

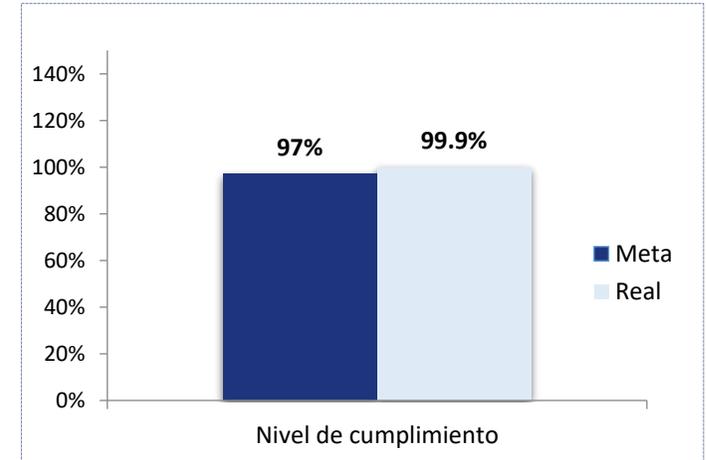
CARTA DE SERVICIOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN N.º 93 01 de octubre al 31 de diciembre del 2023



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.**



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 97% 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 99.9% 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 (octubre – diciembre 2023), se generaron 73,195 tickets, de los cuales 73,157 fueron atendidos con un tiempo de espera no mayor a 15 minutos, resultando un nivel de atención del 99,9%; y 38 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

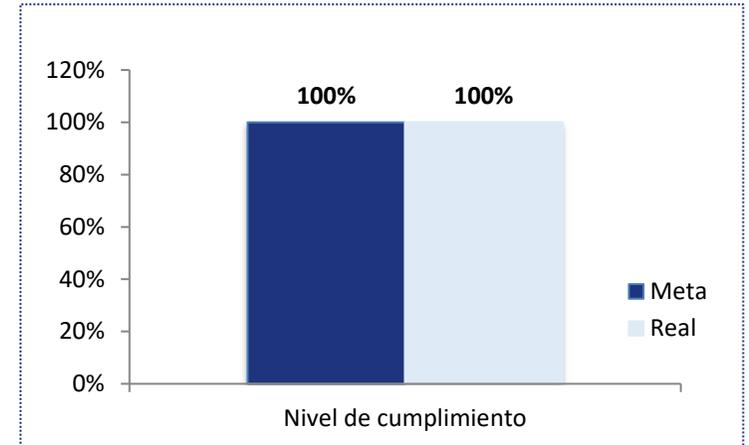
- Número de consultas vía CHAT no atendidas en su totalidad, en el horario establecido

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 (octubre – diciembre 2023), de un total de 4,354 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

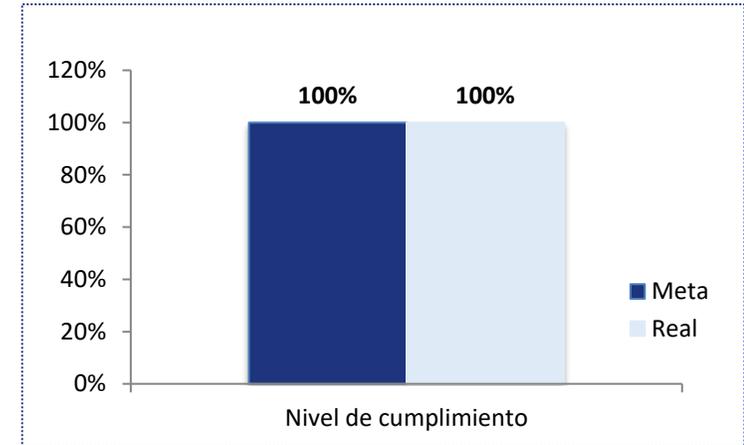
- Número de consultas vía correo electrónico, no respondidas al día hábil siguiente de su presentación

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:

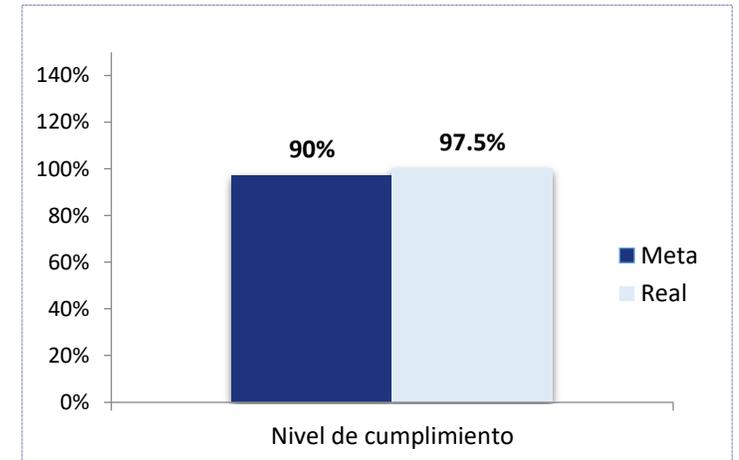
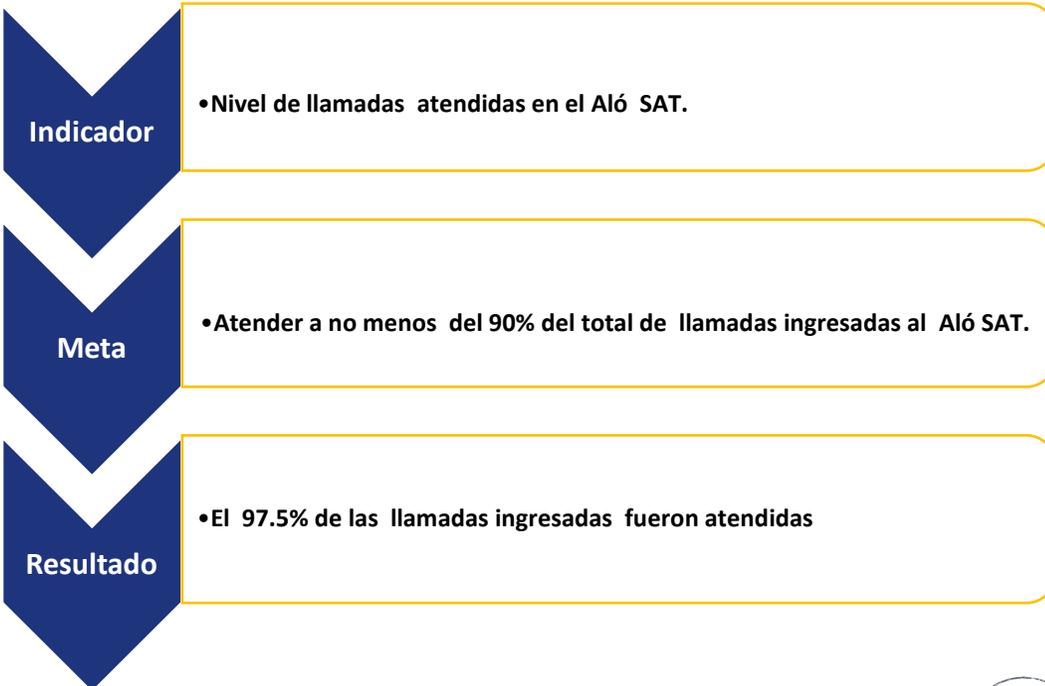
En el trimestre en evaluación (octubre – diciembre 2023), se registraron un total de 8,605 consultas vía correo electrónico, las cuales el 100% fueron atendidas dentro del plazo.



