

CARTA DE SERVICIOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN N.º 100 01 de julio al 30 de septiembre del 2025

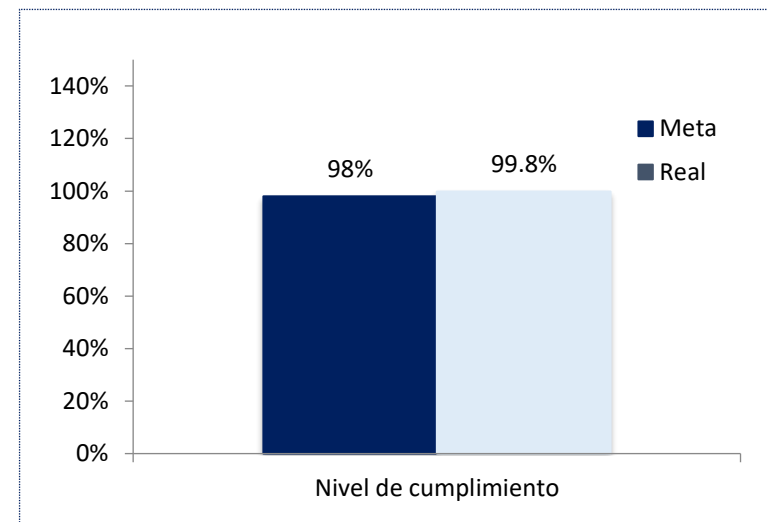


MUNICIPALIDAD DE
LIMA



COMPROMISO N° 1

- ATENDER AL 98% 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 2% DE LOS CIUDADANOS RESTANTES CON UN TIEMPO DE ESPERA NO MAYOR A TREINTA Y CINCO (35) MINUTOS.



Indicador

- Porcentaje de ciudadanos que esperan hasta quince (15) y treinta y cinco (35) minutos, para efectuar un pago en nuestras agencias SAT.

Meta

- Recepcionar pagos no menor al 98% de los ciudadanos que esperan hasta quince (15) minutos en nuestras agencias SAT, y el resto en un tiempo no mayor a treinta y cinco (35) minutos

Resultado

- El 99.8% de los ciudadanos que realizaron sus pagos en las Agencias SAT esperaron menos de quince (15) minutos para ser atendidos, y el resto de ciudadanos tuvieron un tiempo de espera no mayor a treinta y cinco (35) minutos.



Comentario:

En el trimestre en evaluación (julio – septiembre 2025), se generaron 71 330 tickets, de los cuales 71 180 fueron atendidos con un tiempo de espera no mayor a 15 minutos, resultando un nivel de atención del 99.8%; y 150 tickets fueron atendidos con un tiempo de espera no mayor de 35 minutos.



MUNICIPALIDAD DE LIMA

COMPROMISO N° 2

- ATENDER EL 100% DE LAS CONSULTAS INGRESADAS A TRAVÉS DEL CHAT, EN EL HORARIO ESTABLECIDO.

Indicador

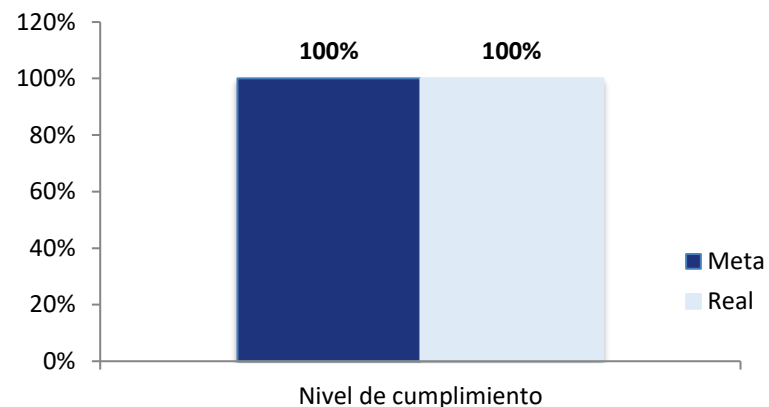
- Número de consultas vía CHAT no atendidas en su totalidad, en el horario establecido

Meta

- Atender el 100% de las consultas ingresadas a través del CHAT, en el horario establecido.

