

# SAT

*Servicio de Administración  
Tributaria de Lima*

## CARTA DE SERVICIOS

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN N° 57  
Del 01 al 31 de diciembre de 2014



Municipalidad Metropolitana  
de Lima

**SAT**

*Servicio de Administración  
Tributaria de Lima*

# Compromisos de la Carta de Servicios

## Resumen

Nº	COMPROMISO	UNIDAD DE MEDIDA	META	RESULTADO
1	Recibir los pagos con un tiempo de espera no mayor a veinticinco (25) minutos en nuestras Agencias SAT (ver detalle de agencias <sup>1/</sup> ).	Ciudadanos con un tiempo de espera mayor a 25 minutos.	0	37
2	Atender el 100% de las consultas ingresadas a través del Chat en el horario de 9:00 a.m a 5:00 p.m. de lunes a viernes.	Consultas vía CHAT no atendidas.	0	0
3	Atender el 100% de las consultas ingresadas a través del Correo electrónico (asuservicio@sat.gob.pe), al día hábil siguiente de su presentación.	Consultas vía correo electrónico no atendidas.	0	0
4	Lograr un nivel de llamadas atendidas a través del Aló SAT, no menor al 90% del total de llamadas ingresadas en el horario de 9 a.m. a 6 p.m. de lunes a viernes y de 9 a.m. a 1 p.m. los sábados.	Llamadas atendidas a través del Aló SAT.	> 90,00%	98,80%
5	Lograr un nivel de satisfacción del ciudadano no menor al 90%, por el servicio ofrecido a través del Aló SAT.	Nivel de satisfacción.	> 90,00%	93,97%
6	Lograr un nivel de satisfacción no menor a 80%, por el servicio brindado en forma presencial a través del Asesor de Servicios (en materia tributaria). <sup>2/</sup>	Nivel de satisfacción.	> 80,00%	87,59%
7	Lograr un nivel de reclamos no mayor a 5%, presentados a través de la ODCA <sup>3/</sup> , respecto de la atención brindada por el Asesor de Servicios (en materia tributaria).	Nivel de reclamos.	<= 5,00%	0,39%
8	Recibir en línea los pagos efectuados a través de la página Web del SAT. <sup>4/</sup>	Pagos efectuados a través de la página web que se aplican en línea.	100,00%	100,00%
9	Recibir en línea los pagos efectuados en la red de las entidades financieras. <sup>4/</sup>	Pagos efectuados en la red de entidades financieras que se aplican en línea.	100,00%	100,00%
10	Resolver las solicitudes de prescripción de multas de tránsito y publicar el resultado en la página web del SAT dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes a su presentación.	Solicitudes de prescripción de multas de tránsito no atendidas y cuyo resultado no fue publicado.	0	1 076
11	Atender las sugerencias dentro de los seis (6) días hábiles siguientes a su presentación.	Sugerencias presentadas que no fueron concluidas en el plazo establecido.	0	0
12	Atender los reclamos dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a su presentación.	Reclamos presentadas y no concluidas en el plazo establecido.	0	0



1/ Se refiere a las siguientes agencias, ubicadas en: Lima (Av. Colonial), Lima (Jr. Camaná), San Juan de Miraflores, Surco (Jockey Plaza), Los Olivos y Miraflores.

2/ La evaluación de este compromiso es trimestral, y fue realizada a través de una encuesta a los ciudadanos. En este caso, la encuesta se realizó en el mes de diciembre.

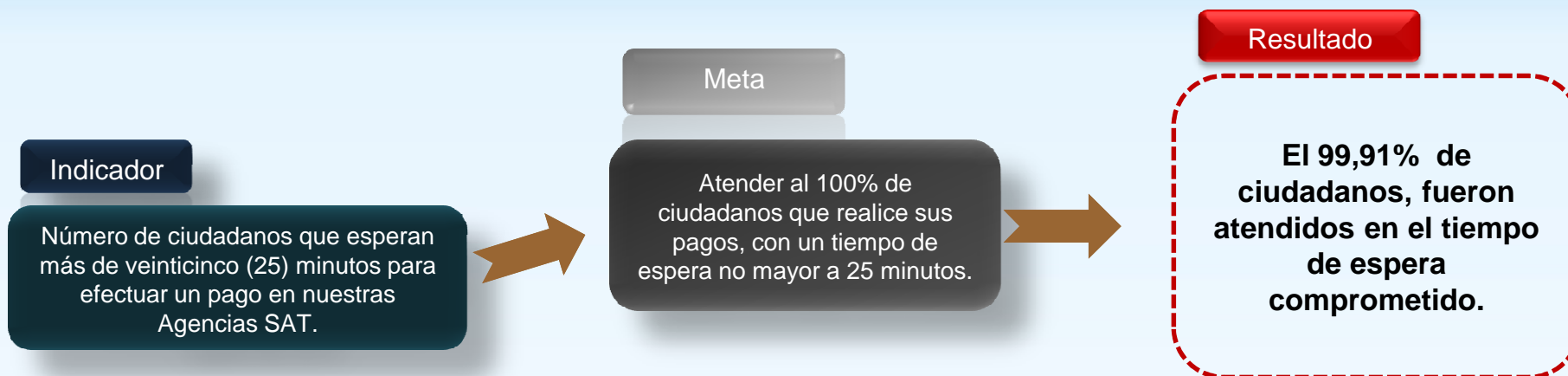
3/ ODCA: Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado.

4/ No incluye los pagos que por motivos de excepción son regularizados en el proceso de conciliación.

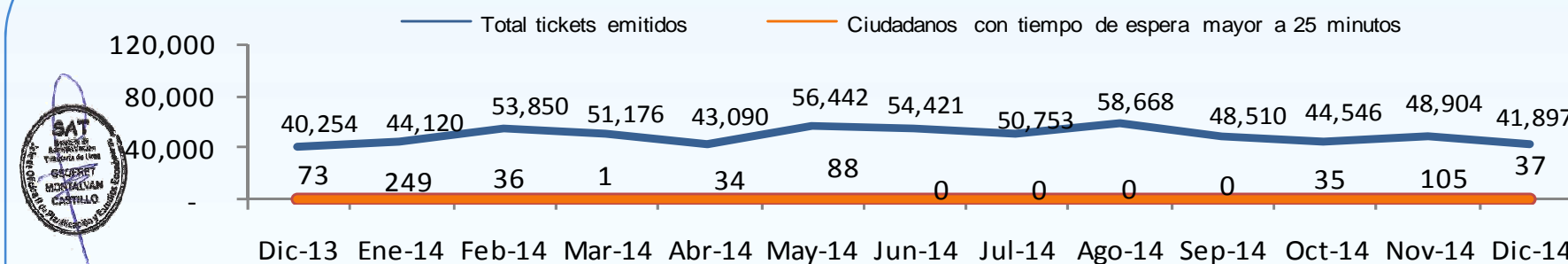
Elaboración: Oficina de Planificación y Estudios Económicos.

