

**CARTA DE SERVICIOS
RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN N.º 99
01 de abril al 30 de junio 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

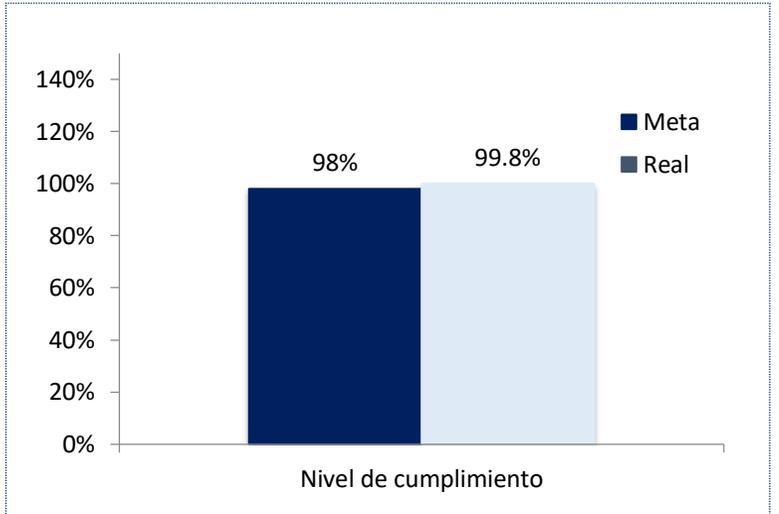
- Porcentaje de ciudadanos que esperan hasta quince (15) y treinta y cinco (35) minutos, para efectuar un pago en nuestras agencias SAT.

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 (abril – junio 2025), se generaron 65 667 tickets, de los cuales 65 558 fueron atendidos con un tiempo de espera no mayor a 15 minutos, resultando un nivel de atención del 99.8%; y 109 tickets fueron atendidos con un tiempo de espera no mayor de 35 minutos.



COMPROMISO N° 2

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

Indicador

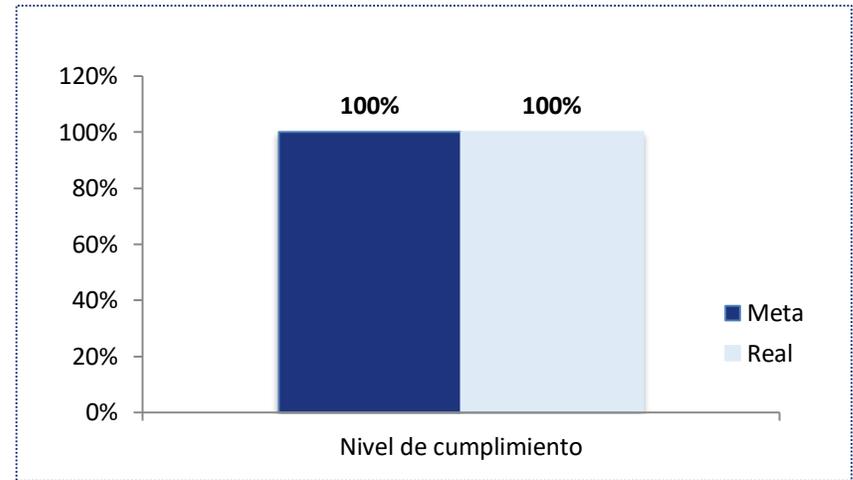
- Número de consultas vía CHAT no atendidas en su totalidad, en el horario establecido

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 (abril – junio 2025), de un total de 3 308 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 TRAVÉS DEL CORREO ELECTRÓNICO (ASUSERVICIO@SAT.GOB.PE), HASTA EL DÍA HÁBIL SIGUIENTE DE SU PRESENTACIÓN.