Resultado

- El 100% de las consultas ingresadas, a través del CHAT, fueron atendidas oportunamente.



Comentario

En el trimestre en evaluación (julio – septiembre 2025), de un total de 3 360 consultas ingresadas vía chat; el 100% de las consultas fueron atendidas dentro del plazo establecido.



MUNICIPALIDAD DE
LIMA

COMPROMISO N° 3

- ATENDER EL 100% DE CONSULTAS INGRESADAS A TRAVES DEL CORREO ELECTRÓNICO (ASUSERVICIO@SAT.GOB.PE), HASTA EL DÍA HÁBIL SIGUIENTE DE SU PRESENTACIÓN.

Indicador

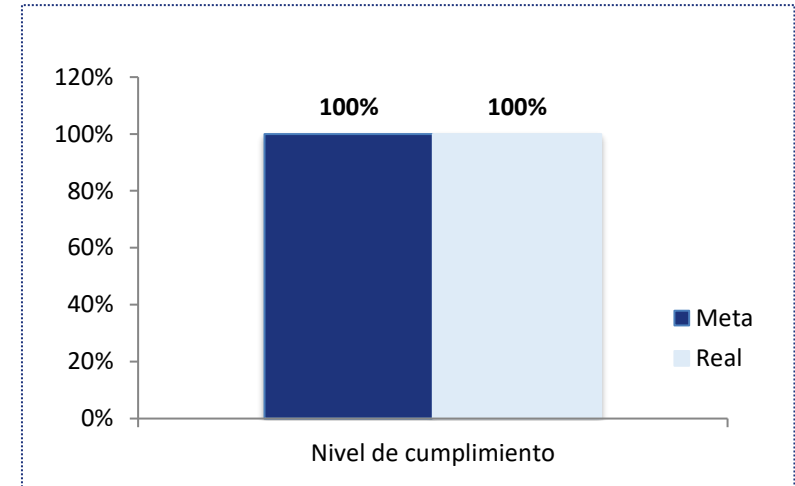
- Número de consultas vía correo electrónico, no respondidas al día hábil siguiente de su presentación

Meta

- Atender el 100% de consultas vía correo electrónico en el plazo establecido.

Resultado

- El 100% de las consultas ingresadas vía correo electrónico fueron atendidas oportunamente.



Comentario

En el trimestre en evaluación (julio – septiembre 2025), se registraron un total de 10 290 consultas vía correo electrónico, las cuales el 100% fueron atendidas dentro del plazo.



MUNICIPALIDAD DE
LIMA

COMPROMISO N° 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.

Indicador

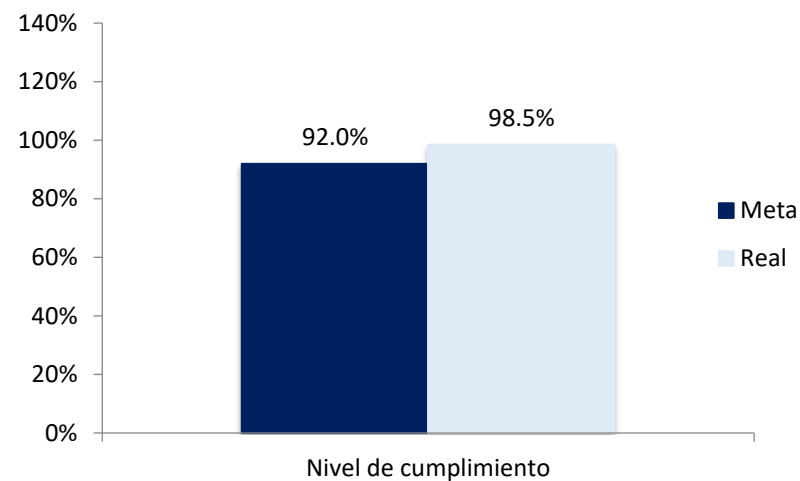
- Nivel de llamadas atendidas en el Aló SAT.