## Compromiso N° 1

Recibir los pagos con un tiempo de espera no mayor a veinticinco (25) minutos en nuestras Agencias SAT.



### Número de Ciudadanos Atendidos en Caja SAT

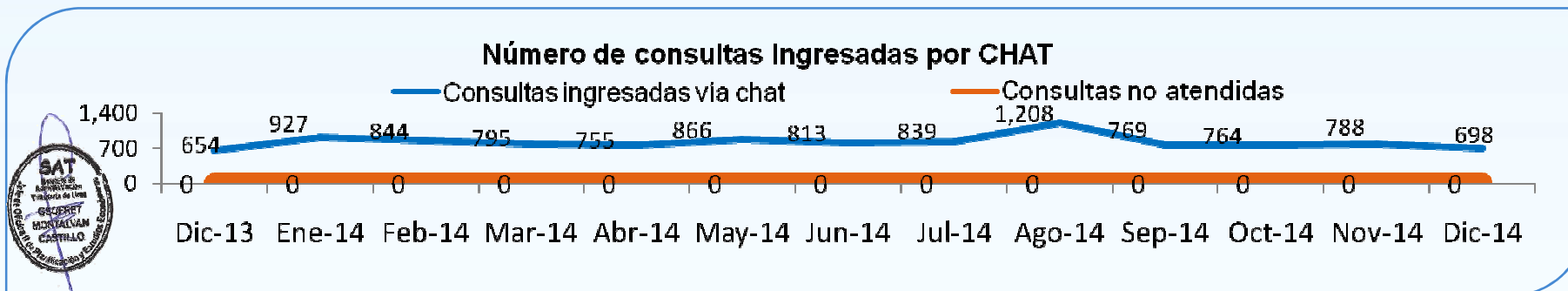
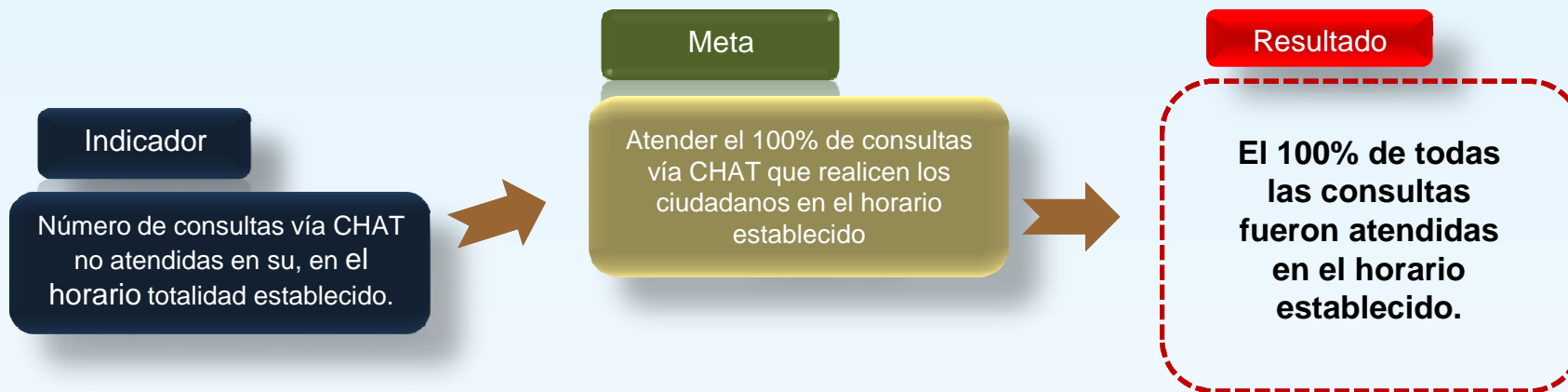


Periodo de evaluación	45°	46°	47°	48°	49°	50°	51°	52°	53°	54°	55°	56°	57 <sup>a</sup>
Nivel de cumplimiento	99,82%	99,44%	99,93%	99,99%	99,92%	99,84%	100%	100%	100%	100%	99,92%	99,79%	99,91%

\*A partir del mes de agosto del 2011, para la agencia Camaná, solo se considera una muestra del total de ciudadanos que realizan sus pagos en caja SAT, por no contar con ticketera.

## Compromiso N° 2

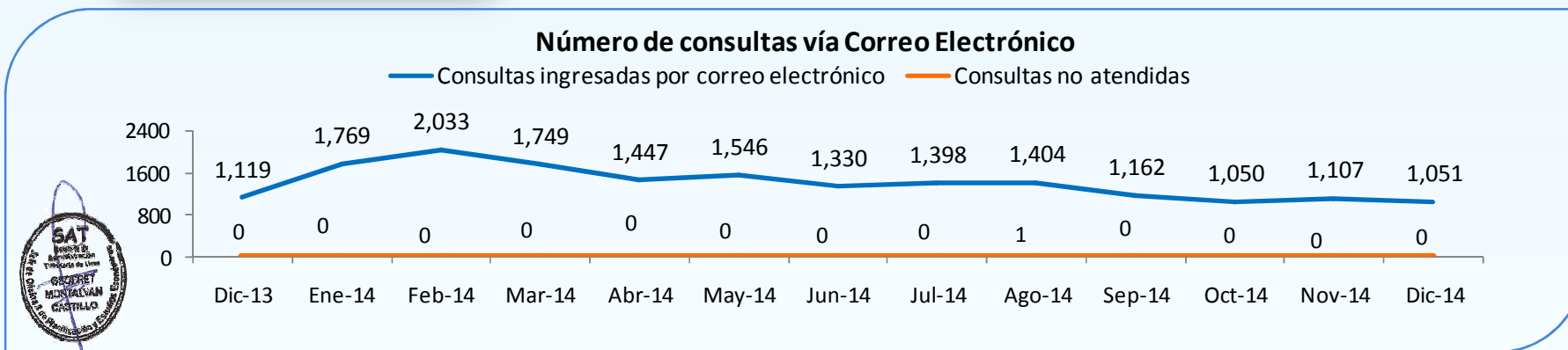
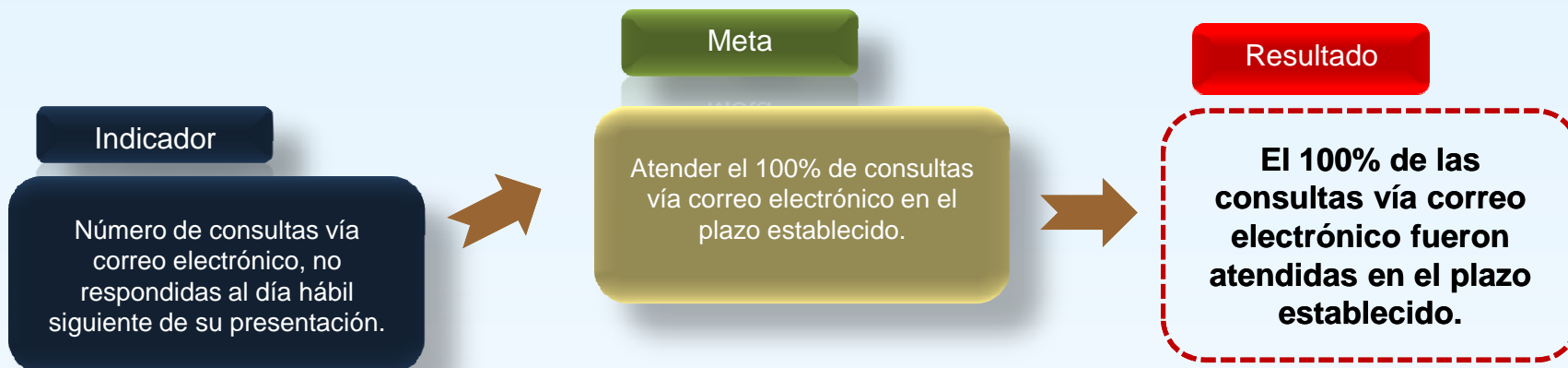
Atender el 100% de las consultas ingresadas a través del chat en el horario de 9:00 a.m a 5:00 p.m. de lunes a viernes.



