

**CARTA DE SERVICIOS
RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN N.º 92
01 de julio al 30 de setiembre del 2023**

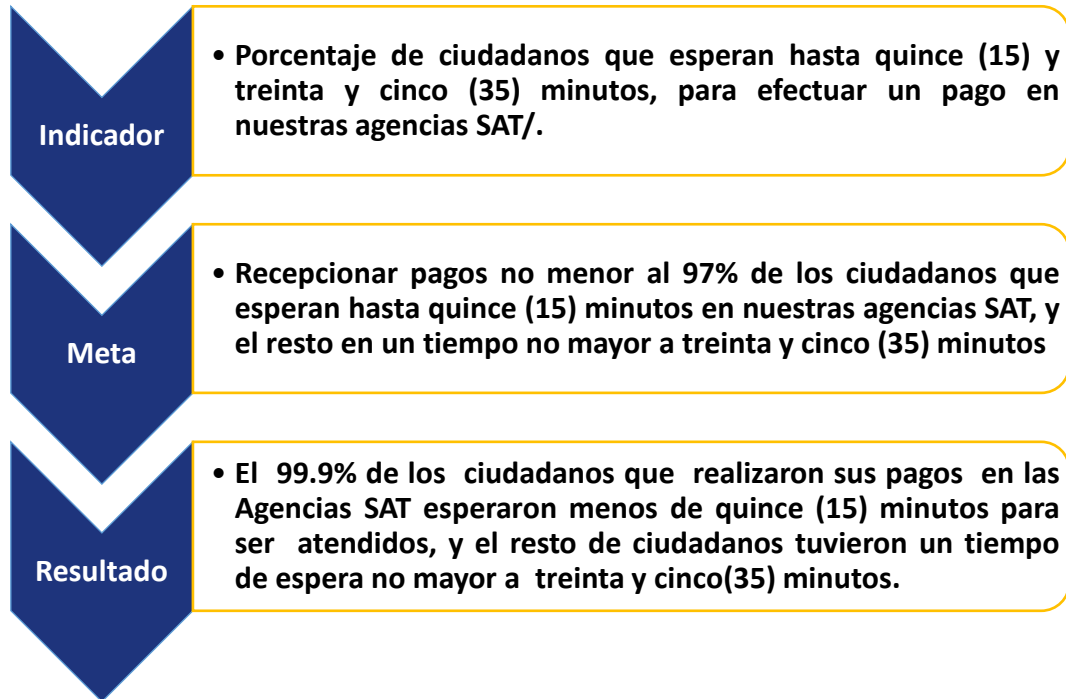
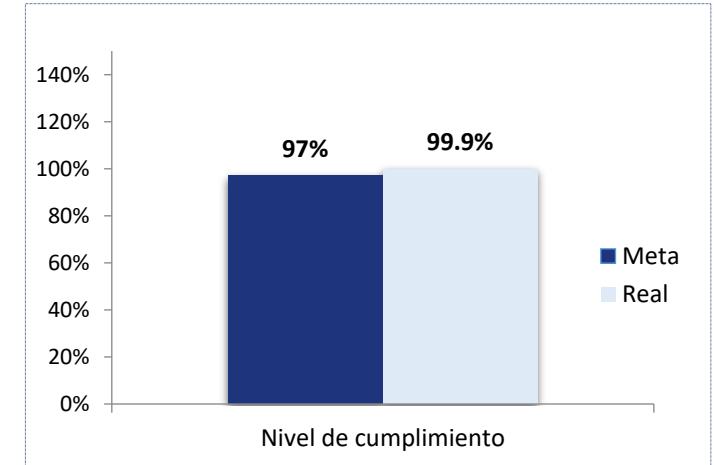


MUNICIPALIDAD DE
LIMA



COMPROMISO N° 1

- ATENDER AL 97% 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 3% DE LOS CIUDADANOS RESTANTES CON UN TIEMPO DE ESPERA NO MAYOR A TREINTA Y CINCO (35) MINUTOS.



