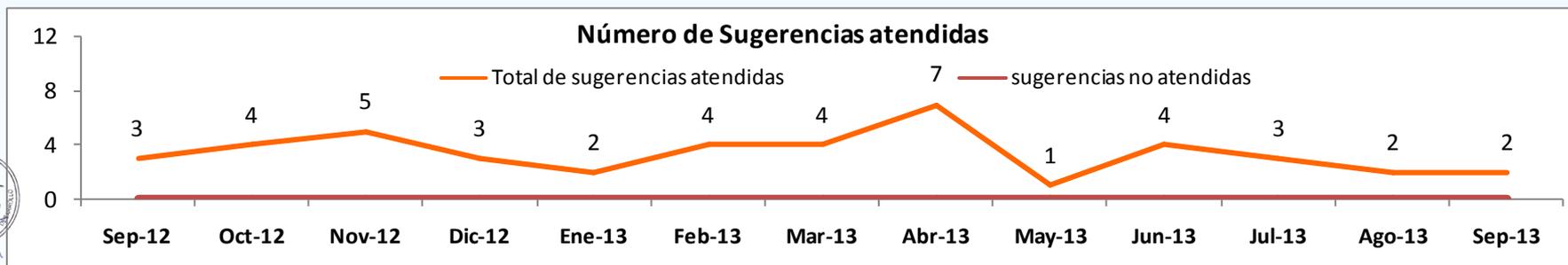
Número de sugerencias no concluidas dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a su presentación

## 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



Periodo de evaluación	30º	31º	32º	33º	34º	35º	36º	37º	38º	39º	40º	41º	42º
Nivel Cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

<sup>1/</sup> 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



# COMPROMISO N.º 12

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

## INDICADOR

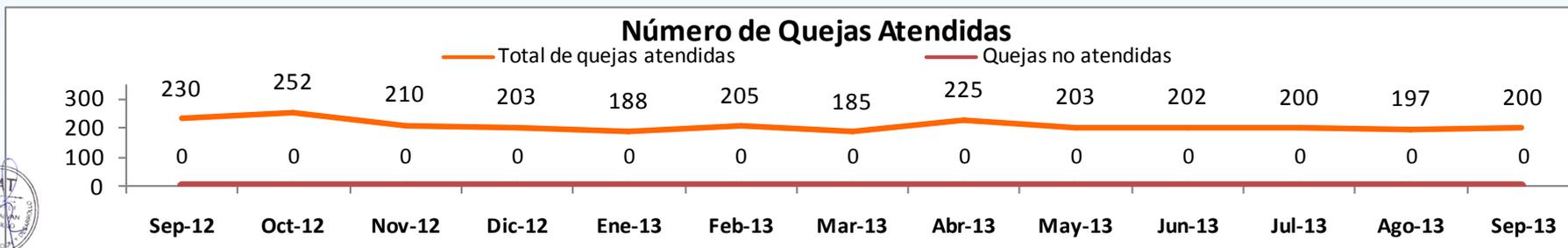
Número de reclamos<sup>2/</sup> no concluidos dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a su presentación

## META

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

## RESULTADO

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



Periodo de evaluación	30º	31º	32º	33º	34º	35º	36º	37º	38º	39º	40º	41º	42º
Nivel Cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

<sup>1/</sup> Este compromiso es nuevo y entro en vigencia a partir del 28 de mayo de 2013.

<sup>2/</sup> Reclamos ingresados en la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado (módulo SIRESU).