Período de evaluación	45°	46°	47°	48°	49°	50°	51°	52°	53°	54°	55°	56°	57°
Nivel de cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

## Compromiso N° 3

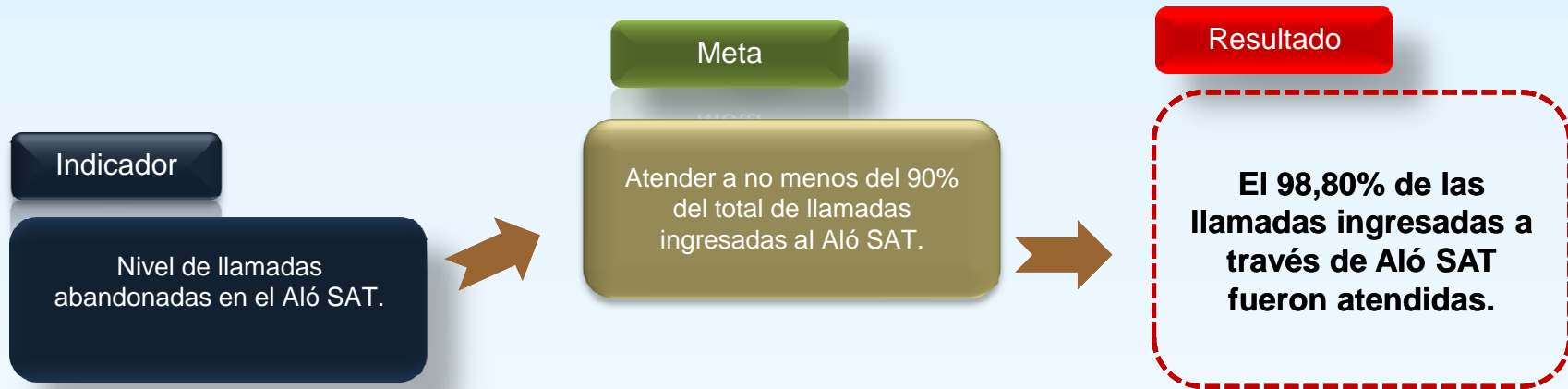
Atender el 100% de las consultas ingresadas a través del Correo electrónico (asuservicio@sat.gob.pe), al día hábil siguiente de su presentación.



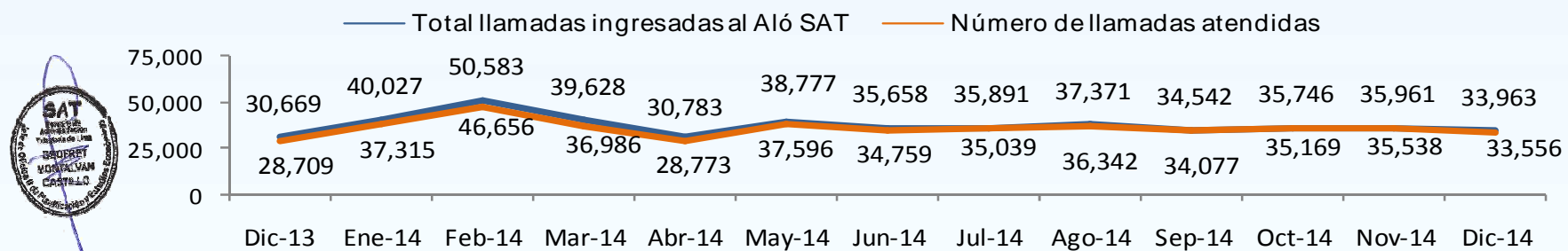
Periodo de evaluación	45°	46°	47°	48°	49°	50°	51°	52°	53°	54°	55°	56°	57°
Nivel de cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99,93%	100%	100%	100%	100%

## Compromiso N° 4

Lograr un nivel de llamadas atendidas a través del Aló SAT, no menor al 90% del total de llamadas ingresadas en el horario de 9 a.m. a 6 p.m. de lunes a viernes y de 9 a.m. a 1 p.m. los sábados.



