

**CARTA DE SERVICIOS  
RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN N.º 97  
01 de octubre al 31 de diciembre del 2024**

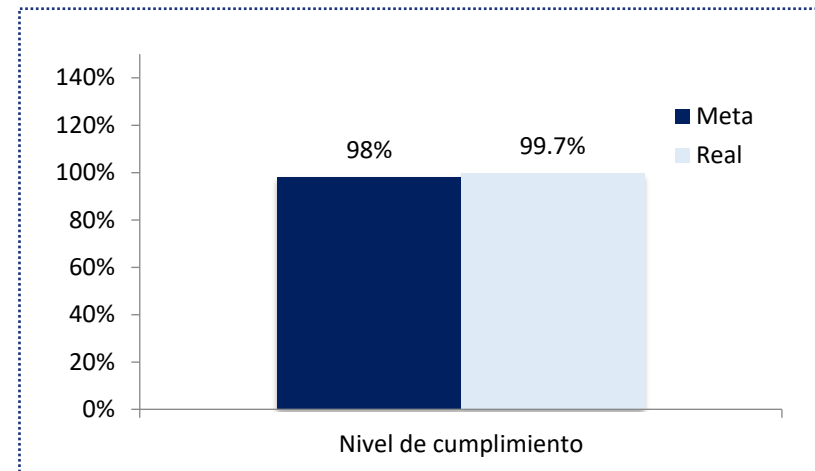


MUNICIPALIDAD DE  
**LIMA**



## 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 99.7% 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 2024), se generaron 70 363 tickets, de los cuales 70 154 fueron atendidos con un tiempo de espera no mayor a 15 minutos, resultando un nivel de atención del 99.7%; y 209 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

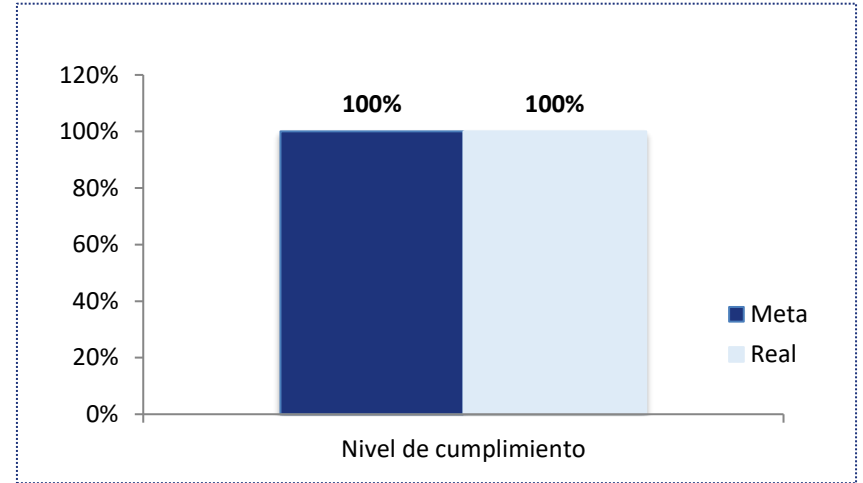
- Número de consultas vía CHAT no atendidas en su totalidad, en el horario establecido

### 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 (octubre – diciembre 2024), de un total de 4 158 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](mailto:ASUSERVICIO@SAT.GOB.PE)), HASTA EL DÍA HÁBIL SIGUIENTE DE SU PRESENTACIÓN.**

### Indicador

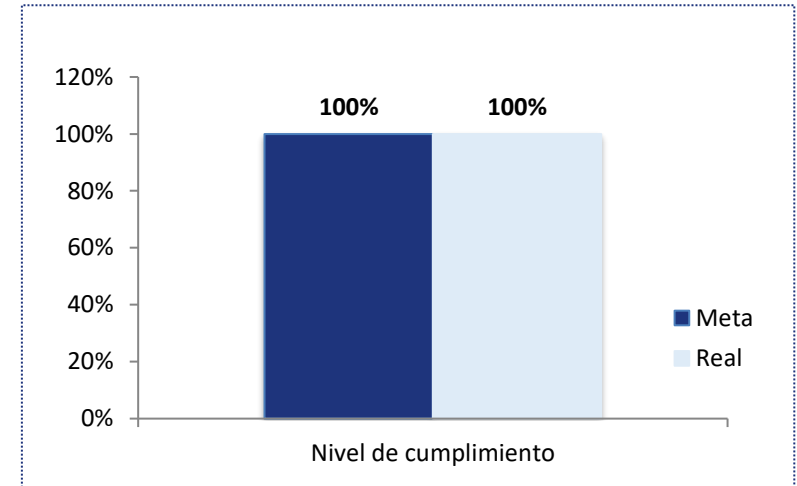
- Número de consultas vía correo electrónico, no respondidas al día hábil siguiente de su presentación