Meta

- Atender a no menos del 92% del total de llamadas ingresadas al Aló SAT.

Resultado

- El 98.5% de las llamadas ingresadas fueron atendidas



Comentario

En el trimestre en evaluación (julio – septiembre 2025), se registraron un total de 135 024 llamadas a través de aló SAT, de las cuales 132 988 fueron atendidas.



MUNICIPALIDAD DE
LIMA

COMPROMISO N° 5

- LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO NO MENOR A 90%, POR EL SERVICIO OFRECIDO A TRAVÉS DE ALO SAT .

Indicador

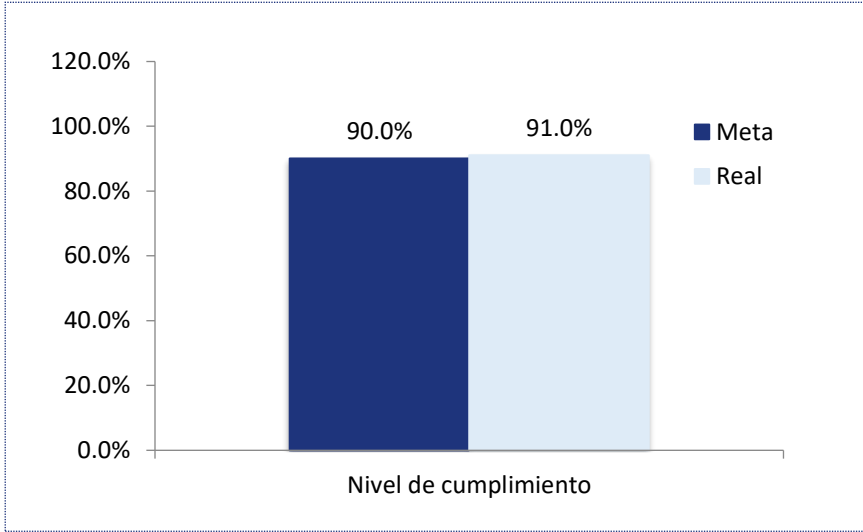
- Nivel de satisfacción del ciudadano por el servicio ofrecido a través del Aló SAT.

Meta

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

Resultado

- El 91.0% de los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos por el servicio ofrecido en Aló SAT, por lo tanto no se cumplió con la meta.



Comentario

En el trimestre en evaluación (julio – septiembre 2025), 21 098 ciudadanos participaron de la encuesta, de los cuales 19 205 dieron a conocer su conformidad con la atención brindada.



MUNICIPALIDAD DE
LIMA

COMPROMISO N° 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).

Indicador

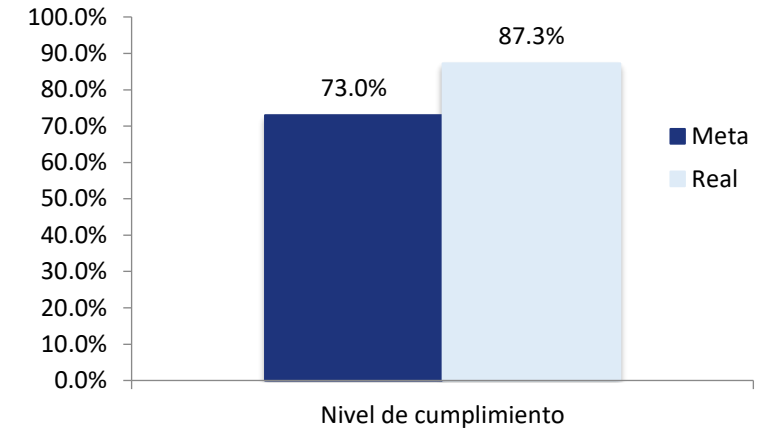
- Porcentaje de ciudadanos satisfechos por la claridad de la información brindada en forma presencial a través del asesor de servicios (en materia tributaria).