Comentario:

En el trimestre en evaluación (julio– setiembre 2023), se generaron 72,634 tickets, de los cuales 72,632 fueron atendidos con un tiempo de espera no mayor a 15 minutos, resultando un nivel de atención del 99,9%; y solo 02 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

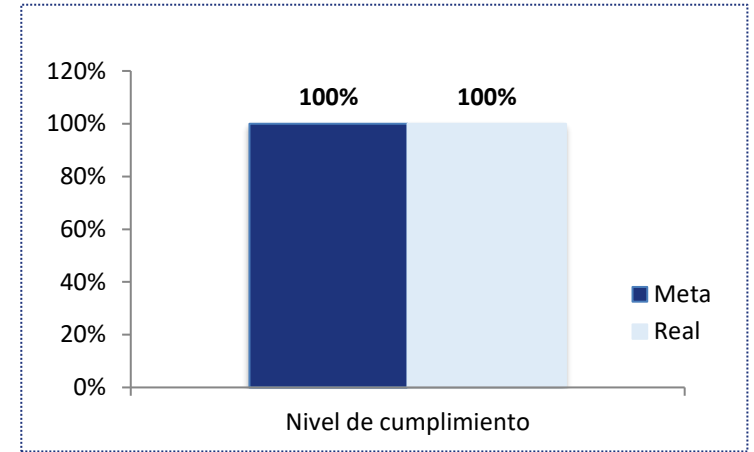
- Número de consultas vía CHAT no atendidas en su totalidad, en el horario establecido

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 (julio–setiembre 2023), de un total de 4,668 consultas ingresadas vía chat; el 100% de las consultas fueron atendidas dentro del plazo establecido.



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

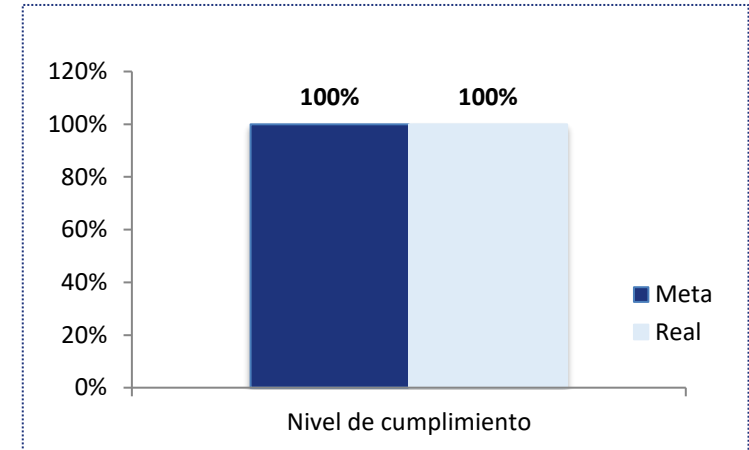
- Número de consultas vía correo electrónico, no respondidas al día hábil siguiente de su presentación

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 (julio – setiembre 2023), se registraron un total de 9,471 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 90% DEL TOTAL DE LLAMADAS INGRESADAS, EN EL HORARIO ESTABLECIDO.**

Indicador

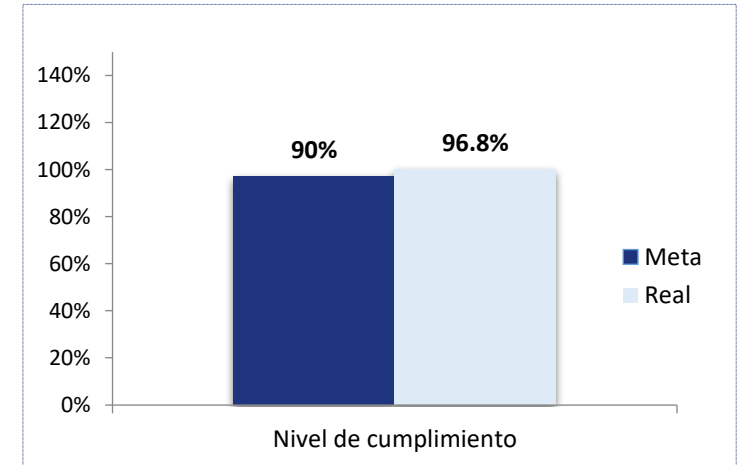
- Nivel de llamadas atendidas en el Aló SAT.