Indicador

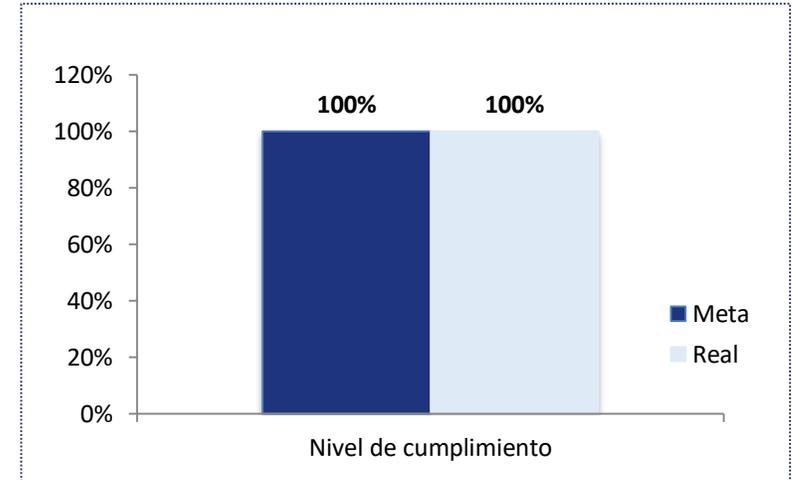
- Número de consultas vía correo electrónico, no respondidas al día hábil siguiente de su presentación

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 (abril – junio 2025), se registraron un total de 9 488 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

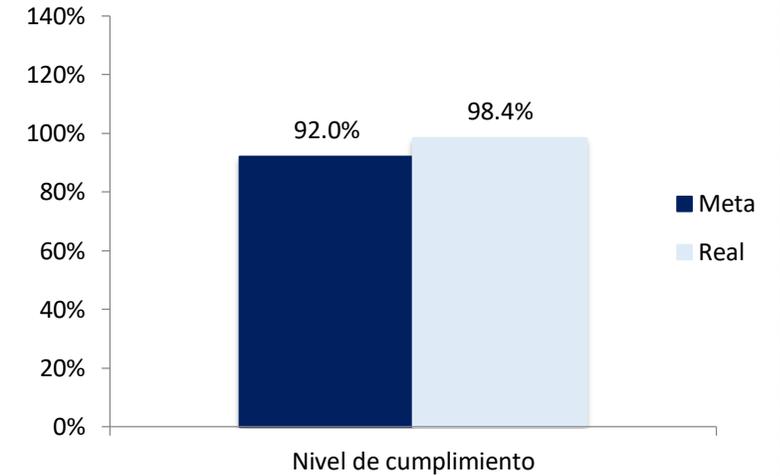
- Nivel de llamadas atendidas en el Aló SAT.

