

SAT

*Servicio de Administración
Tributaria de Lima*

CARTA DE SERVICIOS

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN N° 43

Del 01 al 31 de Octubre de 2013



Municipalidad Metropolitana
de Lima



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	10
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 ^{2/} 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%	97,17%
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%	91,03%
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). ^{3/}	Nivel de satisfacción	> 80,00%	-
7	Lograr un nivel de reclamos no mayor a 5%, presentados a través de la ODCA ^{4/} , respecto de la atención brindada por el Asesor de Servicios (en materia tributaria).	Nivel de reclamos	<= 5,00%	5,70%
8	Recibir en línea los pagos efectuados a través de la página Web del SAT. ^{5/}	Pagos efectuados a través de la página web que se aplican en línea	100,00%	100,00%
9	Recibir en línea los pagos efectuados en la red de las entidades financieras. ^{5/}	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	2
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/ No se cuenta con el registro total de llamadas atendidas por los asesores, debido a fallas en el Modulo "Herramienta de Monitoreo Call Center"

3/ La evaluación de este compromiso es trimestral, a través de una encuesta, y la siguiente evaluación está programada para diciembre de 2013.

4/ ODCA: Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado.

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

Elaboración: Oficina de Planificación y Estudios Económicos.



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	10
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 ^{2/} 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%	97,17%
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%	91,03%
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). ^{3/}	Nivel de satisfacción	> 80,00%	-
7	Lograr un nivel de reclamos no mayor a 5%, presentados a través de la ODCA ^{4/} , respecto de la atención brindada por el Asesor de Servicios (en materia tributaria).	Nivel de reclamos	<= 5,00%	5,70%
8	Recibir en línea los pagos efectuados a través de la página Web del SAT. ^{5/}	Pagos efectuados a través de la página web que se aplican en línea	100,00%	100,00%
9	Recibir en línea los pagos efectuados en la red de las entidades financieras. ^{5/}	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	2
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/ No se cuenta con el registro total de llamadas atendidas por los asesores, debido a fallas en el Modulo "Herramienta de Monitoreo Call Center"

3/ La evaluación de este compromiso es trimestral, a través de una encuesta, y la siguiente evaluación está programada para diciembre de 2013.

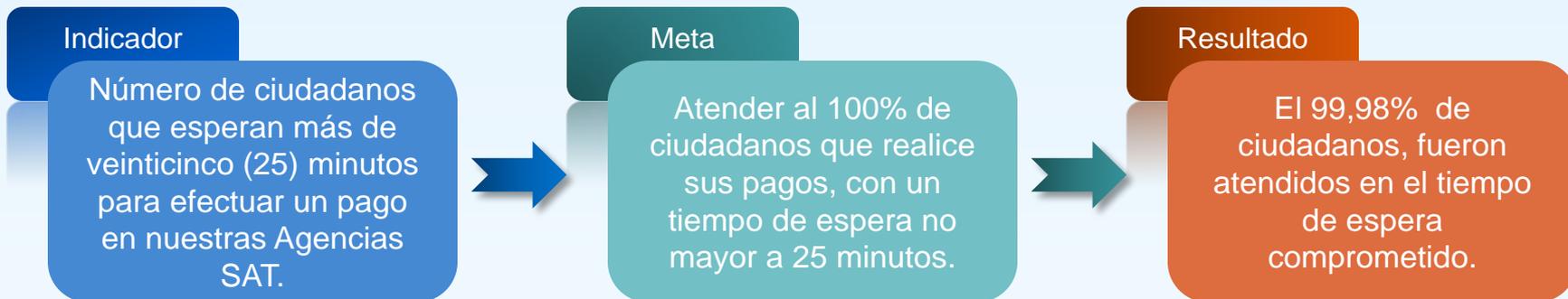
4/ ODCA: Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado.

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

Elaboración: Oficina de Planificación y Estudios Económicos.



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



Número de Ciudadanos Atendidos en Caja SAT

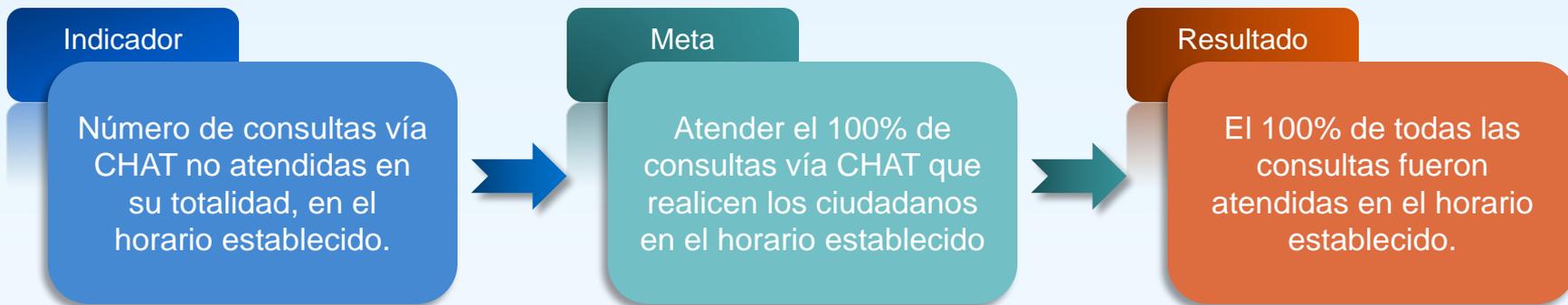


Periodo de evaluación	31°	32°	33°	34°	35°	36°	37°	38°	39°	40°	41°	42°	43°
Nivel de cumplimiento	99,88%	99,91%	99,94%	99,89%	99,82%	99,99%	99,75%	99,88%	99,96%	99,99%	99,81%	99,67%	99,98%

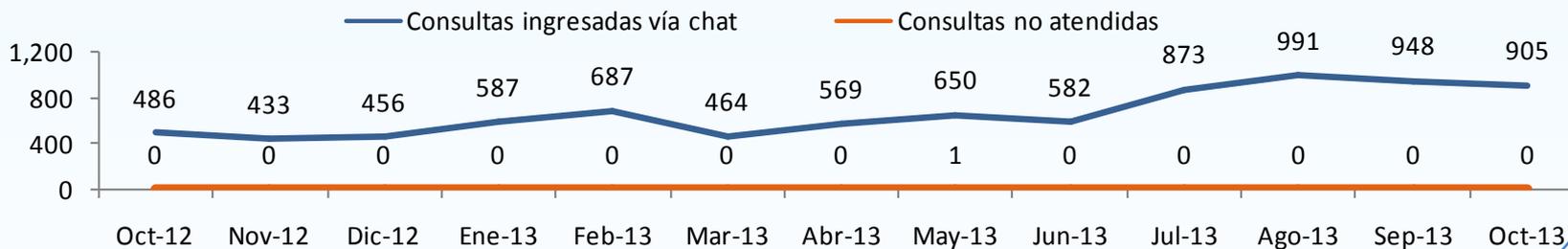
*A partir del mes de agosto del 2011, para la agencia Camaná, solo se considera una muestra del total de ciudadanos que realizan sus pagos en casa SAT, por no contar con ticketera.