Meta

- Atender a no menos del 90% del total de llamadas ingresadas al Aló SAT.

Resultado

- El 96.8% de las llamadas ingresadas fueron atendidas



Comentario

En el trimestre en evaluación (julio–setiembre 2023), se registraron un total de 131,821 llamadas, de las cuales 127,646 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

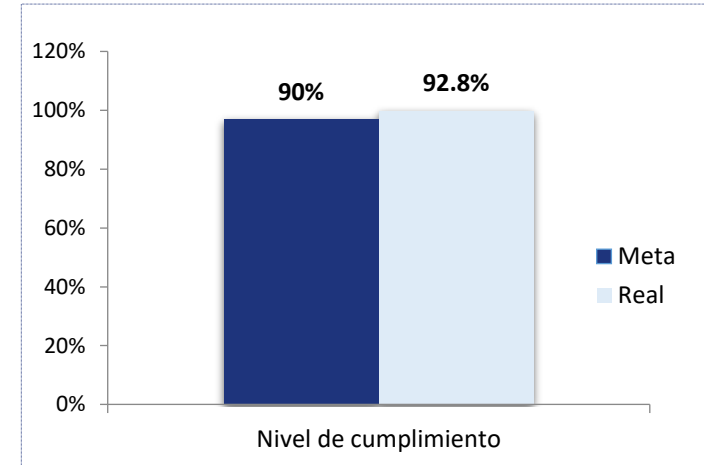
- Nivel de satisfacción del ciudadano por el servicio ofrecido a través del Aló SAT.

Meta

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

Resultado

- El 92.8% de los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos por el servicio ofrecido en Aló SAT.



Comentario

En el trimestre en evaluación (julio–setiembre 2023), 26,725 ciudadanos participaron de la encuesta , de los cuales 24,812 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

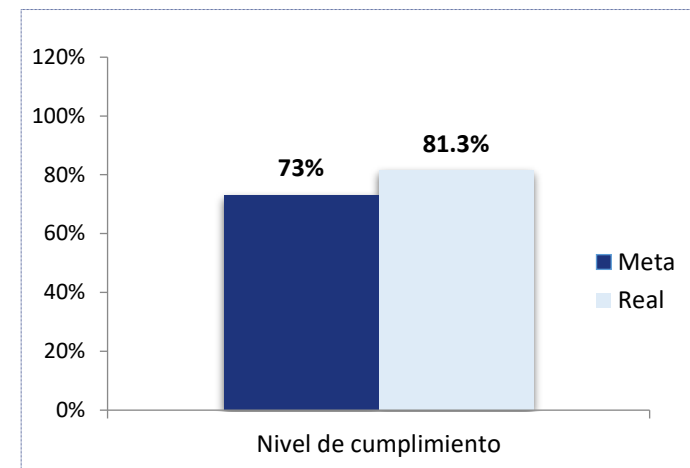
- Porcentaje de ciudadanos satisfechos por la claridad de la información brindada en forma presencial a través del asesor de servicios (en materia tributaria).

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 81.3% 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-setiembre 2023), el 81.3% 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 3% DEL TOTAL DE RECLAMOS, PRESENTADOS A TRAVÉS DE LA ODC.