Meta

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

Resultado

- El 98.4% de las llamadas ingresadas fueron atendidas



Comentario

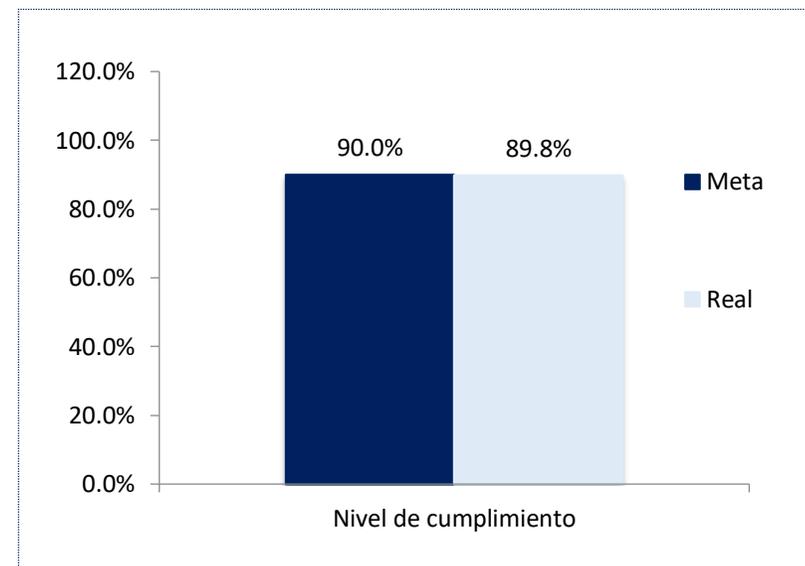
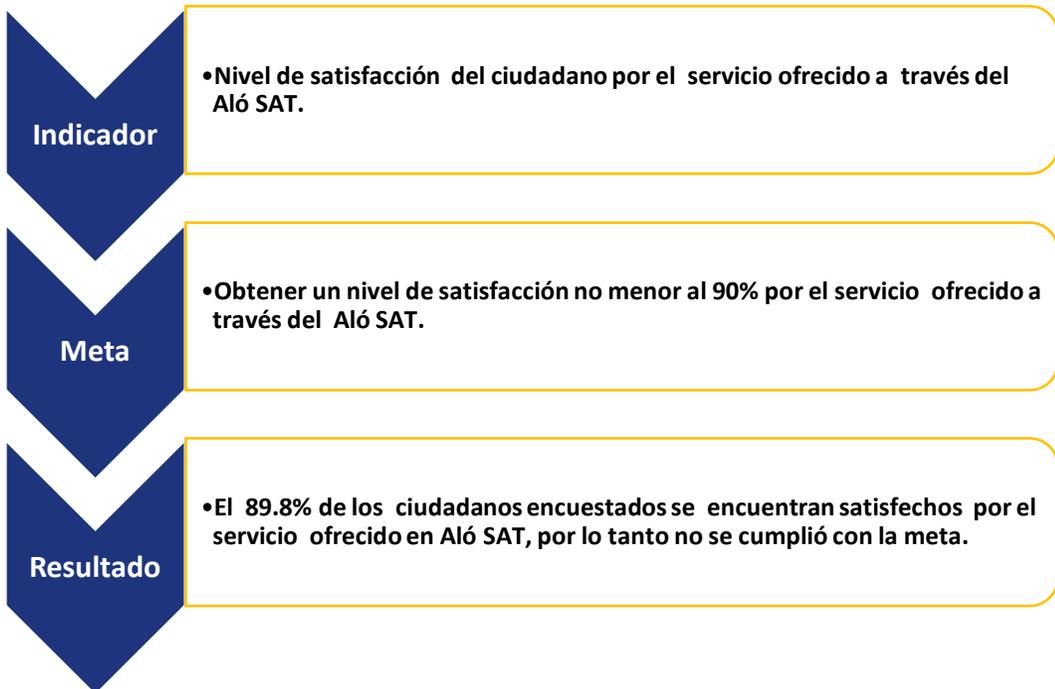
En el trimestre en evaluación (abril – junio 2025), se registraron un total de 122 423 llamadas a través de aló SAT, de las cuales 120 511 fueron atendidas.



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 .



Comentario

En el trimestre en evaluación (abril – junio 2025), 20 215 ciudadanos participaron de la encuesta, de los cuales 18 150 dieron a conocer su conformidad con la atención brindada obteniendo una satisfacción por debajo de la meta establecida; el área Usuaría como medida correctiva envió cartas de disculpas a los ciudadanos.



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

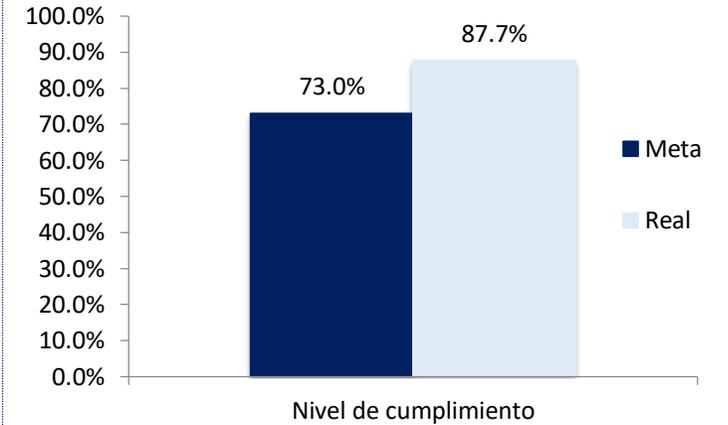
• Porcentaje de ciudadanos satisfechos por la claridad de la información brindada en forma presencial a través del asesor de servicios (en materia tributaria).