Meta

- Obtener un nivel de satisfacción no menor al 73% respecto a la claridad de información brindada a través del Asesor de Servicios (en materia tributaria).

Resultado

- El 87.3% de los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos por la claridad de la información brindada en forma presencial, a través del asesor de servicios.



Comentario

En el trimestre en evaluación (julio - septiembre 2025), el 87.3% de los ciudadanos que participaron de la encuesta se encuentran satisfechos con la claridad de información brindada por los asesores de servicio (materia tributaria).



MUNICIPALIDAD DE
LIMA

COMPROMISO N° 7

- **LOGRAR QUE EL NIVEL DE RECLAMOS RELACIONADOS A LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL ASESOR DE SERVICIOS (EN MATERIA TRIBUTARIA) NO SUPERE EL 2% DEL TOTAL DE RECLAMOS, PRESENTADOS A TRAVÉS DE LA OIC.**

Indicador

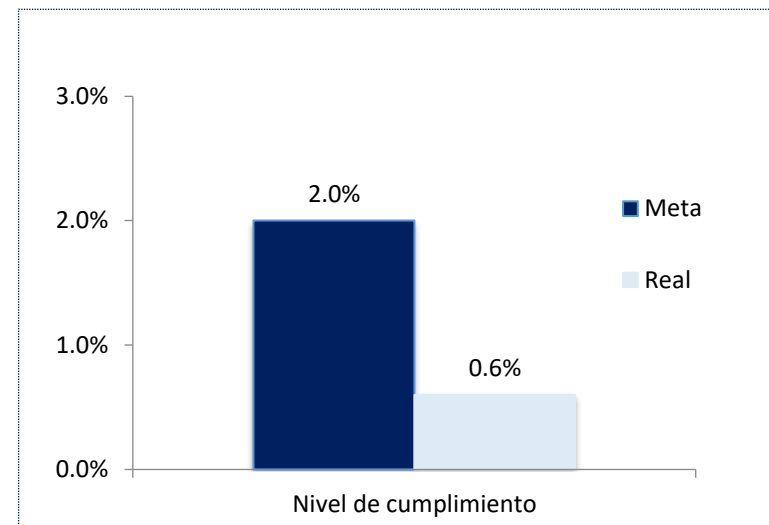
- Nivel de reclamos presentados a través de la OIC, respecto de la atención brindada por el Asesor mediante las diversas modalidades de atención (en materia tributaria).

Meta

- Obtener un nivel de reclamos no mayor a 2 %, presentados a través de la OIC, respecto de la atención brindada por el Asesor de Servicios (en materia tributaria).

Resultado

- El 0.6% de los reclamos presentados a través de la OIC fueron reclamos relacionados a materia tributaria.



Comentario

En el trimestre en evaluación (julio – septiembre 2025), se registraron 2 864 reclamos presentados en la OIC, de los cuales 16 fueron relacionados a materia tributaria.



MUNICIPALIDAD DE
LIMA

COMPROMISO N° 8

- RESOLVER LAS SOLICITUDES DE PRESCRIPCIÓN DE MULTAS (RNT) Y PUBLICAR EL RESULTADO EN LA PÁGINA WEB DEL SAT DENTRO DE LOS 25 DÍAS HÁBILES SIGUIENTES SU PRESENTACIÓN.