Indicador

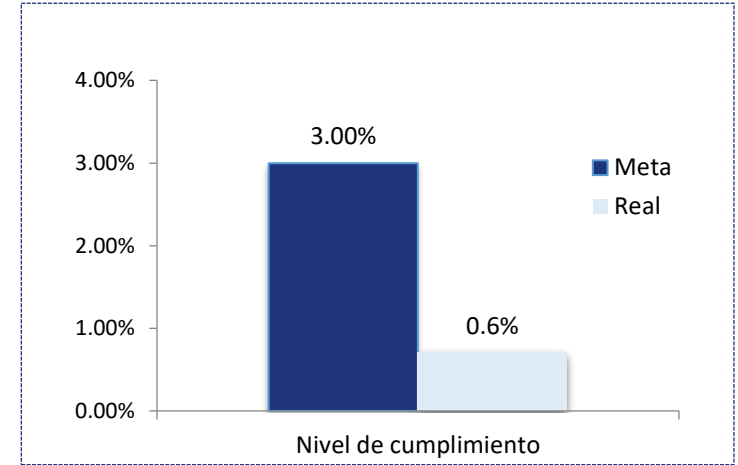
- Nivel de reclamos presentados a través de la ODC^{1/}, respecto de la atención brindada por el Asesor mediante las diversas modalidades de atención (en materia tributaria).

Meta

- Obtener un nivel de reclamos no mayor a 3,0%, presentados a través de la ODCA^{1/}, 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 ODCA fueron reclamos relacionados a materia tributaria.



Comentario

En el trimestre en evaluación (julio– setiembre 2023), se registraron 3,866 reclamos presentados en la ODCA, de los cuales 25 fueron relacionados a materia tributaria.



COMPROMISO N° 8

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

Indicador

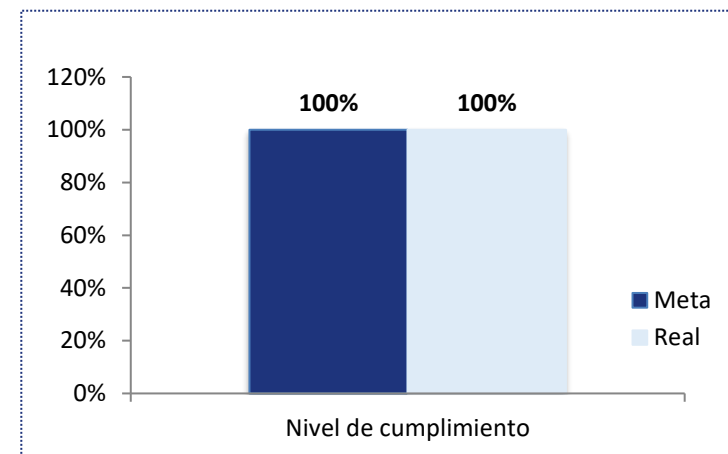
- Número de solicitudes por prescripción de multas de tránsito (RNT) no atendidas y cuyo resultado no fue publicado en la página web dentro de los veinticinco (25) días hábiles, computados desde el día siguiente de su presentación.

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 – setiembre 2023), se registraron 24,841 solicitudes de prescripción de multas de tránsito (RNT), atendándose el 100% dentro del plazo establecido.



MUNICIPALIDAD DE
LIMA

COMPROMISO N° 9

- ATENDER LOS RECLAMOS DENTRO DE LOS SIETE (7) DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A SU PRESENTACIÓN.