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.**



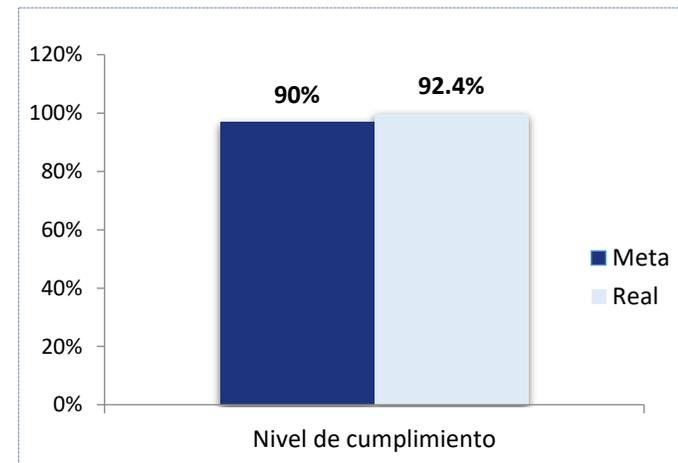
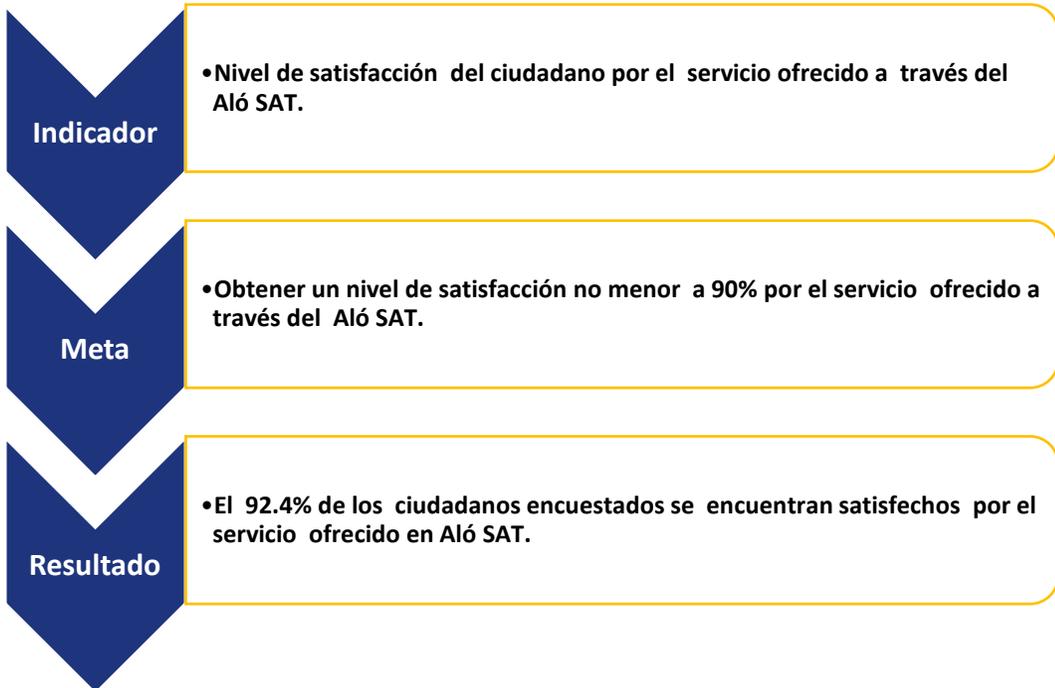
Comentario:

En el trimestre en evaluación (octubre – diciembre 2023), se registraron un total de 130,485 llamadas, de las cuales 127,277 fueron atendidas.



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 (octubre – diciembre 2023), 23,720 ciudadanos participaron de la encuesta, de los cuales 21,907 dieron a conocer su conformidad con la atención brindada.



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

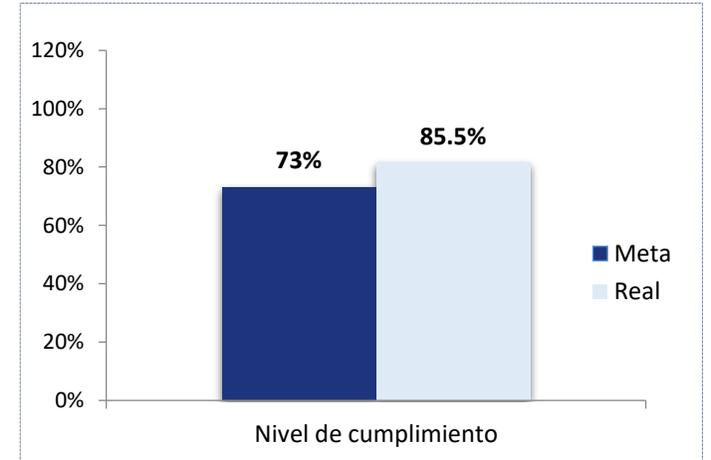
• Porcentaje de ciudadanos satisfechos por la claridad de la información brindada en forma presencial a través del asesor de servicios (en materia tributaria).

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 85.5% 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 (octubre - diciembre 2023), el 85.5% de los ciudadanos que participaron de la encuesta se encuentran satisfechos con la claridad de información brindada por los asesores de servicio (materia tributaria).