Indicador

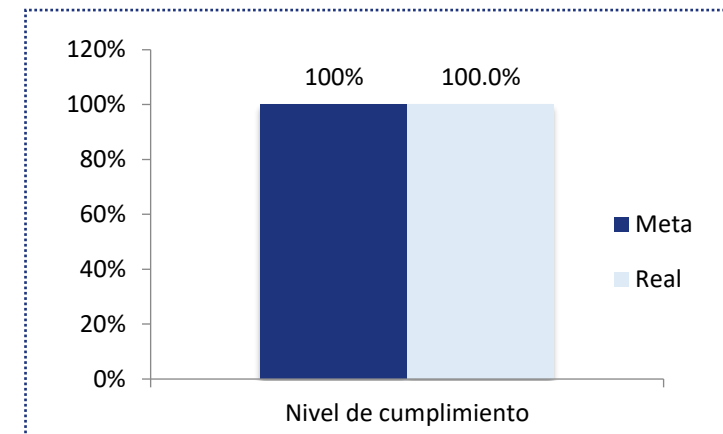
- Número de solicitudes por prescripción de multas de tránsito (RNT) no atendidas y cuyo resultado no fue publicado en la página web dentro de los veinticinco (25) días hábiles, computados desde el día siguiente de su presentación.

Meta

- Atender las solicitudes por prescripción de multas de tránsito (RNT) dentro de los veinticinco (25) días hábiles, computados desde el día siguiente de su presentación.

Resultado

- El 100% de las solicitudes de prescripción de multas de tránsito fueron atendidas y publicadas dentro del plazo de 25 días hábiles.



Comentario

En el trimestre en evaluación (julio – septiembre 2025), ingresaron 41 976 solicitudes de prescripción de papeletas de tránsito (RNT); de las cuales el 100% de dichas solicitudes se atendieron y publicaron dentro del plazo.



MUNICIPALIDAD DE
LIMA

COMPROMISO N° 9

- ATENDER LOS RECLAMOS DENTRO DE LOS VEINTE 20 DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A SU PRESENTACIÓN.

Indicador

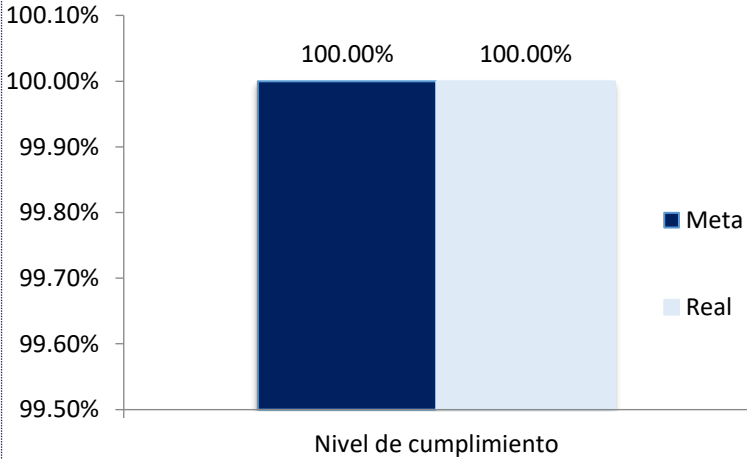
- Número de reclamos ^{1/} no concluidos dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a su presentación.

Meta

- Atender en el plazo establecido el 100% de los reclamos presentados en la Oficina de Integridad y Cumplimiento.

Resultado

- El 100% de los reclamos por atender, en el periodo de evaluación, fueron atendidos dentro del plazo establecido.



Comentario

En el trimestre en evaluación (julio – septiembre 2025), la Oficina de Integridad y Cumplimiento, logró atender un total de 2 820 reclamos, dentro del plazo establecido.



MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

COMPROMISO N° 10

- **LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO NO MENOR AL 86% POR EL SERVICIO DE ALERTA PITAZO (EN MATERIA NO TRIBUTARIA).**

Indicador

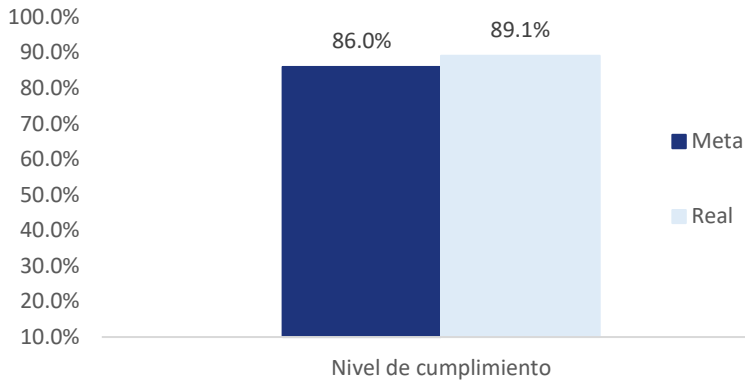
- Nivel de satisfacción del ciudadano por el servicio brindado a través de Pitazo (materia no tributaria).