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.



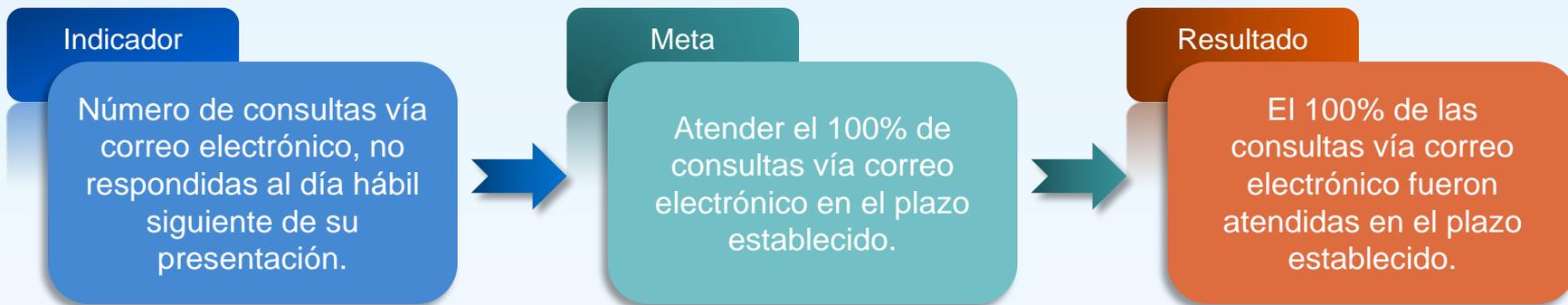
Número de consultas Ingresadas por CHAT



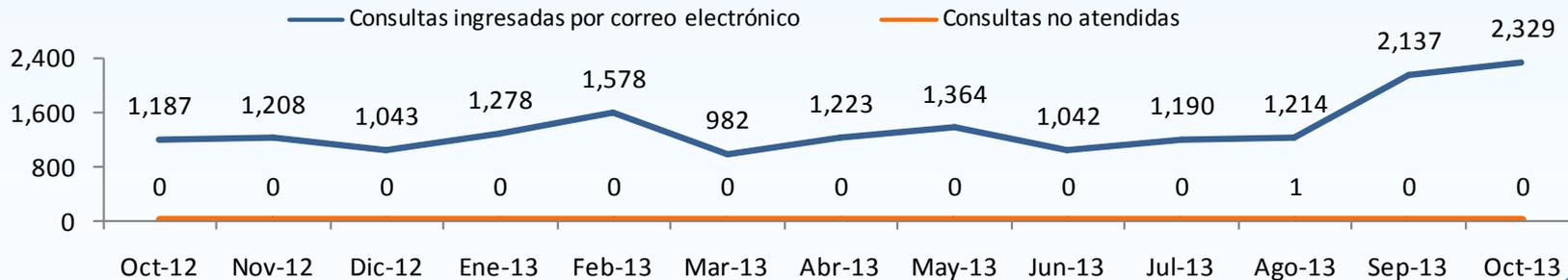
Periodo de evaluación	31°	32°	33°	34°	35°	36°	37°	38°	39°	40°	41°	42°	43°
Nivel de cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99,85%	100%	100%	100%	100%	100%



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



Número de consultas vía Correo Electrónico



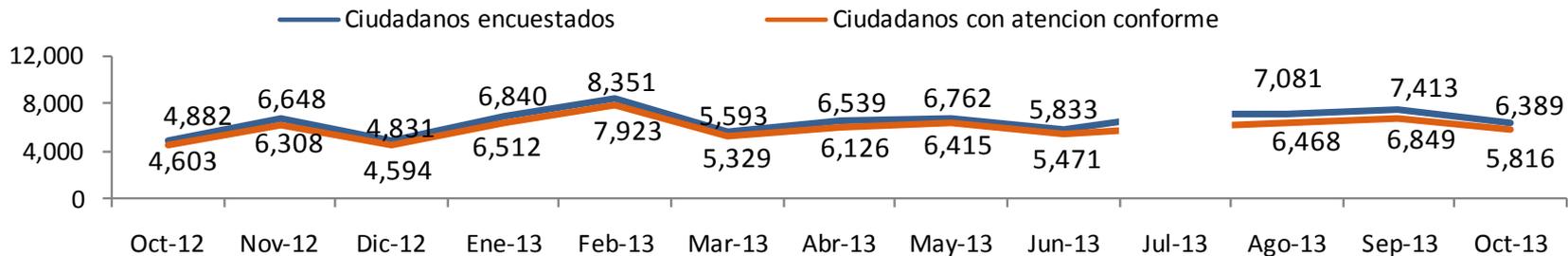
Periodo de evaluación	31°	32°	33°	34°	35°	36°	37°	38°	39°	40°	41°	42°	43°
Nivel de cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99,92%	100%	100%



Lograr un nivel de satisfacción al ciudadano no menor al 90%, por el servicio ofrecido a través del Aló SAT.



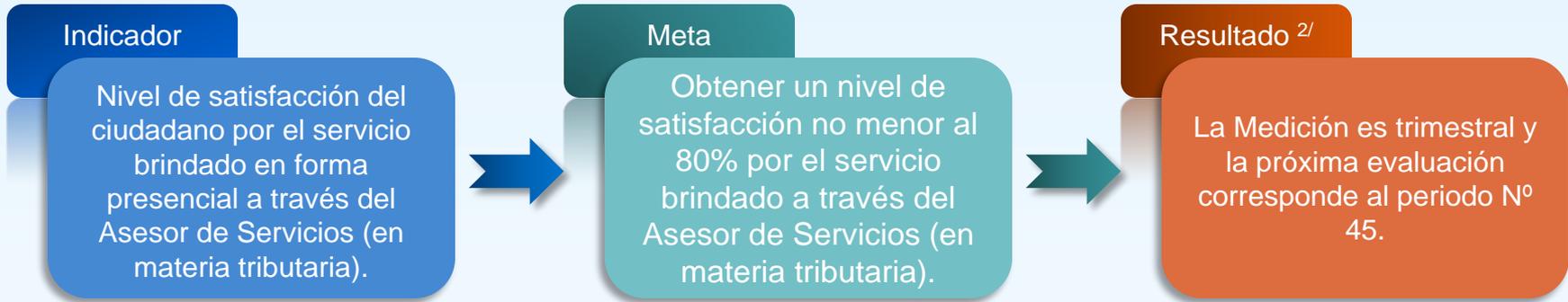
Número de Ciudadanos Encuestados



Periodo de evaluación	31º	32º	33º	34º	35º	36º	37º	38º	39º	40º	41º	42º	43º
Nivel de cumplimiento	94,29%	94,89%	95,09%	95,20%	94,87%	95,28%	93,68%	94,87%	93,79%	-	91,34%	92,39%	91,03%