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 87.7% 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 (abril - junio 2025), el 87.7% 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

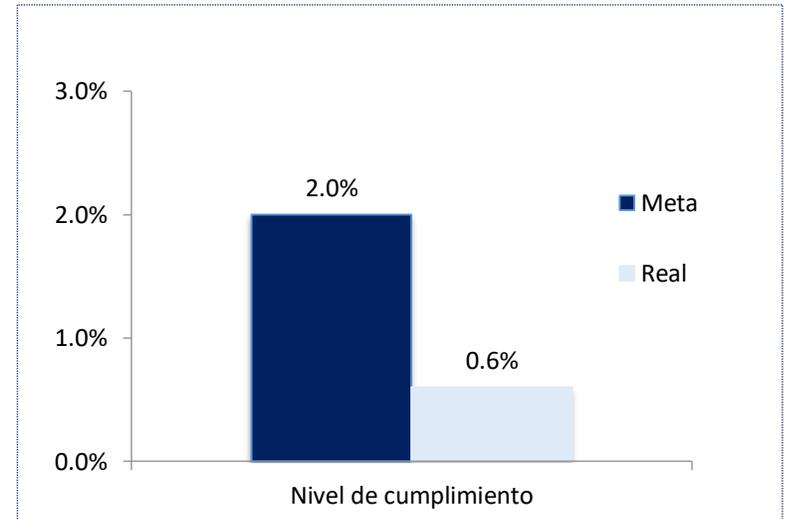
• Nivel de reclamos presentados a través de la OIC, respecto de la atención brindada por el Asesor mediante las diversas modalidades de atención (en materia tributaria).

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 (abril – junio 2025), se registraron 2 653 reclamos presentados en la OIC, de los cuales 15 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

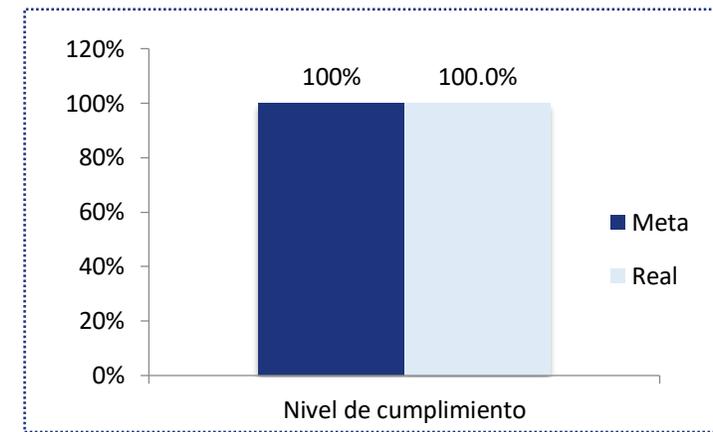
•Número de solicitudes por prescripción de multas de tránsito (RNT) no atendidas y cuyo resultado no fue publicado en la página web dentro de los veinticinco (25) días hábiles, computados desde el día siguiente de su presentación.

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 (abril – junio 2025), ingresaron 37 456 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

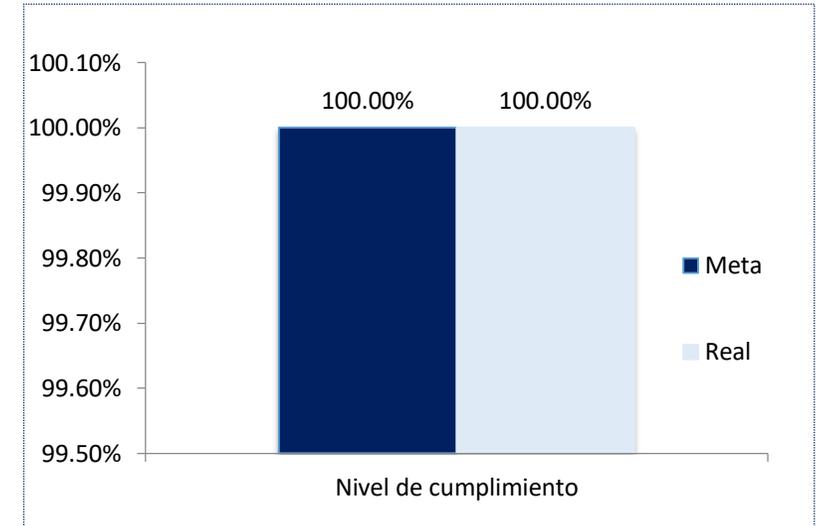
- Número de reclamos^{1/} no concluidos dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a su presentación.