### 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 2024), se registraron un total de 9 828 consultas vía correo electrónico, las cuales el 100% fueron atendidas dentro del plazo.

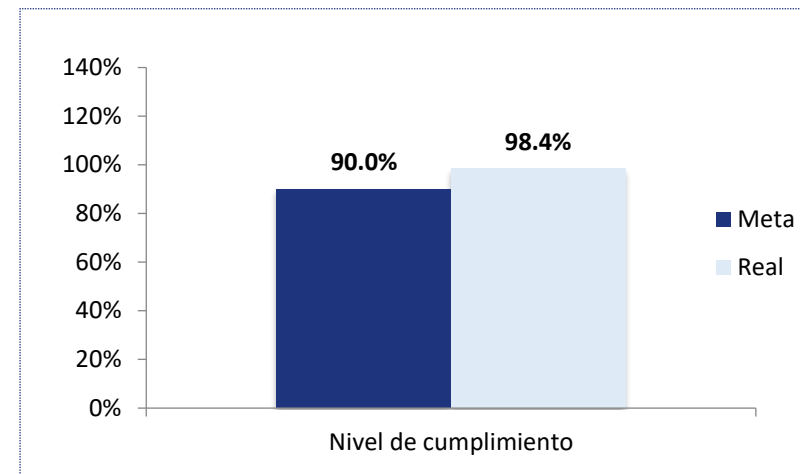
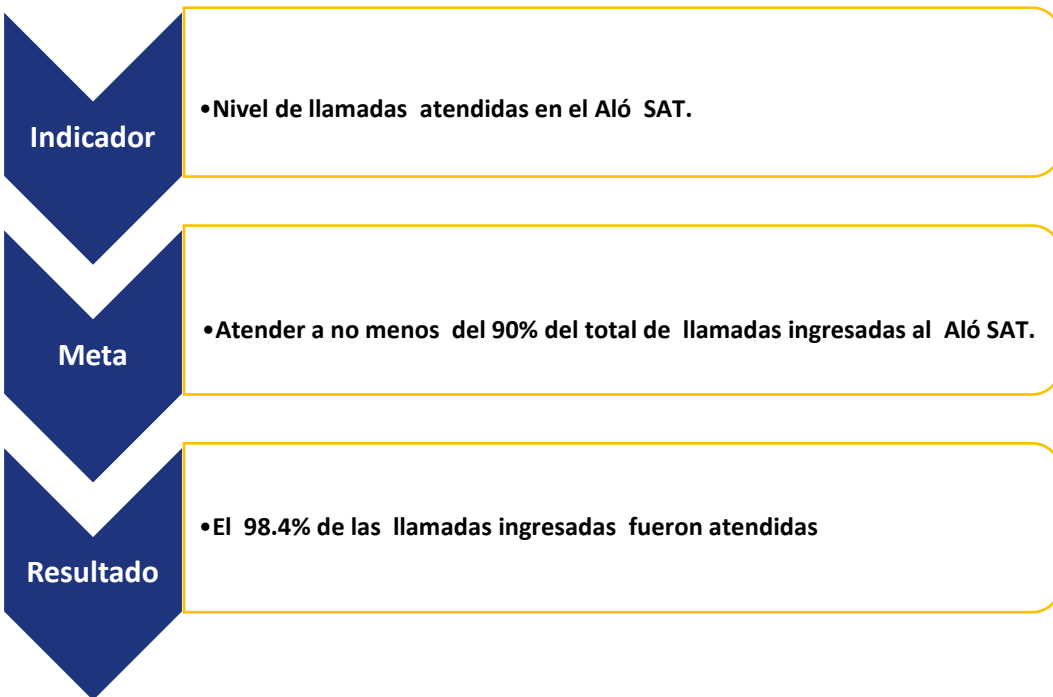