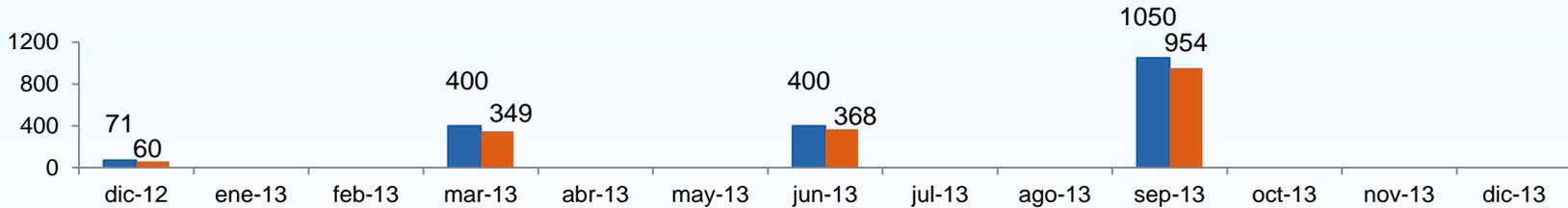


Lograr un nivel de satisfacción no menor a 80%, por el servicio brindado en forma presencial a través del Asesor de Servicios en materia tributaria. ^{1/}



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

■ Número de ciudadanos encuestados. ■ Número de ciudadanos "Satsifechos" con la atención recibida.



Periodo de evaluación	33°	34°	35°	36°	37°	38°	39°	40°	41°	42°	43°	44°	45°
Nivel de cumplimiento	84,51%	-	-	87,25%	-	-	92%	-	-	90,86%	-	-	-

^{1/} Este compromiso entro en vigencia a partir del 18 de octubre de 2012.

^{2/} La frecuencia de evaluación del compromiso es trimestral y se realiza a través de una encuesta al ciudadano. Cabe precisar que el próximo resultado se presentara en el periodo de evaluación N° 45.

Compromiso N° 7

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

Indicador

Nivel de reclamos presentados a través de la ODCA^{1/}, respecto de la atención brindada por el Asesor de Servicios mediante las diversas modalidades de atención (en materia tributaria).

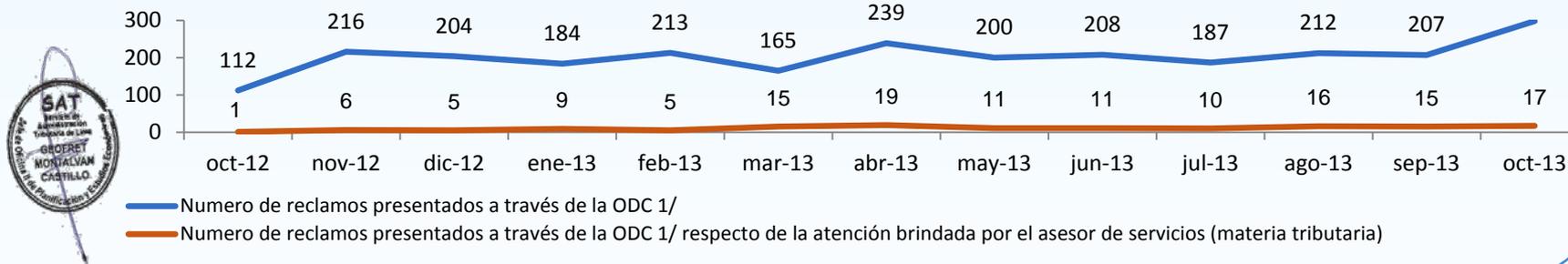
Meta

Obtener un nivel de reclamos no mayor a 5%, presentados a través de la ODCA^{1/}, respecto de la atención brindada por el Asesor de Servicios (en materia tributaria)

Resultado^{2/}

El 5,70% de los reclamos fueron presentados a través de la ODCA^{1/}, respecto de la atención brindada por el Asesor de Servicios (en materia tributaria)

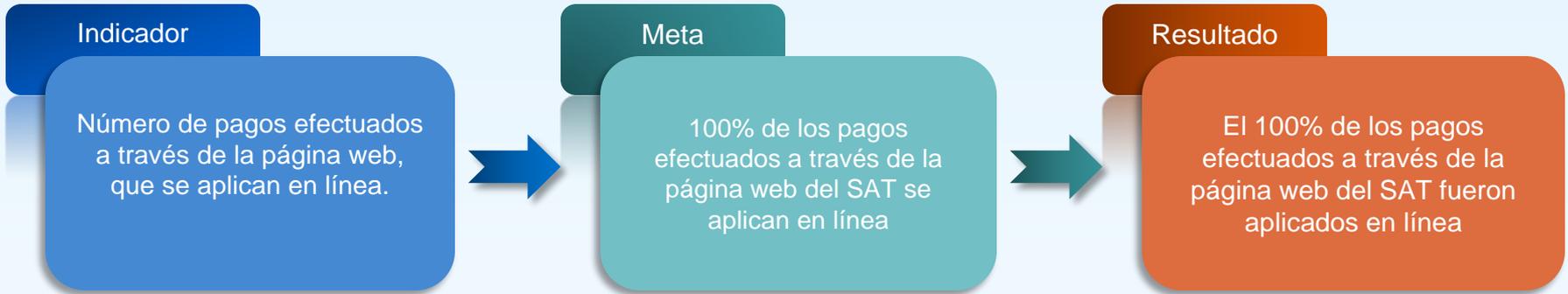
Número de Reclamos presentados a través de la ODC^{1/}



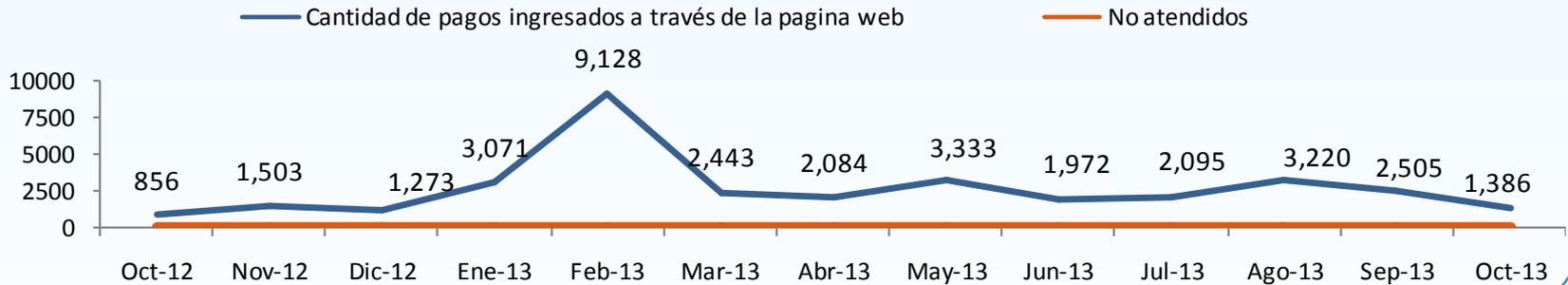
Periodo de evaluación	31°	32°	33°	34°	35°	36°	37°	38°	39°	40°	41°	42°	43°
Nivel de cumplimiento	0,89%	2,78%	2,45%	4,89%	2,35%	9,09%	7,95%	5,50%	5,29%	5,35%	7,55%	7,25%	5,70%

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

^{2/} Este compromiso entro en vigencia a partir del 18 de octubre de 2012.