### Llamadas atendidas a través del Aló SAT

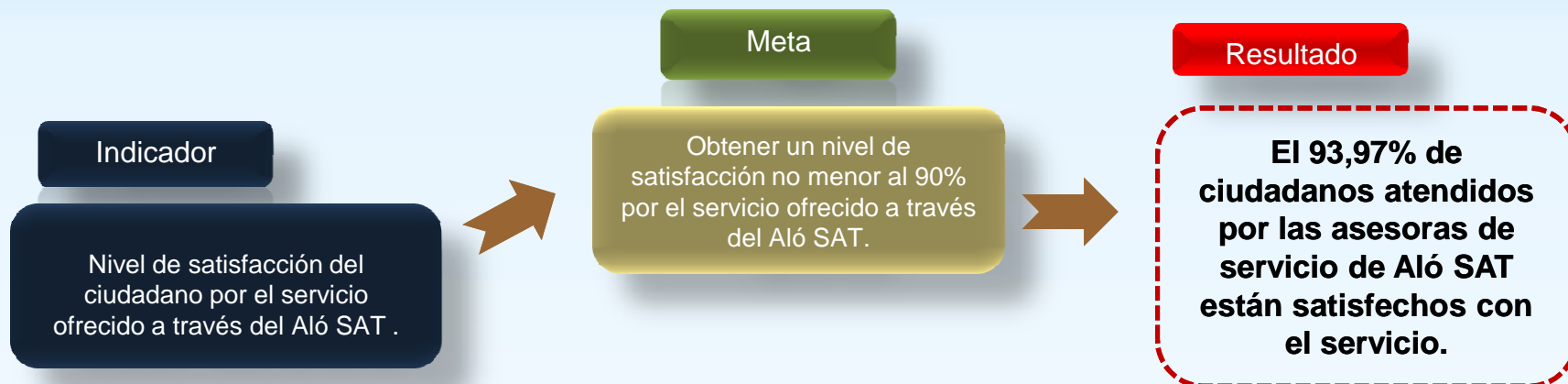


Periodo de evaluación	45°	46°	47°	48°	49°	50°	51°	52°	53°	54°	55°	56°	57°
Nivel de cumplimiento	93,61%	93,22%	92,24%	93,33%	93,47%	96,95%	97,48%	97,63%	97,25%	98,65%	98,39%	98,82%	98,80%

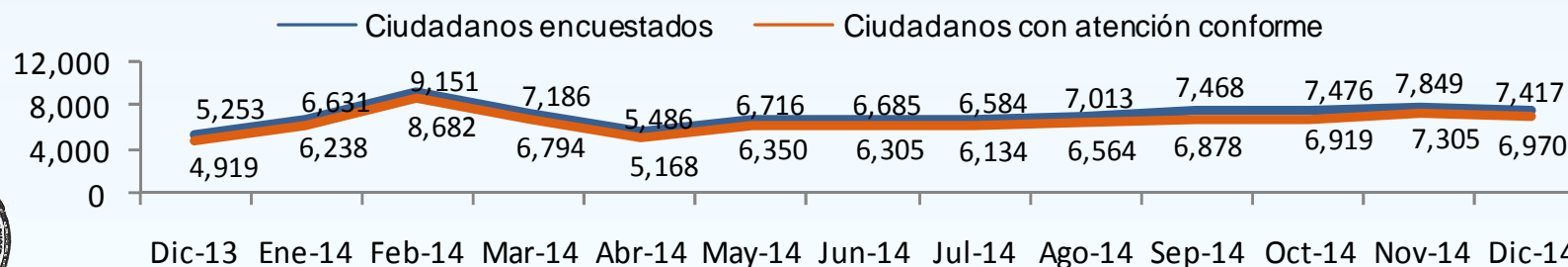
<sup>1</sup>Se ha implementado en Sistema Asternic para contar con el registro total de llamadas atendidas por los asesores.

## Compromiso N° 5

Lograr un nivel de satisfacción al ciudadano no menor al 90%, por el servicio ofrecido a través del Aló SAT.



Número de Ciudadanos Encuestados

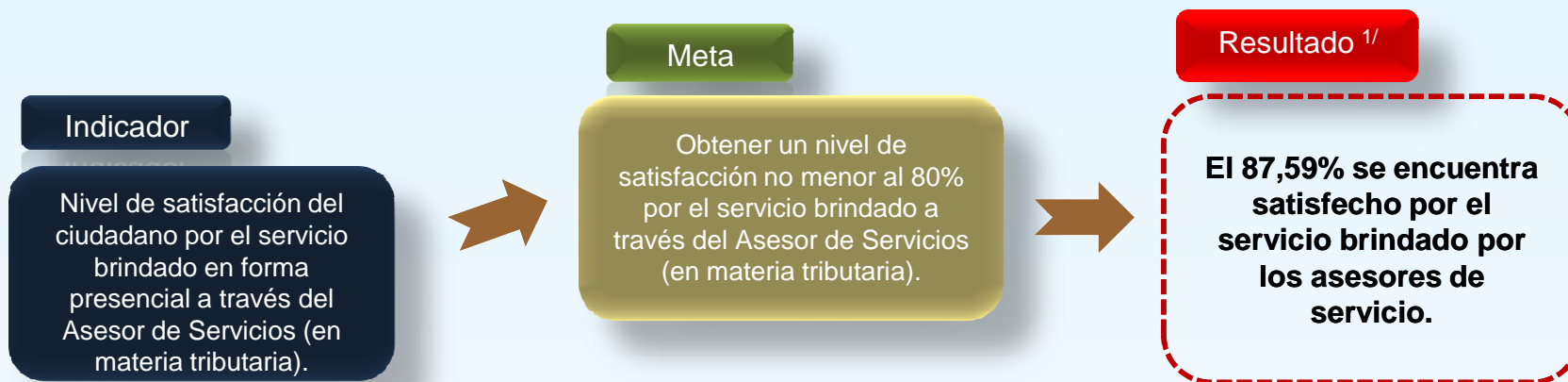


Período de evaluación	45°	46°	47°	48°	49°	50°	51°	52°	53°	54°	55°	56°	57°
Nivel de cumplimiento	93,64%	94,07%	94,87%	94,54%	94,20%	94,55%	94,32%	93,17%	93,60%	92,10%	92,55%	93,07%	93,97%