MUNICIPALIDAD DE **LIMA**



## 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

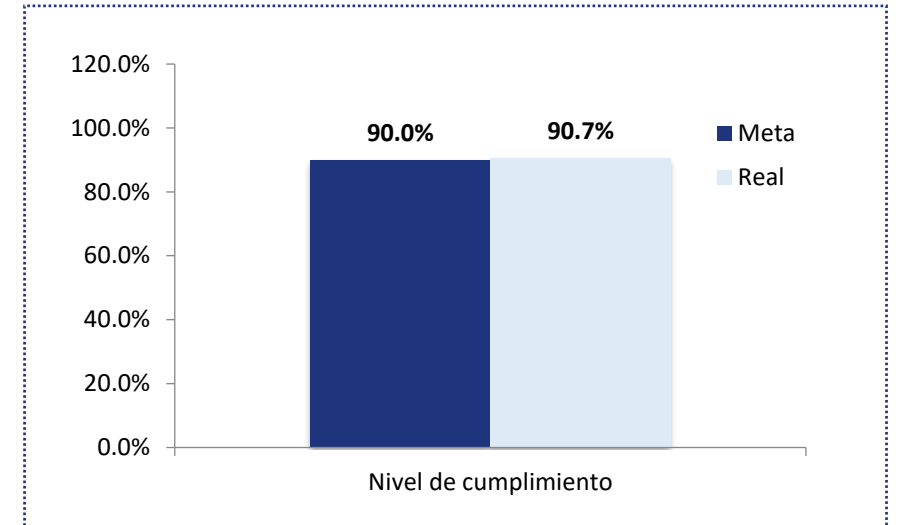
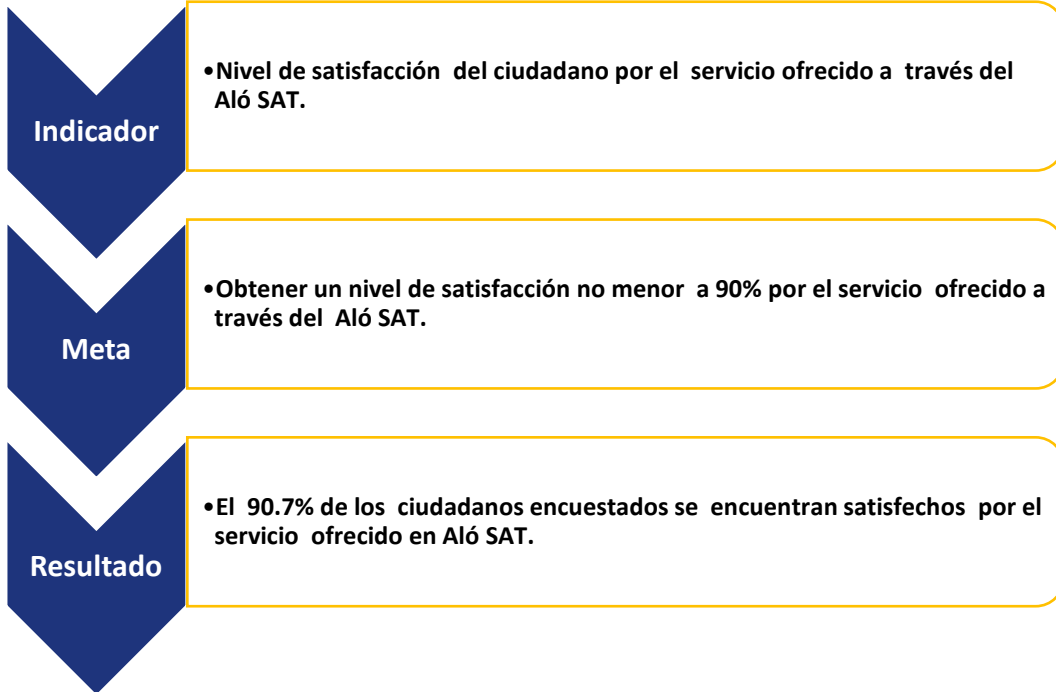
En el trimestre en evaluación (octubre – diciembre 2024), se registraron un total de 118 013 llamadas a través de aló SAT, de las cuales 116 119 fueron atendidas.