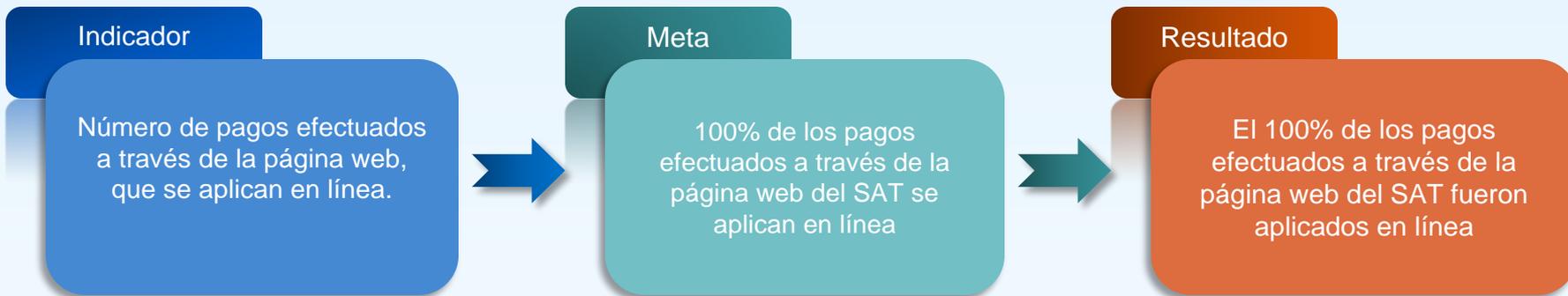


Pagos Efectuados a través de la pagina Web

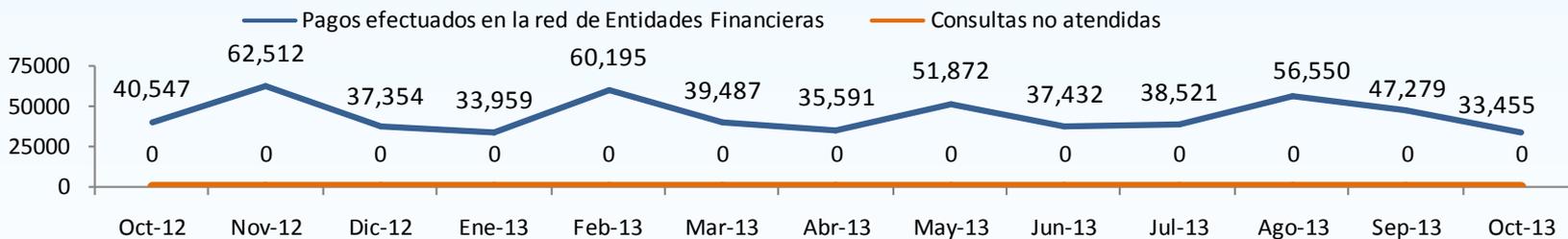


Periodo de evaluación	31°	32°	33°	34°	35°	36°	37°	38°	39°	40°	41°	42°	43°
Nivel de cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

^{1/} No incluye los pagos que por motivos de excepción son regularizados en el proceso de conciliación.



Consultas realizadas a través de Entidades Financieras



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



Compromiso N° 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 99,96% de las solicitudes de prescripción fueron atendidas y publicadas.

Número de Solicitudes de Prescripción de multas de Tránsito



Periodo de evaluación	31°	32°	33°	34°	35°	36°	37°	38°	39°	40°	41°	42°	43°
Nivel de cumplimiento	100%	99,98%	99,97%	99,97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99,98%	100%	99,96%



Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT
Servicio de Administración Tributaria de Lima



Compromiso N° 11

Atender las sugerencias dentro de los seis (6) días hábiles siguientes a su presentación. (compromiso nuevo ^{1/})

Indicador

Número de sugerencias no concluidas dentro de los seis (6) 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

Número de Sugerencias atendidas



Periodo de evaluación	31º	32º	33º	34º	35º	36º	37º	38º	39º	40º	41º	42º	43º
Nivel de cumplimiento	100%	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.



Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT
Servicio de Administración Tributaria de Lima



Compromiso N° 12

**Atender los reclamos dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a su presentación.
(compromiso nuevo^{1/})**

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

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

Número de Quejas Atendidas



Periodo de evaluación	31°	32°	33°	34°	35°	36°	37°	38°	39°	40°	41°	42°	43°
Nivel de cumplimiento	100%	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).

