

# CARTA DE SERVICIOS

COMPROMISO DE CALIDAD CON LOS CIUDADANOS

**SAT**  
*Servicio de Administración  
Tributaria de Lima*



**Certificación de la carta de servicios prestados en la sede central y agencias.**

**Versión 14** | Inicio de vigencia: 30/4/2021 | Plazo de vigencia: 2 años



**Más información** en las oficinas del SAT o estos canales:

 **WhatSAT**  
956 212 291 / 983 744 044  
940 199 995 / 956 212 260  
956 212 205 / 999 431 111

 [asuservicio@sat.gob.pe](mailto:asuservicio@sat.gob.pe)  
[www.sat.gob.pe](http://www.sat.gob.pe)

 **AlóSAT** (01) 315-2400



MUNICIPALIDAD DE  
**LIMA**

## Objetivos

El Servicio de Administración Tributaria de Lima (SAT) como responsable de la recaudación de los ingresos tributarios y no tributarios de la Municipalidad Metropolitana de Lima, tiene los siguientes objetivos:

- Prestar servicios de calidad que superen las expectativas de los ciudadanos.
- Optimizar los servicios brindados mediante la mejora continua de nuestros procesos.

Con la publicación de la Carta de Servicios del SAT de Lima, reafirmamos nuestro compromiso de calidad con los ciudadanos, para lo cual, contamos con un equipo de colaboradores calificados y comprometidos con los valores de la institución, dispuestos a servir a la sociedad.



## Servicios

---

- Absolución de consultas de forma presencial, telefónica, correo electrónico y chat.  
Gerencia de Servicios al Administrado
- Atención de solicitudes y medios impugnatorios.  
Gerencia de Impugnaciones
- Recepción de pagos en forma presencial.  
Gerencia de Finanzas
- Brindamos información oportuna (Pitazo).  
Gerencia de Gestión de Cobranza
- Atención de reclamos.  
Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado

## Mecanismos de comunicación

---

El Servicio de Administración Tributaria realiza la difusión de los compromisos de calidad de la Carta de Servicios, a través de los siguientes medios:

A los ciudadanos

- Página web: **[www.sat.gob.pe](http://www.sat.gob.pe)**
- Encartes en nuestras agencias SAT
- Piezas informativas de la Carta de Servicios

A nuestros colaboradores

- Reuniones internas
- Intranet Institucional
- Mailing
- Piezas informativas de la Carta de Servicios

El resultado de los indicadores de los compromisos de calidad de los servicios estará a disposición del ciudadano en la página web del SAT, a los quince (15) días hábiles siguientes al cierre del trimestre en que fueron medidos, con excepción del compromiso n.º 10, cuya periodicidad es semestral.