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

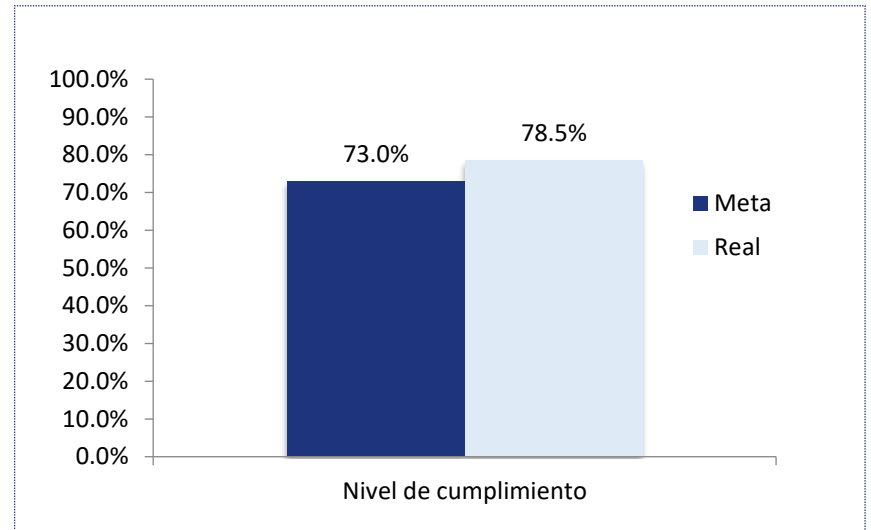
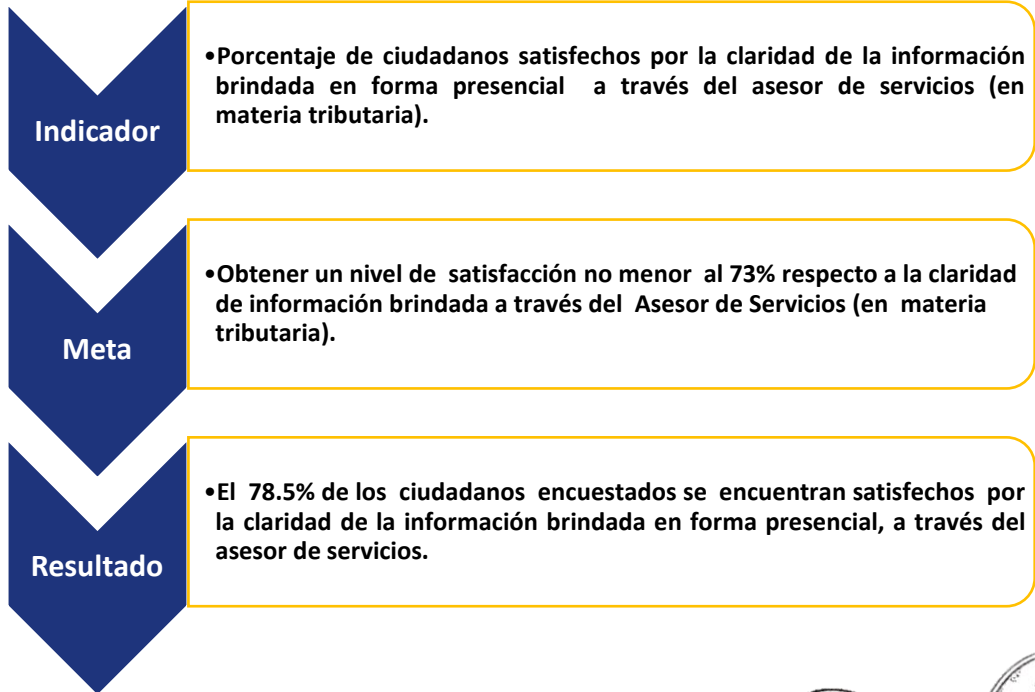
En el trimestre en evaluación (octubre – diciembre 2024), 20 950 ciudadanos participaron de la encuesta, de los cuales 18 997 dieron a conocer su conformidad con la atención brindada.