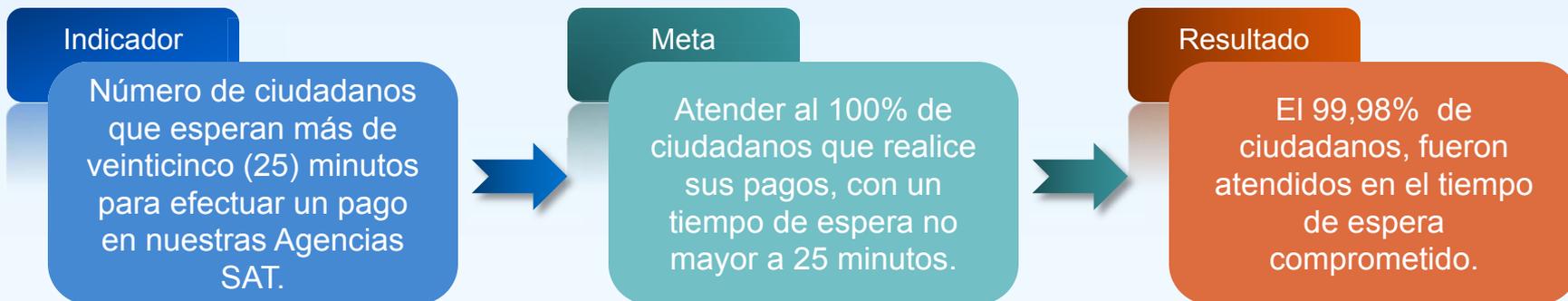


Municipalidad Metropolitana de Lima

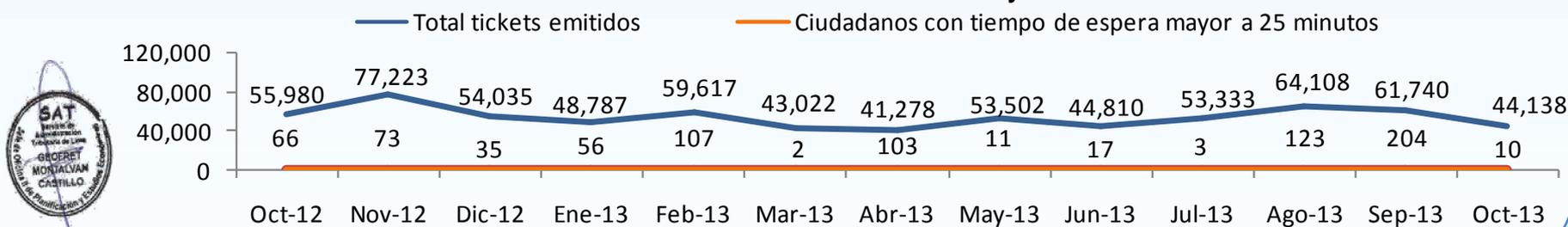
SAT
Servicio de Administración Tributaria de Lima



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



Número de Ciudadanos Atendidos en Caja SAT

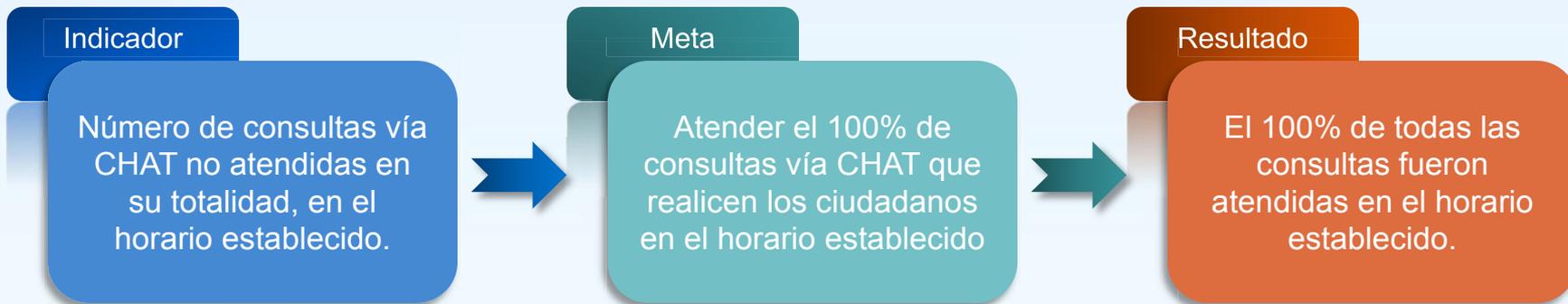


Periodo de evaluación	31°	32°	33°	34°	35°	36°	37°	38°	39°	40°	41°	42°	43°
Nivel de cumplimiento	99,88%	99,91%	99,94%	99,89%	99,82%	99,99%	99,75%	99,88%	99,96%	99,99%	99,81%	99,67%	99,98%

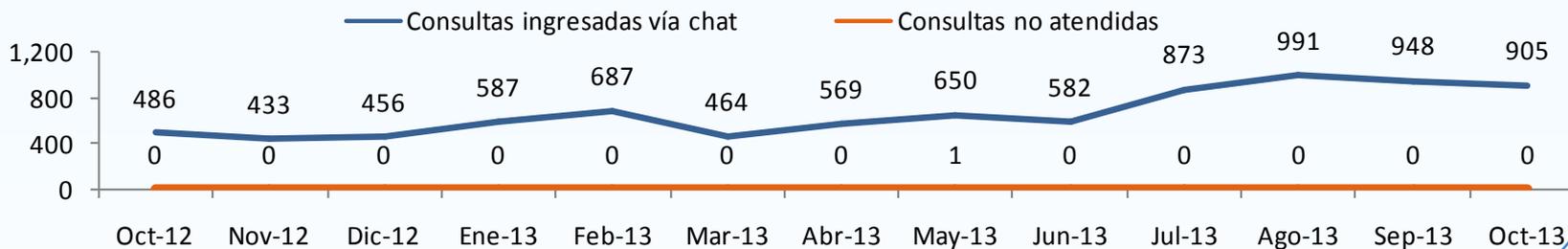
*A partir del mes de agosto del 2011, para la agencia Camaná, solo se considera una muestra del total de ciudadanos que realizan sus pagos en casa SAT, por no contar con ticketera.



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.



Número de consultas Ingresadas por CHAT



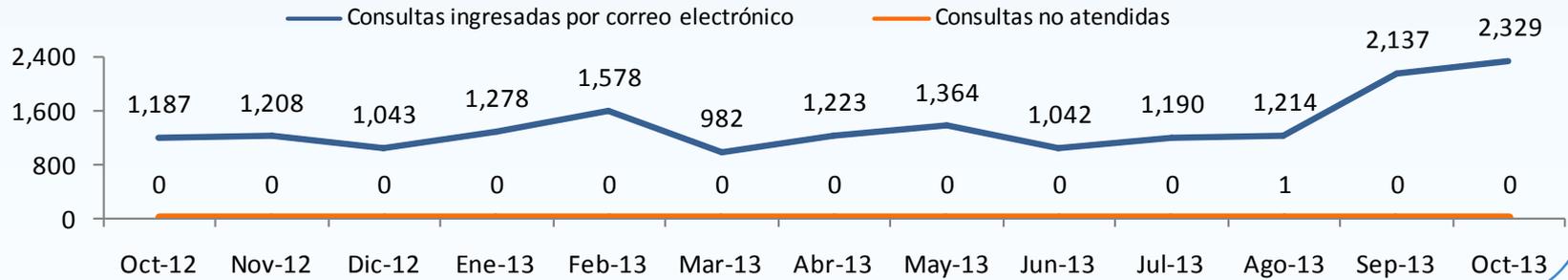
Periodo de evaluación	31°	32°	33°	34°	35°	36°	37°	38°	39°	40°	41°	42°	43°
Nivel de cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99,85%	100%	100%	100%	100%	100%