# Compromisos de calidad

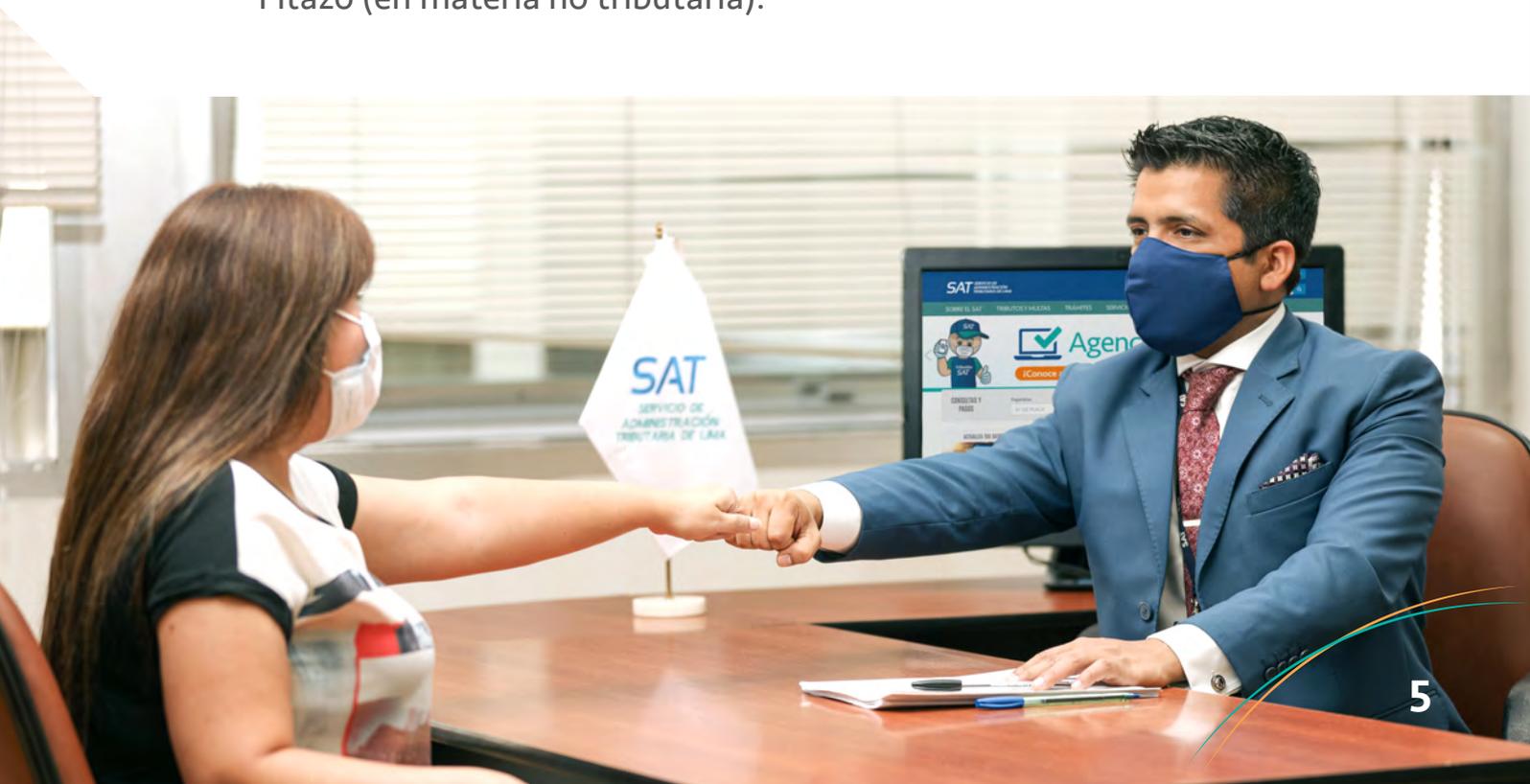
---

- C.1** Atender al 96% de los ciudadanos que vienen a nuestras agencias a efectuar un pago, con un tiempo de espera no mayor a quince (15) minutos y al 4% de los ciudadanos restantes con un tiempo de espera no mayor a cuarenta (40) minutos. (ver la sección de ubicación y horarios).
- C.2** Atender el 100% de las consultas ingresadas a través del chat, en el horario de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m. y sábados de 9 a.m. a 1 p.m.
- C.3** Atender el 100% de las consultas ingresadas a través del correo electrónico (asuservicio@sat.gob.pe) hasta el día hábil siguiente de su presentación.
- C.4** Lograr un nivel de llamadas atendidas a través del Aló SAT (01) 315-2400 no menor al 93%, del total de llamadas ingresadas, en el horario de lunes a viernes de 9 a.m. a 6 p.m. y sábados de 9 a.m. a 1 p.m.
- C.5** Lograr un nivel de satisfacción del ciudadano no menor a 90%, por el servicio ofrecido a través del Aló SAT.
- C.6** Lograr un nivel de satisfacción del 80% de los ciudadanos respecto a la claridad de la información brindada de manera presencial por los asesores de servicios (en materia tributaria).
- C.7** Lograr que el nivel de los reclamos relacionados a la atención brindada por el asesor de servicios (en materia tributaria) no supere el 3% del total de reclamos, presentados a través de la ODC <sup>(1)</sup>.
- C.8** Resolver las solicitudes de prescripción de multas de tránsito (RNT) y publicar el resultado en la página web del SAT dentro de los veinticinco (25) días hábiles siguientes a su presentación.
- C.9** Atender los reclamos dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a su presentación.
- C.10** Lograr un nivel de satisfacción del ciudadano no menor al 85% por el servicio de Pitazo (en materia no tributaria).