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).**



### Comentario

En el trimestre en evaluación (octubre - diciembre 2024), el 78.5% 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 OIC.**

### Indicador

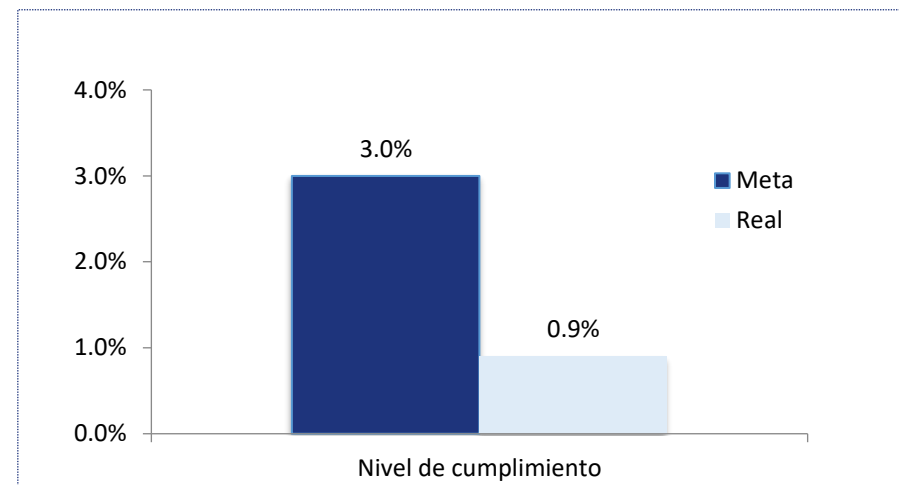
- Nivel de reclamos presentados a través de la OIC, respecto de la atención brindada por el Asesor mediante las diversas modalidades de atención (en materia tributaria).

### Meta

- Obtener un nivel de reclamos no mayor a 3,0%, presentados a través de la OIC, respecto de la atención brindada por el Asesor de Servicios (en materia tributaria).

### Resultado

- El 0.9% de los reclamos presentados a través de la OIC fueron reclamos relacionados a materia tributaria.



### Comentario

En el trimestre en evaluación (octubre – diciembre 2024), se registraron 2 371 reclamos presentados en la OIC, de los cuales 21 fueron relacionados a materia tributaria.





## 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

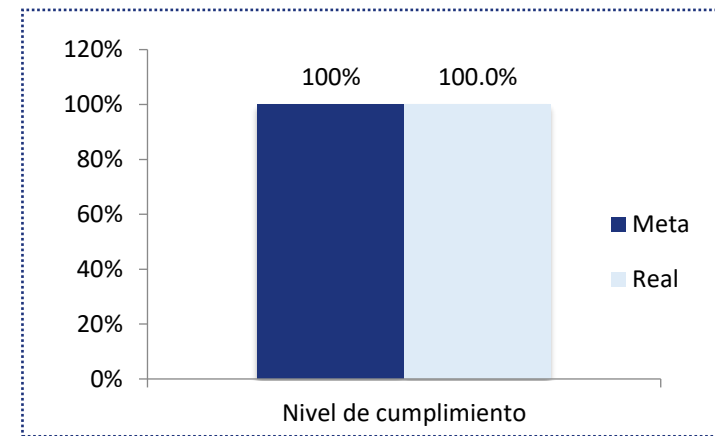
•Número de solicitudes por prescripción de multas de tránsito (RNT) no atendidas y cuyo resultado no fue publicado en la página web dentro de los veinticinco (25) días hábiles, computados desde el día siguiente de su presentación.

### 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 (octubre – diciembre 2024), ingresaron 20 799 solicitudes de prescripción de papeletas de tránsito (RNT); de las cuales el 100% de dichas solicitudes se atendieron y publicaron dentro del plazo.