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

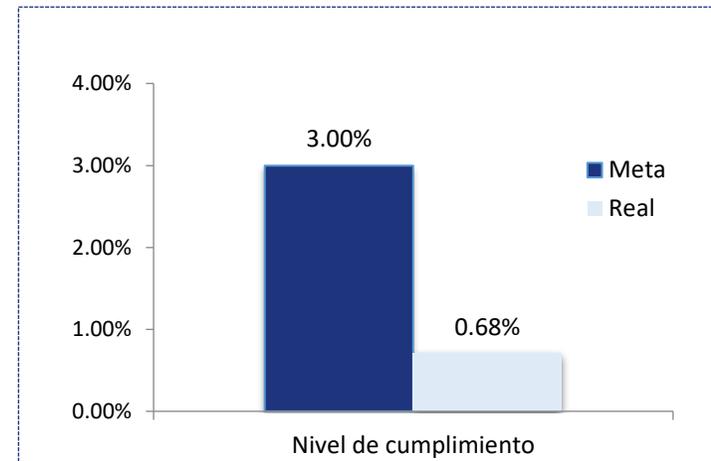
• Nivel de reclamos presentados a través de la ODC^{1/}, respecto de la atención brindada por el Asesor mediante las diversas modalidades de atención (en materia tributaria).

Meta

• Obtener un nivel de reclamos no mayor a 3,0%, presentados a través de la ODC^{1/}, respecto de la atención brindada por el Asesor de Servicios (en materia tributaria).

Resultado

• El 0.68% de los reclamos presentados a través de la ODC^{1/} fueron reclamos relacionados a materia tributaria.



Comentario:

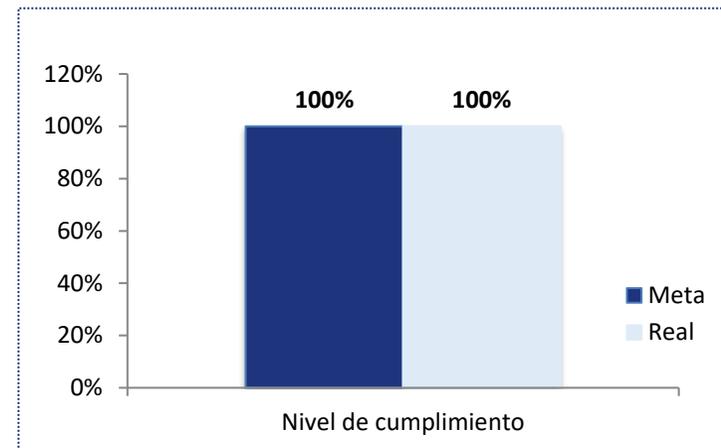
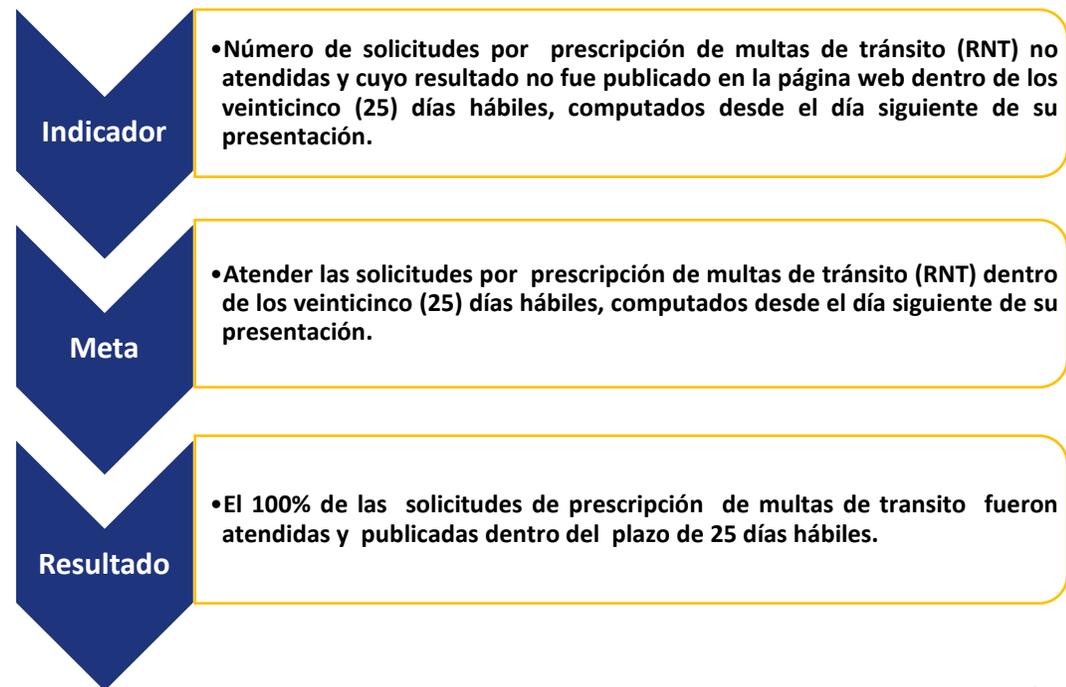
En el trimestre en evaluación (octubre – diciembre 2023), se registraron 3,655 reclamos presentados en la ODC^{1/}, de los cuales 25 fueron relacionados a materia tributaria.