Meta

- Obtener un nivel de satisfacción no menor al 86% por el servicio brindado a través de Alerta Pitazo (en materia no tributaria.)

Resultado

- El 89.1% de ciudadanos se encuentran satisfechos por el servicio de Alerta pitazo (en materia no tributaria)



Comentario

Durante el presente periodo, el 89.1% del total de ciudadanos encuestados manifestó que se encuentra satisfecho con el servicio de Alerta Pitazo.



MUNICIPALIDAD DE
LIMA

MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

COMPROMISO N° 11

- **CONFIRMAR EL 100% DE DECLARACIONES JURADAS POR EL IMPUESTO AL PATROMINIO VEHICULAR AL CUARTO (4) DÍAS HÁBIL SIGUIENTE DE SU REGISTRO EN LA AGENCIA VIRTUAL SAT.**

Indicador

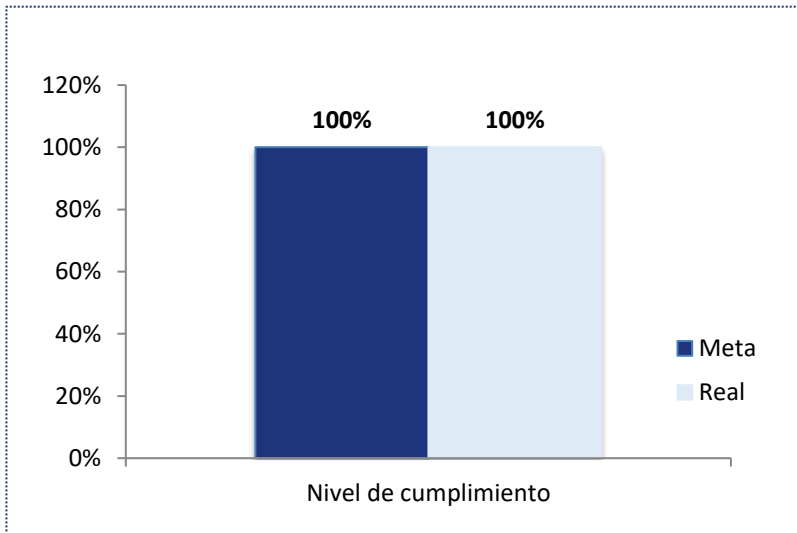
- Porcentaje de las declaraciones juradas por el impuesto al Patrimonio Vehicular verificadas y confirmadas al cuarto (04) día hábil siguiente de su registro en la Agencia Virtual SAT.

Meta

- Obtener un nivel de atención del 100% de las DDJJ por el Impuesto al Patrimonio Vehicular confirmadas al cuarto (04) día hábil siguiente de su registro en la agencia virtual SAT.

Resultado

- El 100% de las declaraciones juradas por el impuesto al Patrimonio Vehicular fueron atendidas dentro del plazo establecido.



Comentario

En el trimestre en evaluación (julio – septiembre 2025), la Subgerencia de Orientación y Registro, logró atender el 100% de DDJJ por el Impuesto al Patrimonio Vehicular al 4to día hábil.



MUNICIPALIDAD DE
LIMA

An aerial, isometric-style illustration of a city street scene, likely in a tropical location like Miami. The scene features a wide street with a crosswalk, palm trees lining the sidewalks, and several large, ornate buildings. A blue semi-transparent overlay covers the entire image, and the word "GRACIAS" is written in white capital letters in the center.

GRACIAS