## COMPROMISO N° 9

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

### Indicador

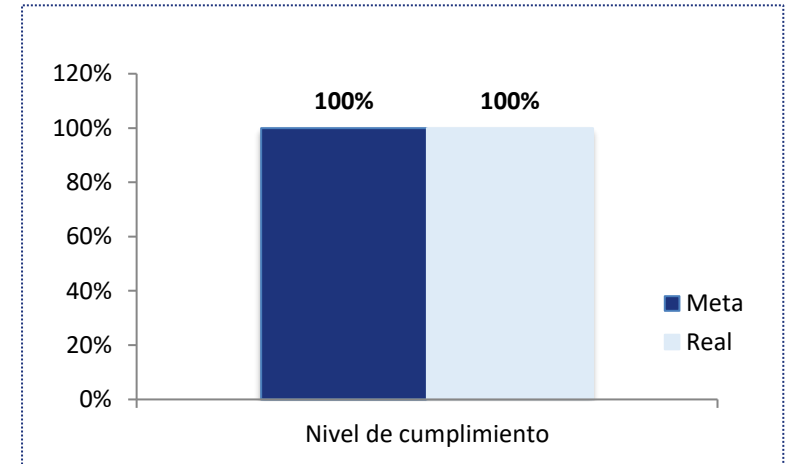
- Número de reclamos<sup>1/</sup> no concluidos dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a su presentación.

### 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 (octubre – diciembre 2024), la Oficina de Integridad y Cumplimiento, logró atender un total de 2 051 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 PITAZO PREVENTIVO E INFORMATIVO ( EN MATERIA NO TRIBUTARIA).**

Indicador

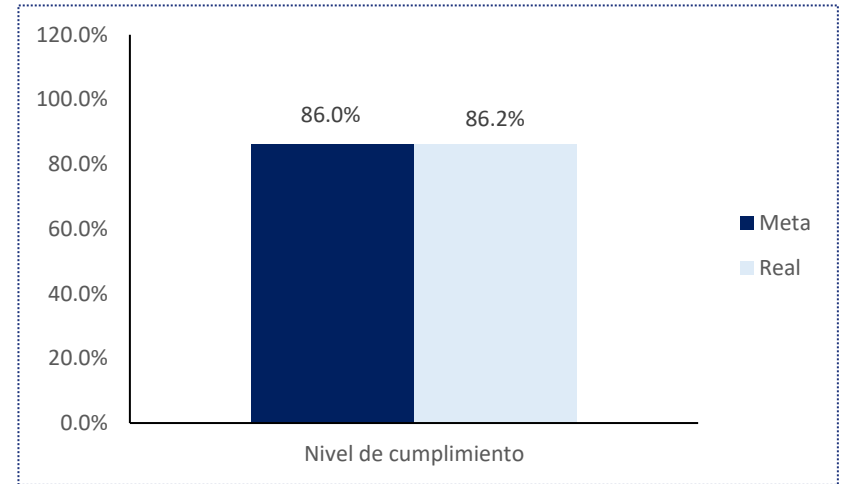
• Nivel de satisfacción del ciudadano por el servicio brindado a través de Pitazo (materia no tributaria).

Meta

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

Resultado

• El 86.2% 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 86.2% manifestó que se encuentra satisfecho con el servicio del PITAZO PREVENTIVO.



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

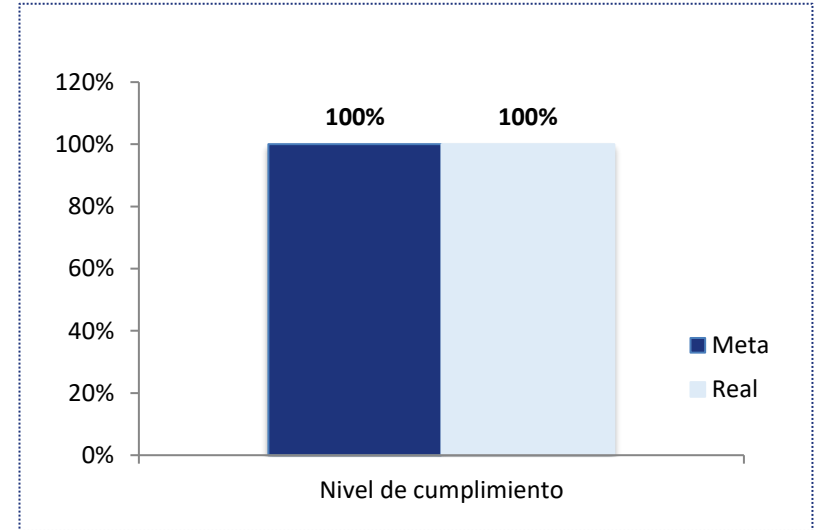
• Porcentaje de las declaraciones juradas por el impuesto al Patrimonio Vehicular verificadas y confirmadas al cuarto (04) día hábil siguiente de su registro en la Agencia Virtual SAT.

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 (octubre – diciembre 2024), 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**