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.



Comentario:

En el trimestre en evaluación (octubre – diciembre 2023), se registraron 24,739 solicitudes de prescripción de multas de tránsito (RNT), atendándose el 100% dentro del plazo establecido.



COMPROMISO N° 9

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

Indicador

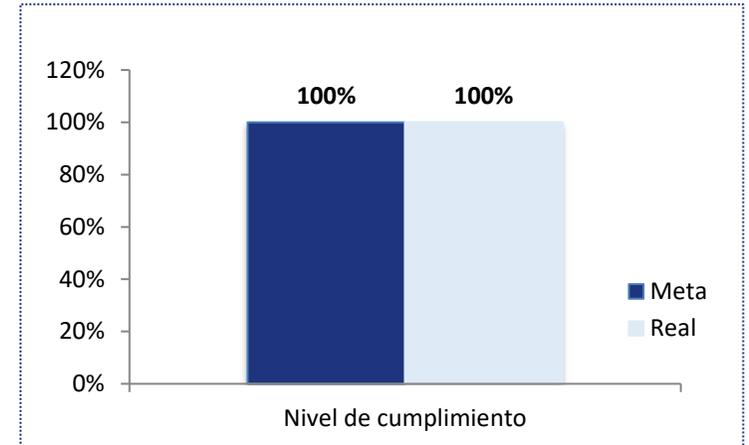
- Número de reclamos^{1/} no concluidos dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a su presentación.

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 (octubre – diciembre 2023), la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado, logró atender un total de 3,805 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

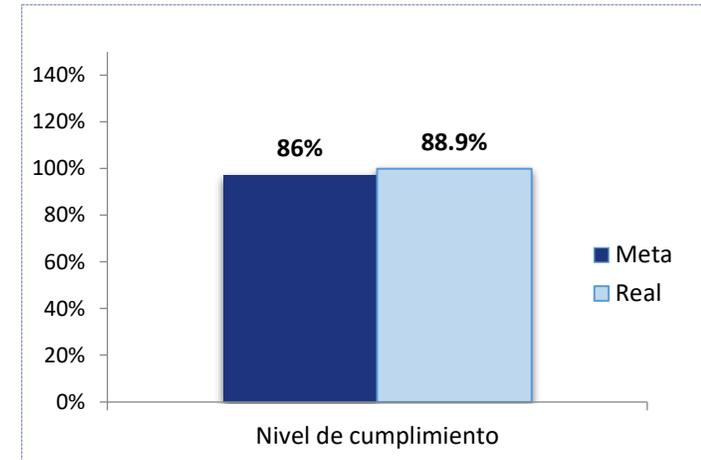
• Nivel de satisfacción del ciudadano por el servicio brindado a través de Pitazo (materia no tributaria).

Meta

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

Resultado

• El 88.9% de ciudadanos se encuentran satisfechos por el servicio de pitazo (en materia no tributaria).



Comentario:

En el presente periodo del total de ciudadanos encuestados el 88.9% manifestó que se encuentra satisfecho con el servicio del PITAZO PREVENTIVO.



MUNICIPALIDAD DE
LIMA

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 (octubre – diciembre 2023), la Gerencia de Servicios al Administrado, logró atender el 99.9% DE DDJJ hasta el 4to día hábil y el 0.1% hasta el 7mo día hábil, cumpliendo así con la atención del 100% en los plazos establecidos.





GRACIAS