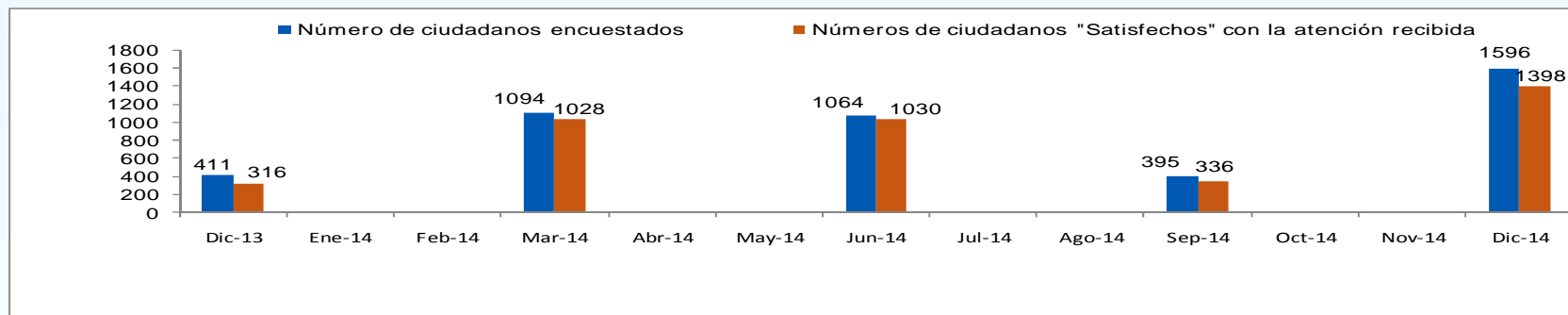


## Compromiso N° 6

Lograr un nivel de satisfacción no menor a 80%, por el servicio brindado en forma presencial a través del Asesor de Servicios en materia tributaria. <sup>1/</sup>



Número de ciudadanos que respondieron la encuesta



Periodo de evaluación	45°	46°	47°	48°	49°	50°	51°	52°	53°	54°	55°	56°	57°
Nivel de cumplimiento	77%	-	-	94%	-	-	96,80%	-	-	85%	-	-	87,59%

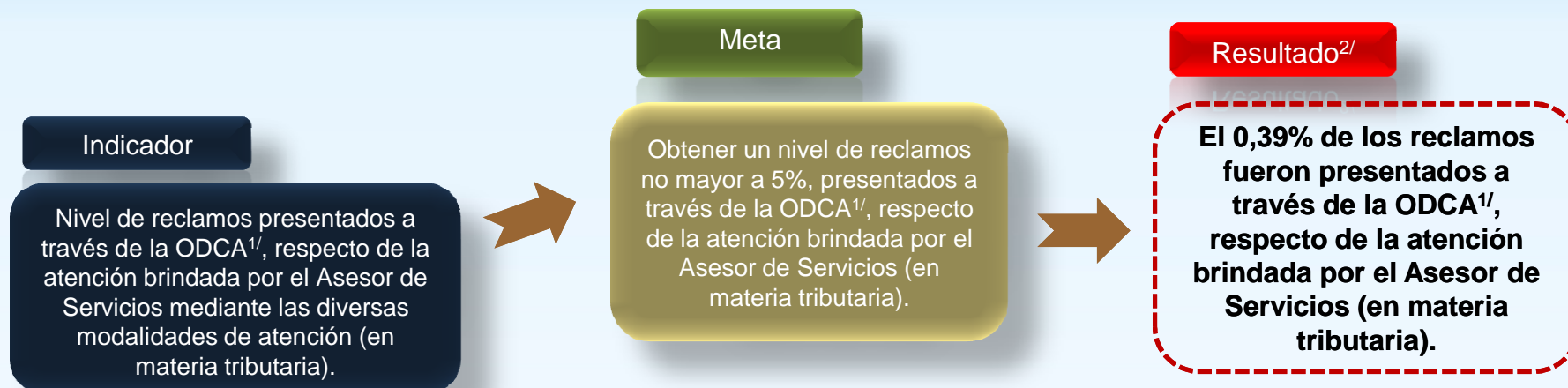
<sup>1/</sup> La frecuencia de evaluación del compromiso es trimestral y se realiza a través de una encuesta al ciudadano. Asimismo, la fuente para el periodo de evaluación es la encuesta realizada por la Consultora Arellano Marketing.



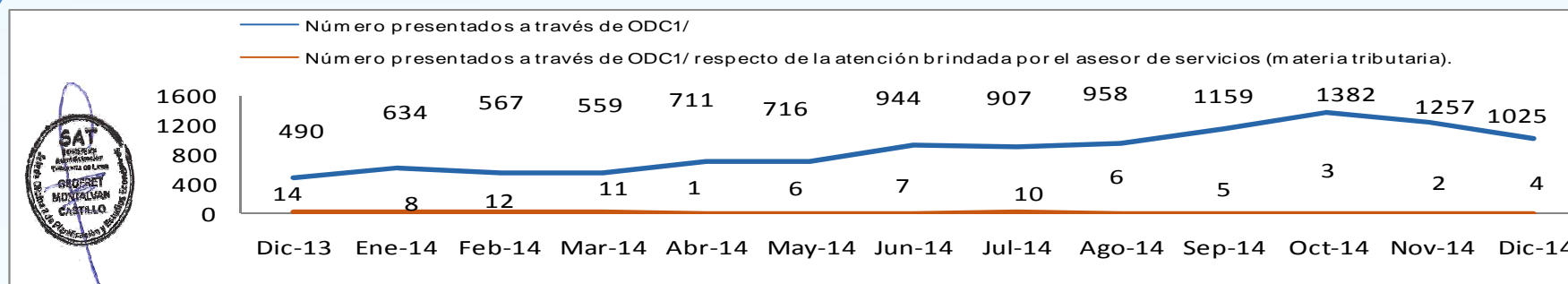


## Compromiso N° 7

Lograr un nivel de reclamos no mayor a 5%, presentados a través de la ODCA<sup>1/</sup>, respecto de la atención brindada por el Asesor de Servicios (en materia tributaria).