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 (abril – junio 2025), la Oficina de Integridad y Cumplimiento, logró atender un total de 2 617 reclamos, dentro del plazo establecido.



MUNICIPALIDAD DE LIMA

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

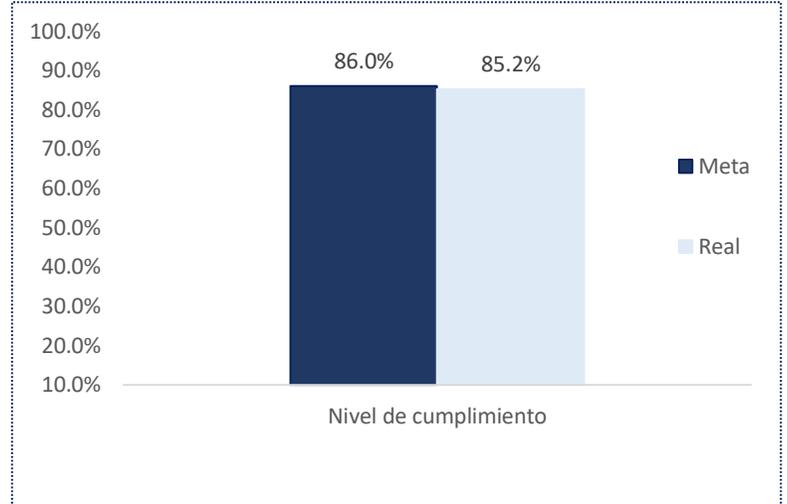
• Nivel de satisfacción del ciudadano por el servicio brindado a través de Pitazo (materia no tributaria).

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 85.2% de ciudadanos se encuentran satisfechos por el servicio de Alerta pitazo (en materia no tributaria), por lo que no se cumplió con el compromiso (la meta es del 86%).



Comentario

Durante el presente periodo, el 85.2% del total de ciudadanos encuestados manifestó estar satisfecho, resultado por debajo de la meta establecida. Como medida correctiva ante los casos de disconformidad identificados, el área usuaria procedió a enviar un audio de disculpas a los ciudadanos.



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

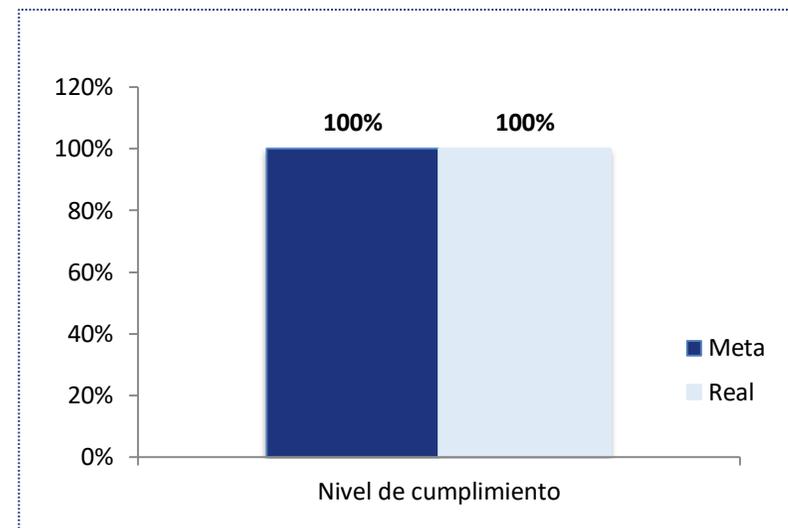
- Porcentaje de las declaraciones juradas por el impuesto al Patrimonio Vehicular verificadas y confirmadas al cuarto (04) día hábil siguiente de su registro en la Agencia Virtual SAT.

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 (abril – junio 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



GRACIAS