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



Número de consultas vía Correo Electrónico

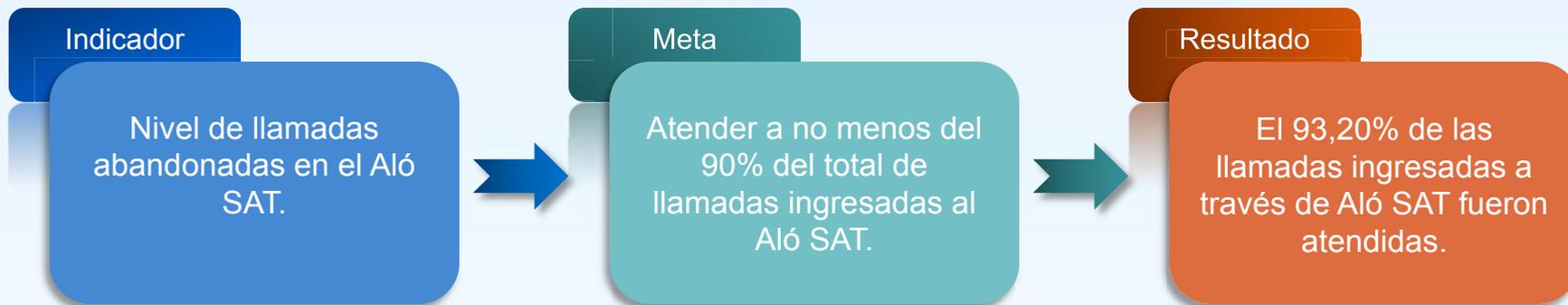


Periodo de evaluación	31°	32°	33°	34°	35°	36°	37°	38°	39°	40°	41°	42°	43°
Nivel de cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99,92%	100%	100%

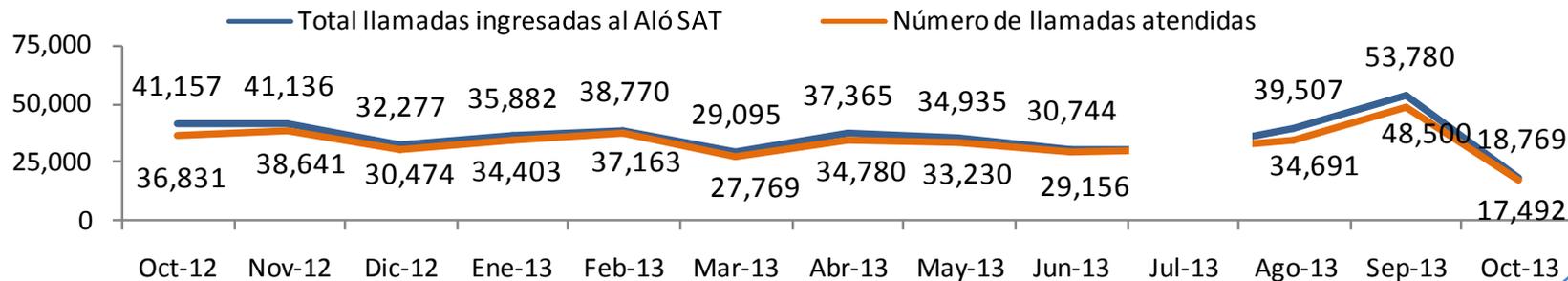


Lograr un nivel de llamadas atendidas a través del Aló SAT, no menor al 90% del total de llamadas ingresadas en el horario de 9 a.m. a 6 p.m. de lunes a viernes y de 9 a.m. a 1p.m. los sábados.

de a s'w' a j'w'w' j'os s'p'p'os'



Llamadas atendidas a través del Aló SAT



Periodo de evaluación	31°	32°	33°	34°	35°	36°	37°	38°	39°	40° ^{1/}	41° ^{2/}	42°	43° ^{3/}
Nivel de cumplimiento	89,49%	93,93%	94,41%	95,88%	95,86%	95,44%	93,08%	95,12%	94,83%	-	87,81%	90,18%	93,20%

^{1/} La evaluación del compromiso se vio afectada por fallas en el Sistema Asterisk.

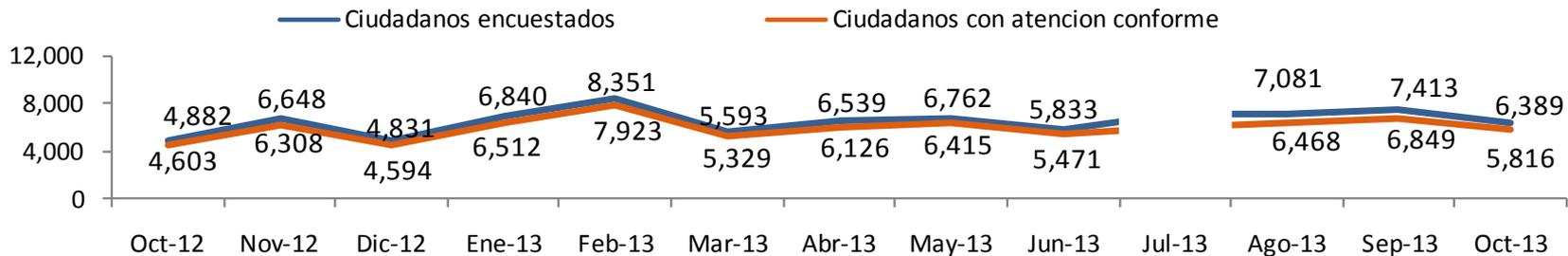
^{2/} Debido a fallas en el servidor no se cuenta con información completa en el modulo de IVR.

^{3/} No se cuenta con el registro total de llamadas atendidas por los asesores, debido a fallas en el modulo Herramienta de Monitoreo Call Center.

Lograr un nivel de satisfacción al ciudadano no menor al 90%, por el servicio ofrecido a través del Aló SAT.