Número de Reclamos presentados a través de la ODCA1/

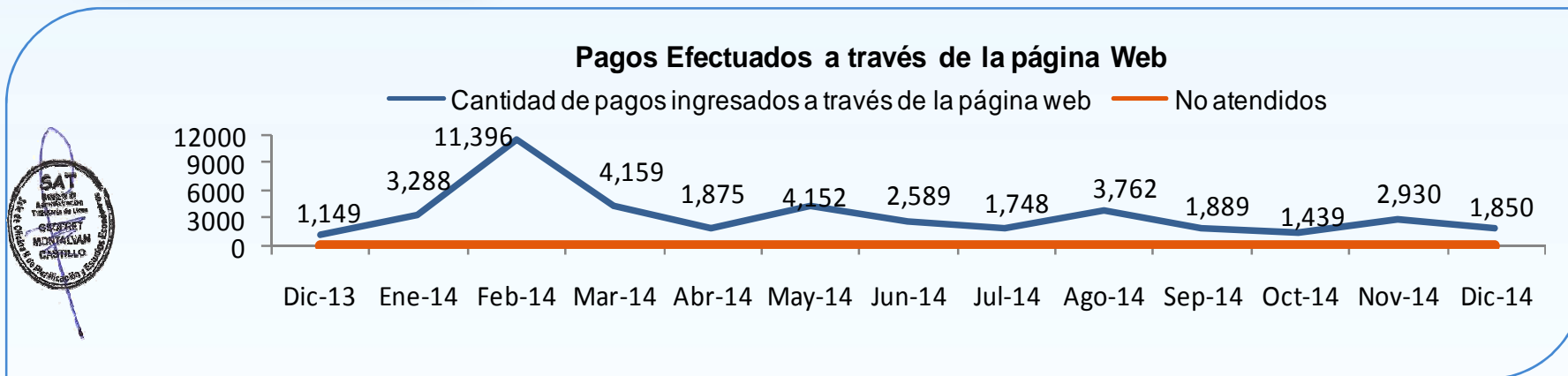
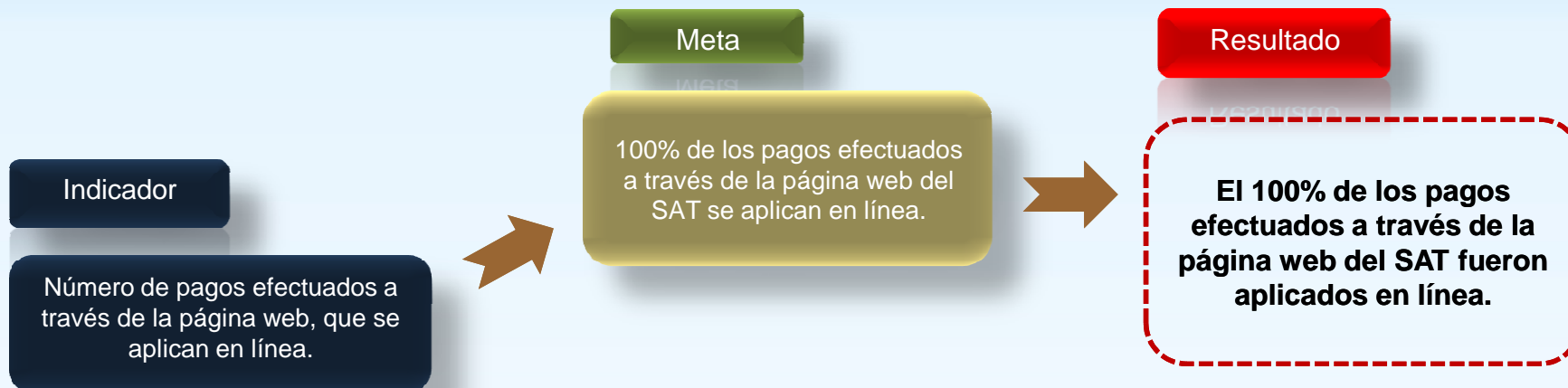


Periodo de evaluación	45°	46°	47°	48°	49°	50°	51°	52°	53°	54°	55°	56°	57°
Nivel de cumplimiento	2,86%	1,26%	2,12%	1,97%	0,14%	0,84%	0,74%	1,10%	0,63%	0,43%	0,22%	0,16%	0,39%

<sup>1/</sup>ODCA: Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado.

## Compromiso N° 8

### Recibir en línea los pagos efectuados a través de la página Web del SAT 1/

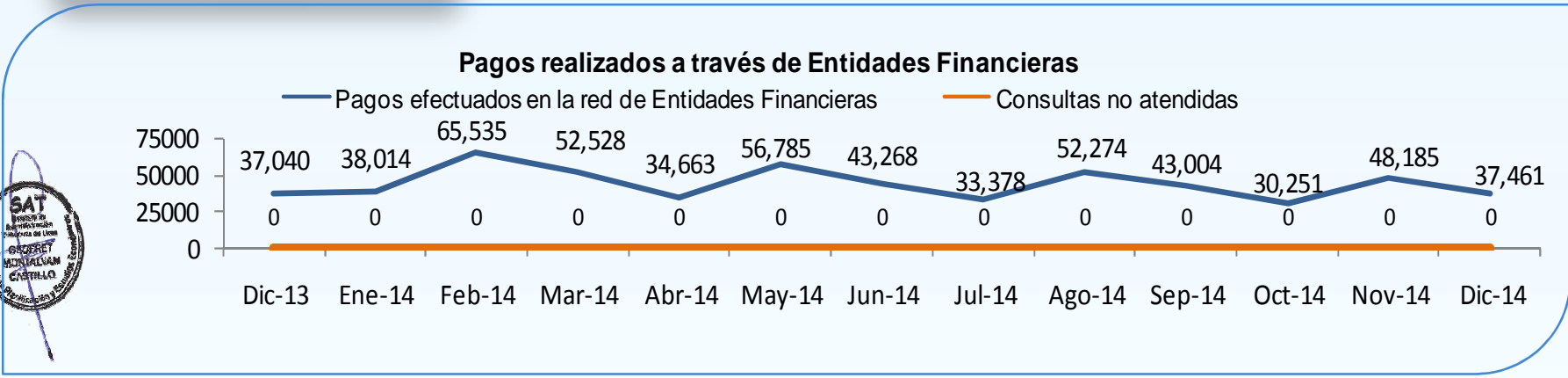
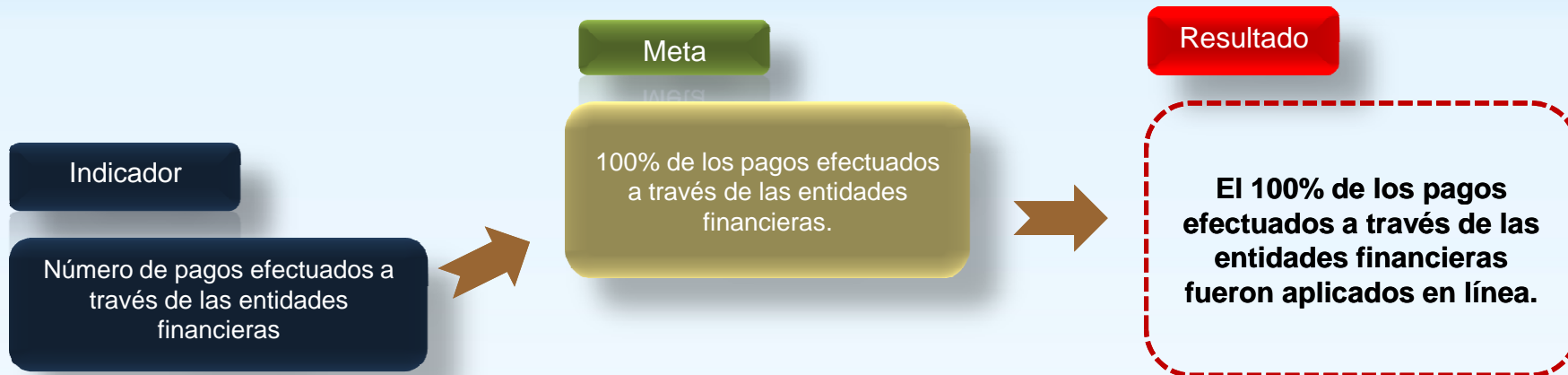


Periodo de evaluación	45°	46°	47°	48°	49°	50°	51°	52°	53°	54°	55°	56°	57°
Nivel de cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

<sup>1/</sup> No incluye los pagos que por motivos de excepción son regularizados en el proceso de conciliación.