(1) Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado

## Indicadores de calidad

- I.1** Porcentaje de ciudadanos que esperan hasta quince (15) y cuarenta (40) minutos para efectuar un pago en nuestras agencias SAT.
- I.2** Número de consultas vía chat no atendidas en su totalidad en el horario establecido.
- I.3** Número de consultas vía correo electrónico no respondidas hasta el día hábil siguiente de su presentación.
- I.4** Nivel de llamadas atendidas en el Aló SAT.
- I.5** Nivel de satisfacción del ciudadano por el servicio ofrecido a través del Aló SAT.
- I.6** Porcentaje de ciudadanos satisfechos por la claridad de la información brindada en forma presencial a través del asesor de servicios (en materia tributaria).
- I.7** Nivel de reclamos presentados a través de la ODC respecto de la atención brindada por el asesor de servicios mediante las diversas modalidades de atención (en materia tributaria).
- I.8** Número de solicitudes por prescripción de multas de tránsito (RNT) no atendidas y cuyo resultado no fue publicado en la página web dentro de los veinticinco (25) días hábiles, computados desde el día siguiente de su presentación.
- I.9** Número de reclamos no concluidos dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a su presentación.
- I.10** Nivel de satisfacción del ciudadano por el servicio brindado a través de Pitazo (en materia no tributaria).



## Formas de participación ciudadana

---

- La Carta de Servicios del SAT será revisada bianualmente y se pondrá a consideración del ciudadano a través de la página web: [www.sat.gob.pe](http://www.sat.gob.pe) (ícono Carta de Servicios), otorgándole un plazo de quince (15) días hábiles desde la fecha de su prepublicación para recoger su opinión.
- Si el SAT decidiera modificar los servicios, indicadores y/o aspectos sustanciales de la Carta de Servicios antes de los dos (2) años de aprobada, el ciudadano a través de la página web tendrá a su disposición los cambios con quince (15) días hábiles de anticipación a su modificación para que pueda emitir opinión al respecto.
- La opinión del ciudadano deberá expresarse a través de la formulación de una sugerencia, la cual puede ser registrada en los siguientes canales: presencial, correo electrónico, teléfono, página web o chat.

## Marco normativo<sup>(2)</sup>

---

- Texto Único Ordenado del Código Tributario aprobado por el Decreto Supremo N.° 133-2013-EF.
- Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal aprobado por el Decreto Supremo N.° 156-2004-EF.
- Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N.° 004-2019-JUS.
- Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Tránsito - Código de Tránsito, aprobado por el Decreto Supremo N.° 016-2009-MTC.
- Ordenanza N.° 2200, que aprueba el Régimen de Aplicación de Sanciones Administrativas y el Cuadro de Infracciones y Sanciones Administrativas de la Municipalidad Metropolitana de Lima.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA del SAT de Lima, aprobado por la Ordenanza N.° 1967.
- Decreto Supremo N.° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
- Ley N.° 27408, que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, los niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.
- Manual del Sistema Único de Trámites (SUT), aprobado por la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.° 001-2020-PCM-SGP.

(2) Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

## Derechos de los ciudadanos respecto de los servicios brindados

---

- Ser tratados con amabilidad y respeto en condiciones de igualdad con los demás ciudadanos.
- Exigir la confidencialidad de la información proporcionada en el marco de la reserva tributaria.
- Exigir el cumplimiento de los servicios brindados por el SAT con los compromisos de calidad establecidos.
- Presentar reclamos o sugerencias respecto de los servicios prestados por el SAT.
- Exigir que se respeten sus derechos en el marco de la normatividad vigente.
- Presentar solicitudes no contenciosas (multas de tránsito).
- Conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean parte.

