

CARTA DE SERVICIOS

COMPROMISO DE CALIDAD CON LOS CIUDADANOS



Certificación de la carta de servicios prestados en la sede principal y agencias.

Versión 16 | Inicio de vigencia: 23/1/2023 | Plazo de vigencia: 2 años



Más información en las oficinas del SAT o estos canales:



WhatSAT

956 212 291 / 983 744 044
999 431 111 / 956 212 260



asuservicio@sat.gob.pe
www.sat.gob.pe



AlóSAT

(01) 315-2400



MUNICIPALIDAD DE
LIMA

Objetivos

El Servicio de Administración Tributaria (SAT) de Lima 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 ello, 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
- Información oportuna (Pitazo Preventivo e Informativo)
Gerencia de Gestión de Cobranza
- Atención de reclamos
Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado
- Registro de declaraciones juradas
Gerencia de Servicios al 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**
- Encartes en la sede principal y agencias del SAT
- Piezas informativas de la Carta de Servicios
- Redes sociales

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

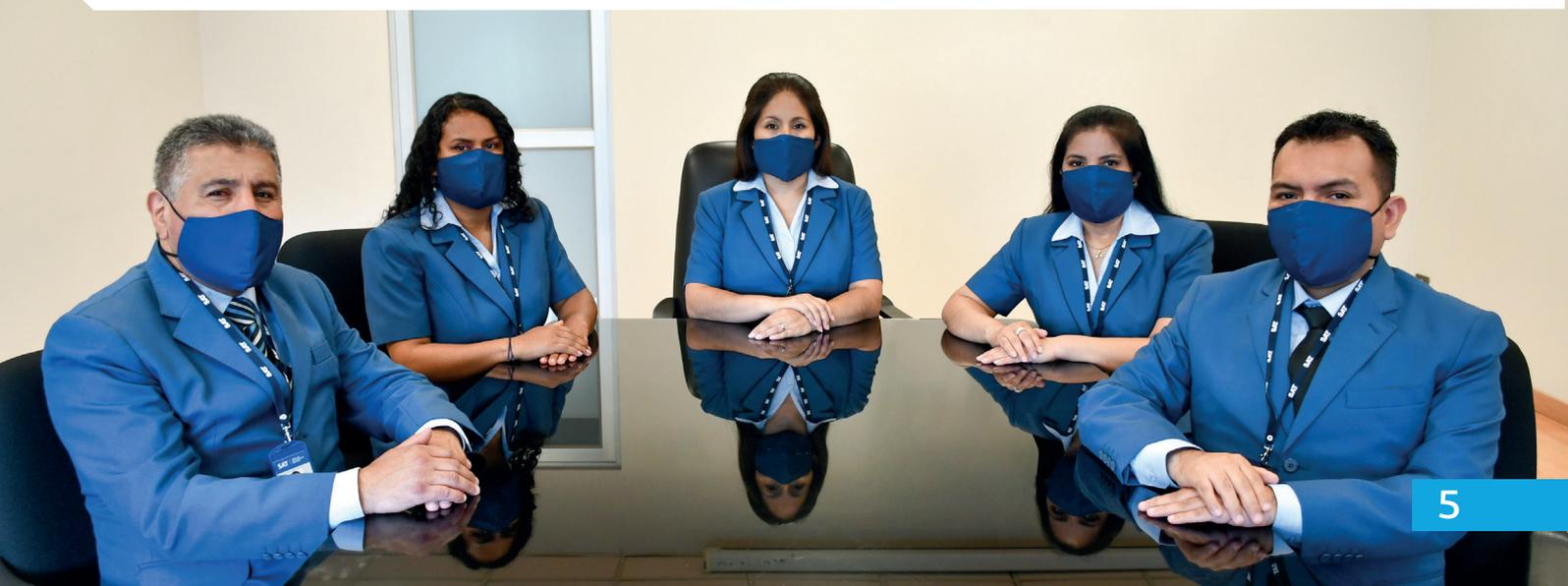
- C.1** Atender al 97% de los ciudadanos que vienen a nuestras agencias para efectuar un pago, con un tiempo de espera no mayor a quince (15) minutos y al 3% de los ciudadanos restantes con un tiempo de espera no mayor a los treinta y cinco (35) minutos (ver la sección de ubicación y horarios).
- C.2** Atender el 100% de las consultas ingresadas a través del chat, en el horario establecido⁽¹⁾.
- 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 (315-2400) no menor al 90%, del total de llamadas ingresadas, en el horario establecido⁽¹⁾.
- C.5** Lograr un nivel de satisfacción del ciudadano no menor a 90%, por el servicio ofrecido a través de Aló SAT.
- C.6** Lograr un nivel de satisfacción del 73% 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⁽²⁾.
- 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 86% por el servicio de Pitazo Preventivo e Informativo (en materia no tributaria).
- C.11** Verificar y confirmar el 80% de las declaraciones juradas por el impuesto al patrimonio vehicular al cuarto (4) día hábil siguiente de su registro en la Agencia Virtual SAT, y el 20% restante al séptimo (7) día hábil siguiente.

(1) El horario establecido por la Gerencia de Servicios al Administrado será publicado en la página web y estará sujeto a las disposiciones que se establezcan.

(2) Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado.

Indicadores de calidad

- I.1** Porcentaje de ciudadanos que esperan hasta quince (15) y treinta y cinco (35) 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 de manera 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 Preventivo e Informativo (en materia no tributaria).
- I.11** Porcentaje de las declaraciones juradas por el impuesto al patrimonio vehicular, verificadas y confirmadas al cuarto (4) y séptimo (7) día hábil siguiente de su registro en la Agencia Virtual SAT.



Formas de participación ciudadana

- La Carta de Servicios del SAT será revisada bianualmente y se pondrá a consideración de los ciudadanos a través de la página www.sat.gob.pe (ícono Carta de Servicios), otorgándoles un plazo de quince (15) días hábiles desde la fecha de su prepublicación para emitir 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, los ciudadanos a través de la página web tendrán a su disposición los cambios con quince (15) días hábiles de anticipación a su modificación para que puedan emitir opinión al respecto.
- La opinión de los ciudadanos deberá expresarse a través de la formulación de sugerencias, las cuales pueden ser registradas a través de los siguientes canales: presencial, correo electrónico, teléfono, página web o chat.

Marco normativo⁽³⁾

- 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.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.° 011-2022-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica n.° 001-2022-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público.

(3) 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.
- 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, te brindaremos nuestras disculpas verbalmente, por correo electrónico, documento u otro canal de comunicación 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.⁽⁴⁾

Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado

Atención presencial ⁽⁵⁾ : 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)

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

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



**Sede principal
y agencias**

Ubicación y horarios



Escanea aquí

Sede principal y agencias: 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 9 a.m. a 6 p.m.
Sábado de 9 a.m. a 1 p.m.

El horario de atención estará sujeto a las disposiciones que establezca el SAT.

Bancos, agentes y aplicativos autorizados:



(*) En Interbank solo mediante agentes y banca por Internet.
(**) En Yape desde nuestra página web.

SAT *SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA*

Dirección de la sede principal
Jirón Camaná 370 - Cercado de Lima
Teléfono: (01) 315-2430
Correo electrónico: asuservicio@sat.gob.pe
Página web: 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