## Compromiso N° 9

Recibir en línea los pagos efectuados en la red de las entidades financieras<sup>1/</sup>

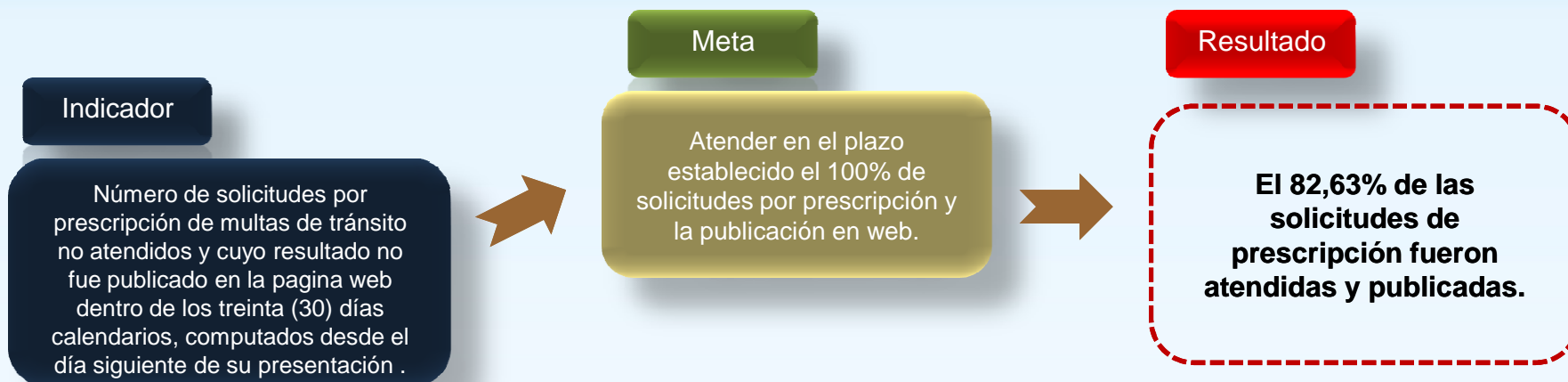


Periodo de evaluación	45°	46°	47°	48°	49°	50°	51°	52°	53°	54°	55°	56°	57°
Nivel de cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

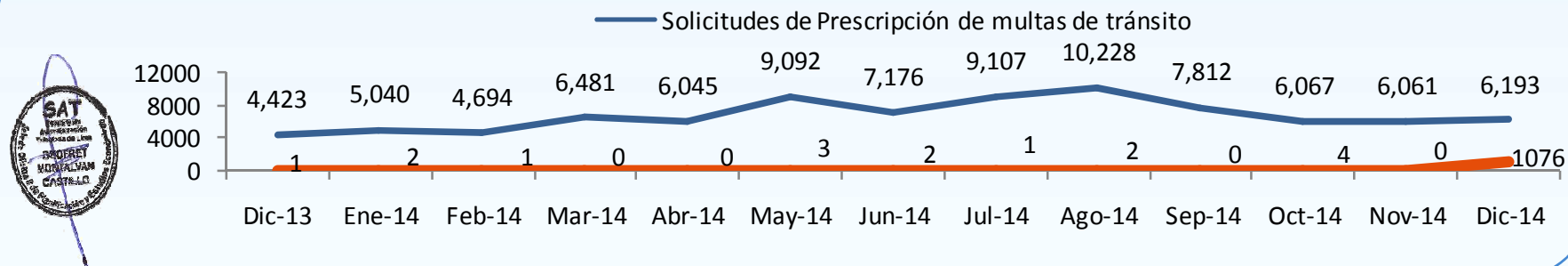
<sup>1/</sup> No incluye los pagos que por motivos de excepción son regularizados en el proceso de conciliación.

## Compromiso N° 10

Resolver las solicitudes de prescripción de multas de tránsito y publicar el resultado en la página web del SAT dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes a su presentación.



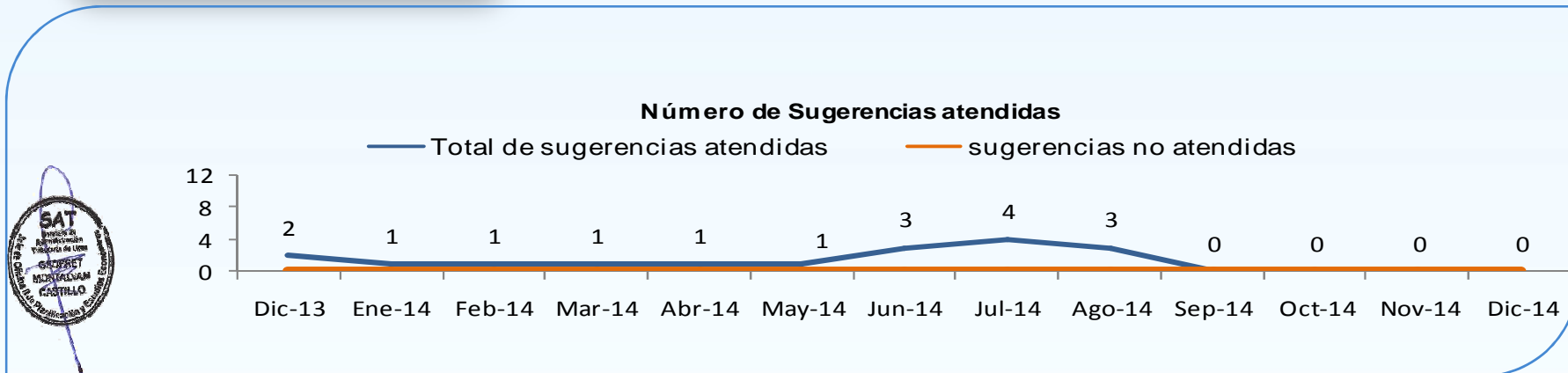
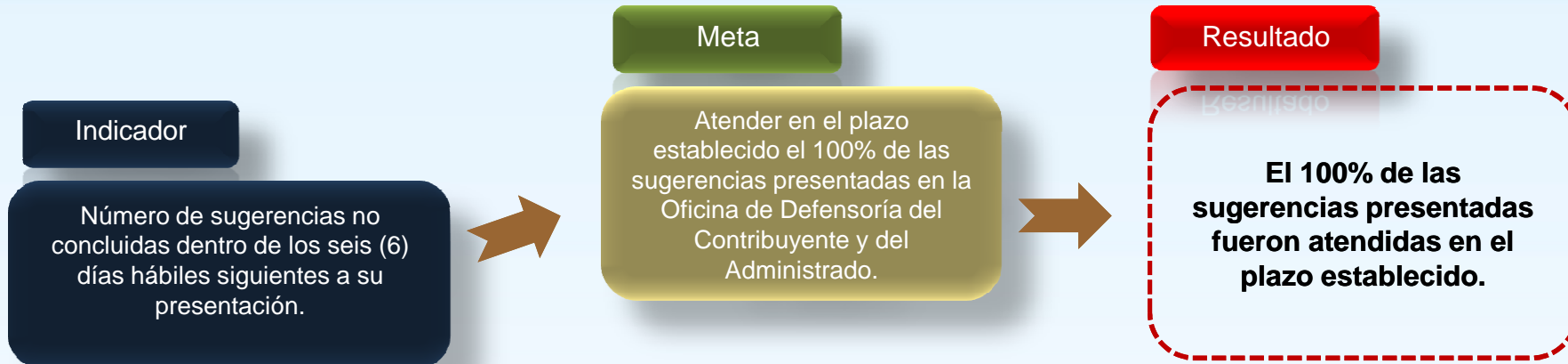
### Número de Solicitudes de Prescripción de multas de Tránsito