Indicador

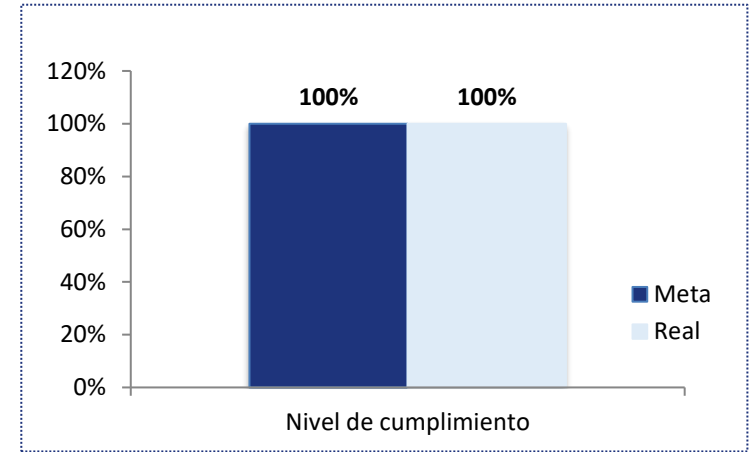
- Número de reclamos^{1/} no concluidos dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a su presentación.

Meta

- Atender en el plazo establecido el 100% de los reclamos presentados en la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado.

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 – setiembre 2023), la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado, logró atender un total de 4,260 reclamos, dentro del plazo establecido.



COMPROMISO N° 10

- **LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO NO MENOR AL 86% POR EL SERVICIO DE PITAZO PREVENTIVO E INFORMATIVO (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 Pitazo en materia no tributaria.

Resultado

- La medición es semestral, presentándose los resultados de este segundo semestre en el IV Trimestre 2023.



Comentario

- La medición respecto del servicio de Pitazo se realiza semestralmente, mostrándose los resultados del segundo semestre en la evaluación del IV Trimestre 2023.



MUNICIPALIDAD DE
LIMA

MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

COMPROMISO N° 11

- VERIFICAR Y CONFIRMAR EL 80% DE DECLARACIONES JURADAS POR EL IMPUESTO AL PATROMINIO VEHICULAR AL CUARTO (4) DÍAS HÁBIL SIGUIENTE DE SU REGISTRO EN LA AGENCIA VIRTUAL SAT, Y EL 20% RESTANTE AL SEPTIMO DÍA (7) DÍA HÁBIL SIGUIENTE.

Indicador

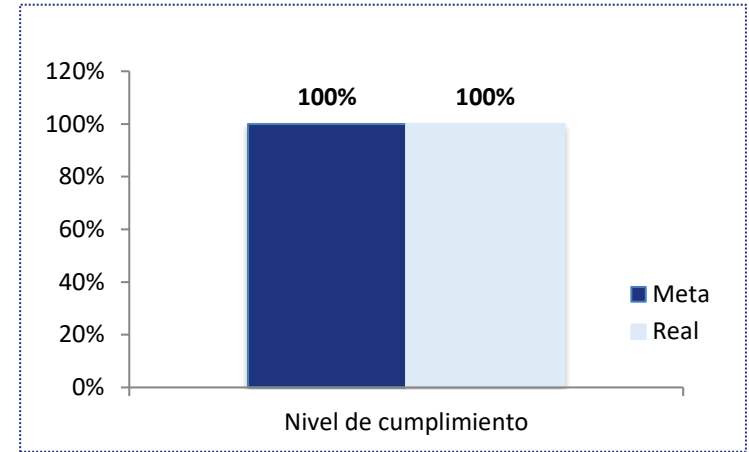
- Porcentaje de las declaraciones juradas por el impuesto al Patrimonio Vehicular verificadas y confirmadas al cuarto (04) y séptimo (07) día hábil siguiente de su registro en la Agencia Virtual SAT.

Meta

- Obtener un nivel de atención no menor al 80% de las DDJJ por el Impuesto al Patrimonio Vehicular verificadas y confirmadas al cuarto (04) día hábil y el 20% restante al séptimo (07) 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 de los plazos establecidos.



Comentario

En el trimestre en evaluación (julio – setiembre 2023), la Gerencia de Servicios al Administrado, logró atender el 99.7% DE DDJJ hasta el 4to día hábil y el 0.3% hasta el 7mo día hábil, cumpliendo así con la atención del 100% en los plazos establecidos.



MUNICIPALIDAD DE
LIMA



GRACIAS