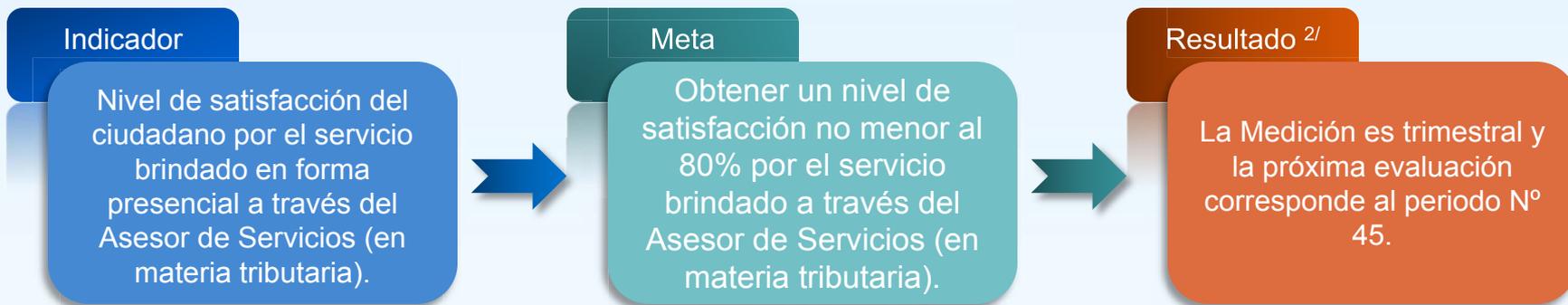
Número de Ciudadanos Encuestados



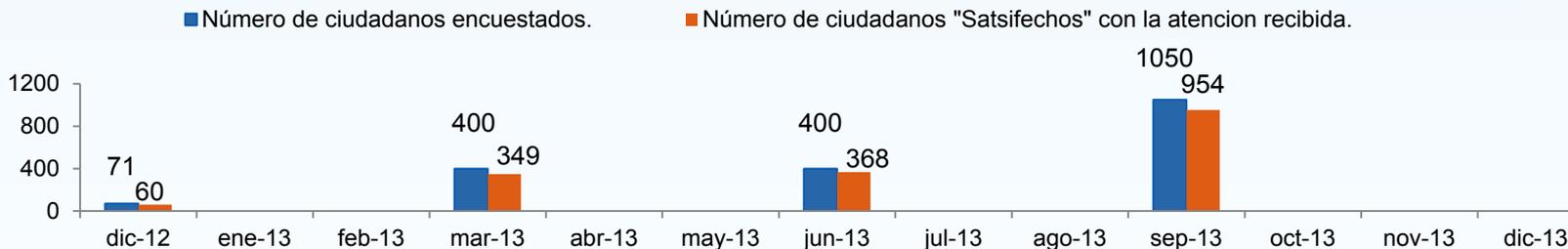
Periodo de evaluación	31°	32°	33°	34°	35°	36°	37°	38°	39°	40°	41°	42°	43°
Nivel de cumplimiento	94,29%	94,89%	95,09%	95,20%	94,87%	95,28%	93,68%	94,87%	93,79%	-	91,34%	92,39%	91,03%



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/}



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



Periodo de evaluación	33°	34°	35°	36°	37°	38°	39°	40°	41°	42°	43°	44°	45°
Nivel de cumplimiento	84,51%	-	-	87,25%	-	-	92%	-	-	90,86%	-	-	-

^{1/} Este compromiso entro en vigencia a partir del 18 de octubre de 2012.

^{2/} La frecuencia de evaluación del compromiso es trimestral y se realiza a través de una encuesta al ciudadano. Cabe precisar que el próximo resultado se presentara en el periodo de evaluación N° 45.



Compromiso N° 7

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

Indicador

Nivel de reclamos presentados a través de la ODCA^{1/}, respecto de la atención brindada por el Asesor de Servicios mediante las diversas modalidades de atención (en materia tributaria).

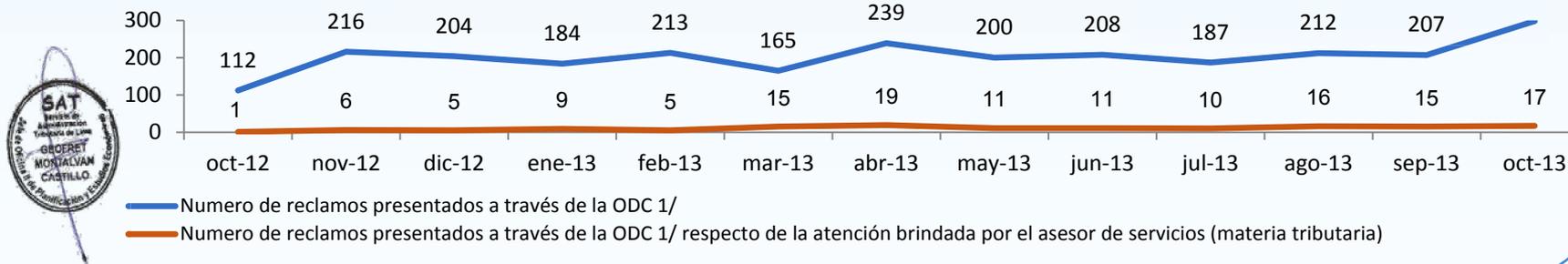
Meta

Obtener un nivel de reclamos no mayor a 5%, presentados a través de la ODCA^{1/}, respecto de la atención brindada por el Asesor de Servicios (en materia tributaria)

Resultado^{2/}

El 5,70% de los reclamos fueron presentados a través de la ODCA^{1/}, respecto de la atención brindada por el Asesor de Servicios (en materia tributaria)

Número de Reclamos presentados a través de la ODC 1^{1/}



Periodo de evaluación	31°	32°	33°	34°	35°	36°	37°	38°	39°	40°	41°	42°	43°
Nivel de 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%	5,70%

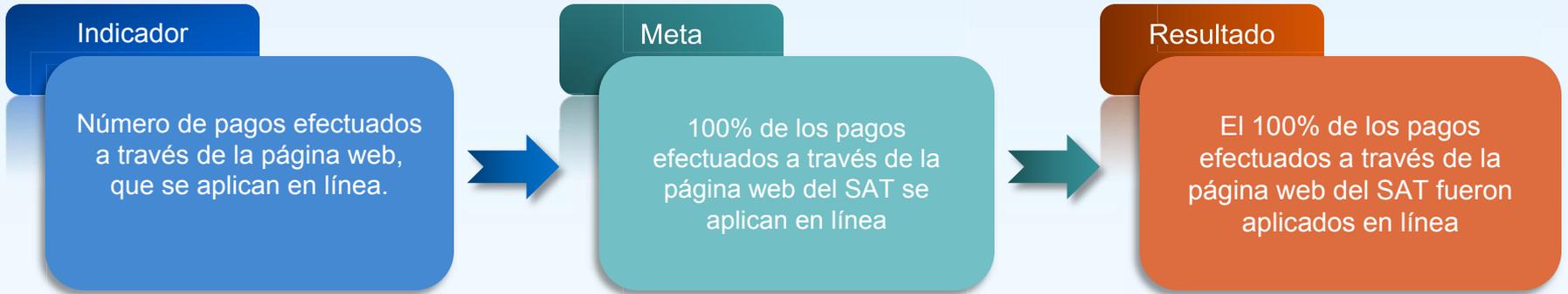
^{1/} ODCA: Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado.

^{2/} Este compromiso entro en vigencia a partir del 18 de octubre de 2012.