## Deberes de los ciudadanos respecto de los servicios brindados

---

- Abstenerse de formular solicitudes ilegales, declarar hechos contrarios a la verdad y solicitar actuaciones meramente dilatorias.
- Cumplir con la presentación de documentos y el pago de los derechos, de ser el caso, establecidos en el TUPA vigente de la institución.
- Respetar y cumplir la normatividad vigente.
- Presentar una conducta adecuada y de respeto, ante los funcionarios del SAT, en la presentación de cualquier tipo de trámite y/o consulta que realicen.

## Medidas de subsanación

---

De detectarse algún incumplimiento de los compromisos de calidad, el SAT procederá a tomar las medidas correctivas al respecto. Asimismo, brindaremos nuestras disculpas verbalmente, por correo electrónico o documento, según corresponda, siempre que sea factible tu identificación.



## Sugerencias y reclamos

- Usted podrá efectuar una sugerencia o reclamo, proporcionando su número de documento de identidad, un número de teléfono, correo electrónico y dirección de contacto.
- Se le brindará un número de operación, que le permitirá hacer el seguimiento de su sugerencia o reclamo, a través del correo electrónico, teléfono, página web, chat o de manera presencial.
- Se le emitirá una respuesta a través de los medios que elija, por la totalidad de sugerencias o reclamos que presente.
- Sus sugerencias y reclamos se atenderán dentro de los seis(6) y siete (7) días hábiles siguientes a su presentación, respectivamente.<sup>(3)</sup>

### Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado

**Atención presencial** <sup>(4)</sup> : Jr. Camaná 370, piso 3, Cercado de Lima  
**Horario de atención** : Lunes a viernes de 8:15 a.m. a 5 p.m.  
**Teléfono** : (01) 315-2400 (Aló SAT)  
**Correo electrónico** : defensor@sat.gob.pe  
**Página web** : www.sat.gob.pe (ícono libro de reclamaciones)

(3) Excepto los trámites cuya atención dependa de entidades externas al SAT.

(4) Atención presencial sujeta a las disposiciones dadas por el Gobierno.

# Agencias SAT

## Ubicación y horarios



## Agencias SAT: ubicación y horarios

### ■ Cercado de Lima

Jr. Camaná 370

Lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.  
Sábado de 9 a.m. a 1 p.m.

Av. Argentina 2926

Lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.  
Sábado de 9 a.m. a 1 p.m.

### ■ San Juan de Miraflores

Av. Los Héroes 638-A

Lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.  
Sábado de 9 a.m. a 1 p.m.

### ■ Santiago de Surco

C.C. Jockey Plaza, tienda CF-B10A

Lunes a viernes de 10 a.m. a 6 p.m.  
Sábado de 10 a.m. a 2 p.m.

Todo trámite a ingresar por Mesa de Partes<sup>(5)</sup> podrá realizarse a través de nuestra Agencia Virtual SAT en el siguiente enlace:

<https://www.sat.gob.pe/websitev9/Servicios/AgenciaVirtual>

### Bancos y agentes autorizados:



(5) La atención presencial en Mesa de Partes está sujeta a las disposiciones dadas por el Gobierno.

# SAT **SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA**

Dirección de la sede central:  
Jirón Camaná 370 - Cercado de Lima  
Teléfono: (01) 315-2430  
Correo electrónico: [asuservicio@sat.gob.pe](mailto:asuservicio@sat.gob.pe)  
Página web: [www.sat.gob.pe](http://www.sat.gob.pe)  
Aló SAT: (01) 315-2400

Para más información  
escanea aquí:



MUNICIPALIDAD DE  
**LIMA**



Central telefónica: (01) 632-1300



Jr. Conde de Superunda 141 - Cercado de Lima



@MuniLima



@MuniLima



@munlima



Municipalidad de Lima



@tiktokmunlima