Periodo de evaluación	45°	46°	47°	48°	49°	50°	51°	52°	53°	54°	55°	56°	57°
Nivel de cumplimiento	100%	99,96%	99,98%	100%	100%	99,97%	99,97%	99,99%	99,98%	100%	99,93%	100%	82,63%

## Compromiso N° 11

Atender las sugerencias dentro de los seis (6) días hábiles siguientes a su presentación. (compromiso nuevo <sup>1)</sup>)

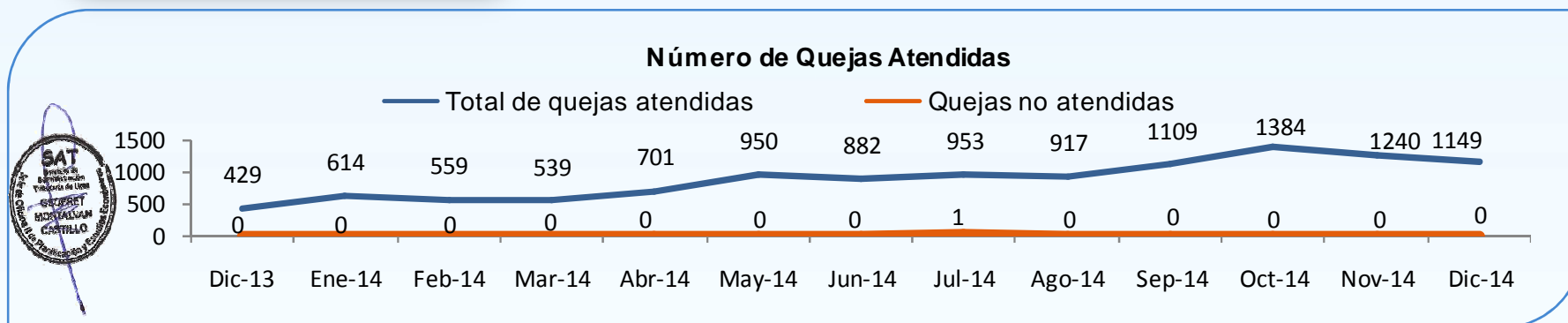
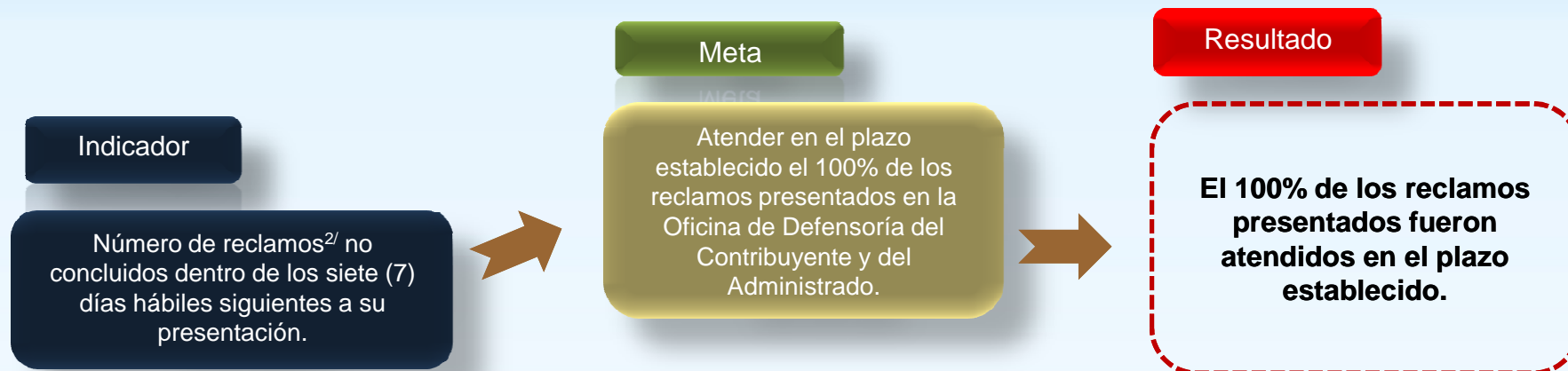


Periodo de evaluación	45°	46°	47°	48°	49°	50°	51°	52°	53°	54°	55°	56°	57°
Nivel de cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



## Compromiso N° 12

Atender los reclamos dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a su presentación. (compromiso nuevo<sup>1/</sup>)



Periodo de evaluación	45°	46°	47°	48°	49°	50°	51°	52°	53°	54°	55°	56°	57°
Nivel de cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99,89%	100%	100%	100%	100%	100%

<sup>1/</sup> Este compromiso entró en vigencia a partir del 28 de mayo de 2013.

<sup>2/</sup> Reclamos ingresados en la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado (módulo SIRESU) .