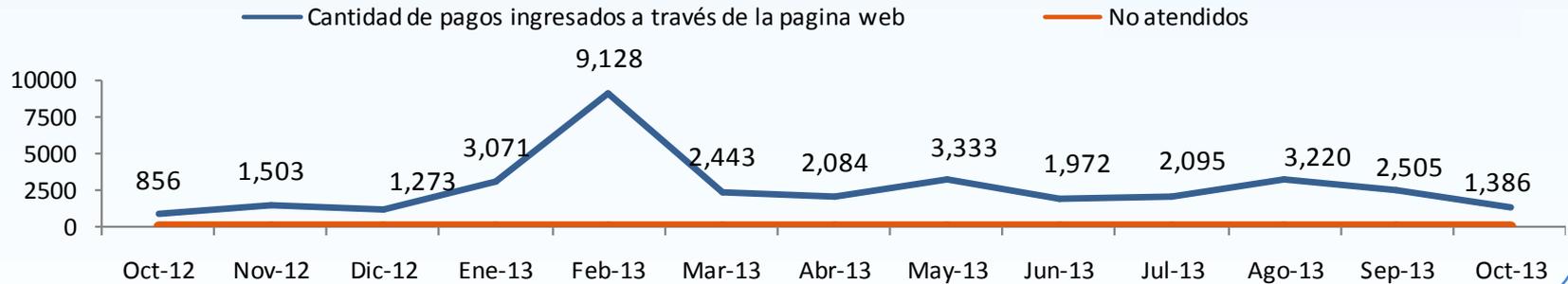


Municipalidad Metropolitana de Lima



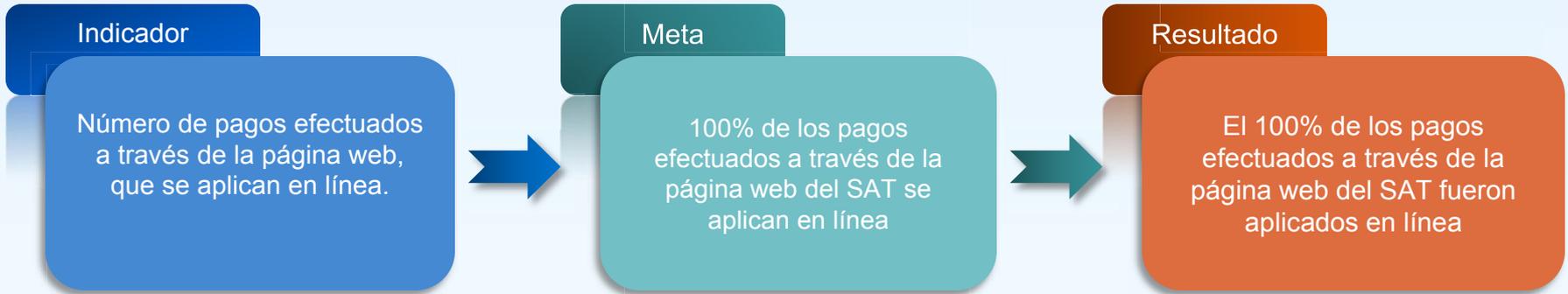


Pagos Efectuados a través de la pagina Web

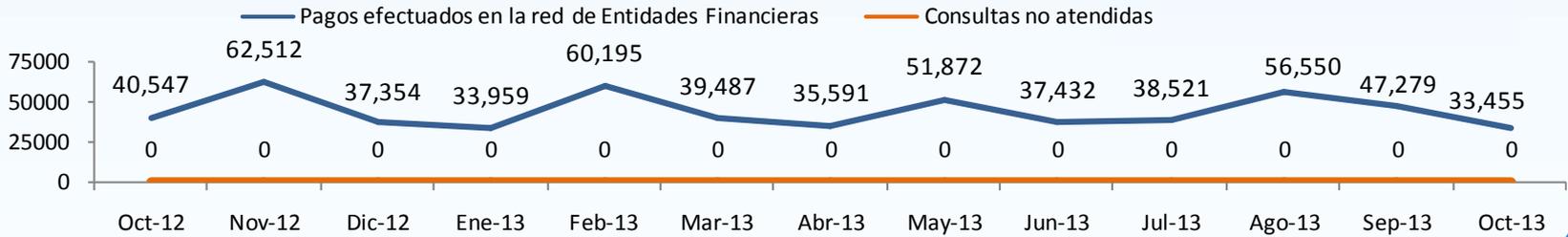


Periodo de evaluación	31°	32°	33°	34°	35°	36°	37°	38°	39°	40°	41°	42°	43°
Nivel de cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

^{1/} No incluye los pagos que por motivos de excepción son regularizados en el proceso de conciliación.



Consultas realizadas a través de Entidades Financieras



Periodo de evaluación	31°	32°	33°	34°	35°	36°	37°	38°	39°	40°	41°	42°	43°
Nivel de 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.



Compromiso N° 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 99,96% de las solicitudes de prescripción fueron atendidas y publicadas.

Número de Solicitudes de Prescripción de multas de Tránsito



Periodo de evaluación	31°	32°	33°	34°	35°	36°	37°	38°	39°	40°	41°	42°	43°
Nivel de cumplimiento	100%	99,98%	99,97%	99,97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99,98%	100%	99,96%



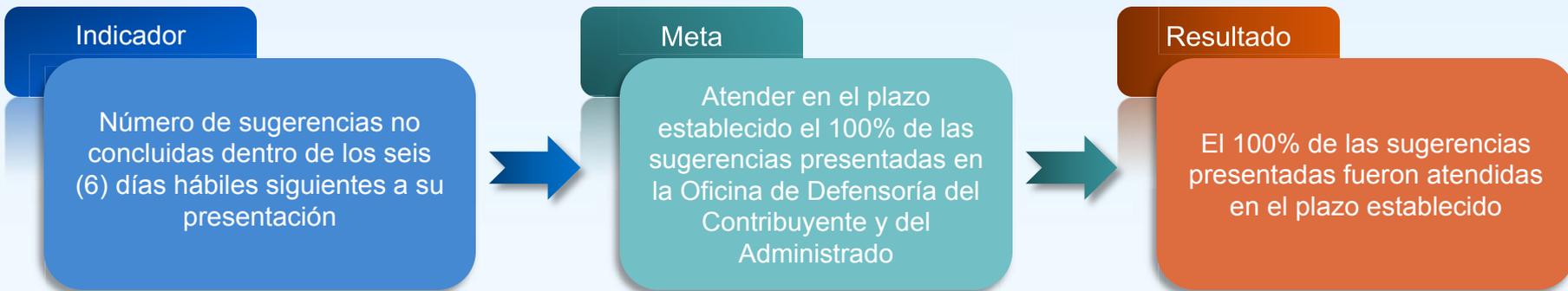
Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT
Servicio de Administración Tributaria de Lima



Compromiso N° 11

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



Periodo de evaluación	31°	32°	33°	34°	35°	36°	37°	38°	39°	40°	41°	42°	43°
Nivel de cumplimiento	100%	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.



Municipalidad Metropolitana de Lima



Compromiso N° 12

**Atender los reclamos dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a su presentación.
(compromiso nuevo^{1/})**

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

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

Número de Quejas Atendidas



Periodo de evaluación	31°	32°	33°	34°	35°	36°	37°	38°	39°	40°	41°	42°	43°
Nivel de cumplimiento	100%	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

