

CARTA DE SERVICIOS

COMPROMISO DE CALIDAD CON LOS CIUDADANOS



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

Versión 19 | Inicio de vigencia: 23/1/2025 | Plazo de vigencia: 2 años

Responsable de gestionar la actualización: Oficina de Modernización



Más información en las oficinas del SAT o estos canales:

WhatSAT
+51 999 431 111

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

AlóSAT
+51 01 315 24 00



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
Subgerencia de Orientación y Registro
- Atención de solicitudes y medios impugnatorios
Subgerencia de Atención de Recursos y Trámites
- Recepción de pagos en forma presencial
Oficina de Administración y Finanzas
- Información oportuna (Alerta Pitazo)
Subgerencia de Gestión de Cobranzas
- Atención de reclamos
Oficina de Integridad y Cumplimiento
- Registro de declaraciones juradas
Subgerencia de Orientación y Registro

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 institucionales

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, estarán publicados 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 98 % 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 2 % restante con un tiempo de espera no mayor a los treinta y cinco (35) minutos (ver la sección de ubicación y horarios en www.sat.gob.pe).
- 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 siguiente día hábil de su presentación.
- C.4** Lograr un nivel de llamadas atendidas a través del Aló SAT (315-2400) no menor al 92 %, del total de llamadas ingresadas en el horario establecido⁽¹⁾.
- C.5** Lograr un nivel de satisfacción del ciudadano no menor al 90 %, por el servicio ofrecido a través del Aló SAT.
- C.6** Lograr un nivel de satisfacción del 73 % de los ciudadanos, respecto a la información clara brindada (en materia tributaria) de manera presencial por los asesores de servicios.
- C.7** Lograr que el nivel de los reclamos relacionados a la atención brindada por los asesores de servicios (en materia tributaria), no supere el 2 % del total de reclamos presentados a través de la OIC ⁽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 veinte (20) días hábiles siguientes a su presentación.
- C.10** Lograr un nivel de satisfacción del ciudadano no menor al 86 % por el servicio de Alerta Pitazo (en materia no tributaria).
- C.11** Confirmar el 100 % de las declaraciones juradas por el impuesto al patrimonio vehicular, al cuarto (4) día hábil siguiente de su registro en la Agencia Virtual SAT.

(1) El horario establecido por la Subgerencia de Orientación y Registro será publicado en la página web y estará sujeto a las disposiciones que se establezcan.

(2) Oficina de Integridad y Cumplimiento.



INDICADORES DE CALIDAD

- I.1** Porcentaje de ciudadanos que esperan hasta quince (15) y treinta y cinco (35) minutos para efectuar un pago en las agencias del 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 mediante 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 materia tributaria, de manera presencial, por los asesores de servicios.
- I.7** Nivel de reclamos presentados a través de la OIC, 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, cuyos resultados no fueron publicados 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 veinte (20) días hábiles siguientes a su presentación.
- I.10** Nivel de satisfacción del ciudadano por el servicio brindado a través de Alerta Pitazo (en materia no tributaria).
- I.11** Porcentaje de las declaraciones juradas por el impuesto al patrimonio vehicular, confirmadas al cuarto (4) 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 para que emitan su opinión, a través de la página www.sat.gob.pe (slider Carta de Servicios), otorgándoles un plazo de quince (15) días hábiles desde la fecha de su prepublicación.
- 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 mediante 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.º 133-2013-EF.
- Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal aprobado por el Decreto Supremo n.º 156-2004-EF.
- Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo n.º 004-2019-JUS.
- Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Tránsito - Código de Tránsito, aprobado por el Decreto Supremo n.º 016-2009-MTC.
- Ordenanza n.º 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.º 1967.
- Decreto Supremo n.º 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública.
- Ley n.º 27408, que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, los niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública n.º 001-2020-PCM-SGP, que aprueba el Manual de Usuario del Sistema Único de Trámites (SUT).
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública n.º 011-2022-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica n.º 001-2022-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público.
- Resolución de Presidencia n.º D000137-2023-CONADIS-PRE, que aprueba la Guía n.º D000001-2023-CONADIS-PRE, Guía para el Trato Adecuado a las Personas con Discapacidad.

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

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS RESPECTO A 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 A LOS SERVICIOS BRINDADOS

- Abstenerse de formular solicitudes ilegales, declarar hechos contrarios a la verdad y de 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.



RECLAMOS

- Usted podrá efectuar un reclamo proporcionando su número de documento de identidad, un número de teléfono, correo electrónico o dirección de domicilio.
- Se le brindará un código del reclamo, que le permitirá hacer el seguimiento del mismo, a través de la Plataforma del Libro de Reclamaciones de la PCM.
- Se le emitirá una respuesta a través de los medios que elija, por la totalidad de sugerencias o reclamos que presente.
- Sus reclamos se atenderán dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a su presentación.⁽⁴⁾

SUGERENCIAS

- Usted podrá efectuar una sugerencia, proporcionando su número de documento de identidad y correo electrónico.
- Se le emitirá una respuesta a través del correo electrónico.
- Sus sugerencias se atenderán dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a su presentación.⁽⁴⁾

Medios de presentación

Atención presencial	: Jr. Camaná 370, Cercado de Lima
Horario de atención	: Lunes a viernes de 8:15 a. m. a 5 p. m.
Teléfono	: +51 01 315 24 00 (Aló SAT)
Correo electrónico	:
• Para reclamos	: defensor@sat.gob.pe
• Para sugerencias	: atenciondesugerencias@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.

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.

✓ La Molina

C. C. Plaza Camacho, tienda comercial 916 (planta baja)

Lunes a viernes de 9 a. m. a 6 p. m.
Sábado de 9 a. m. a 1 p. m.

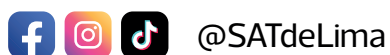
BANCOS, AGENTES Y APLICATIVOS AUTORIZADOS:



* En Interbank solo mediante agentes y banca por Internet.
Cancela tus deudas a través de tu billetera virtual, ingresando a nuestra página web.

SAT *SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA*

Dirección de la sede principal
Jirón Camaná 370, Cercado de Lima
Teléfono: +51 01 315 24 30
Correo electrónico: asuservicio@sat.gob.pe
Página web: www.sat.gob.pe
Aló SAT: +51 01 315 24 00



Para más información
escanea aquí:



MUNICIPALIDAD DE
LIMA