

SAT

*Servicio de Administración
Tributaria de Lima*

CARTA DE SERVICIOS
RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN N° 58
Del 01 de enero 2015 al 31 de marzo 2015



Municipalidad Metropolitana
de Lima

Construyendo

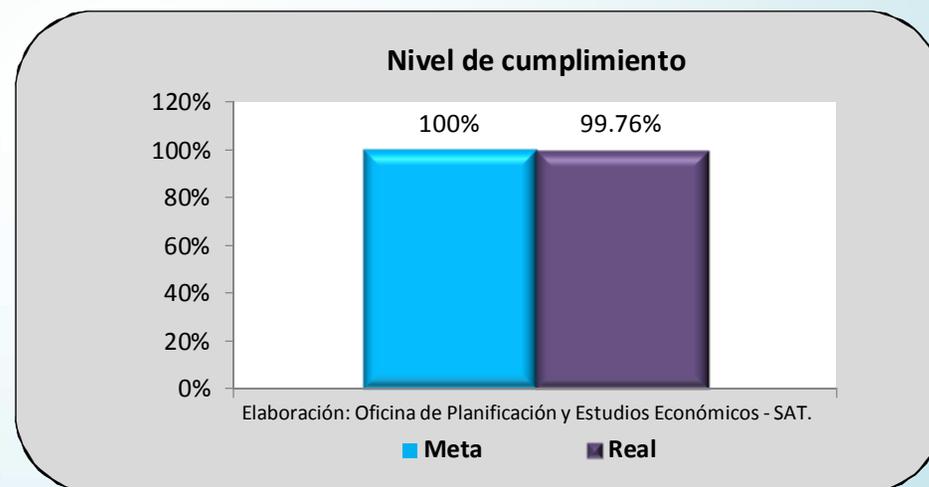
COMPROMISO 01

RECIBIR LOS PAGOS CON UN TIEMPO DE ESPERA NO MAYOR A VEINTICINCO (25) MINUTOS EN NUESTRAS AGENCIAS SAT. ^{1/}



Comentario:

En el trimestre en evaluación (enero – marzo)^{2/} del actual periodo, se generó 66,844 tickets para atención en ventanilla de los cuales 159 tickets fueron atendidos después de registrar un tiempo de espera mayor a 25 minutos.



^{1/} 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.

^{2/} Para el cálculo y análisis del presente indicador se ha considerado los meses de enero y febrero, debido a que no se cuenta con la información del mes de marzo.



COMPROMISO 02

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.



Comentario:
En el trimestre en evaluación (enero – marzo) del actual periodo, se registró un total de 3,005 consultas vía chat, las cuales fueron atendidas en su totalidad.



COMPROMISO 03

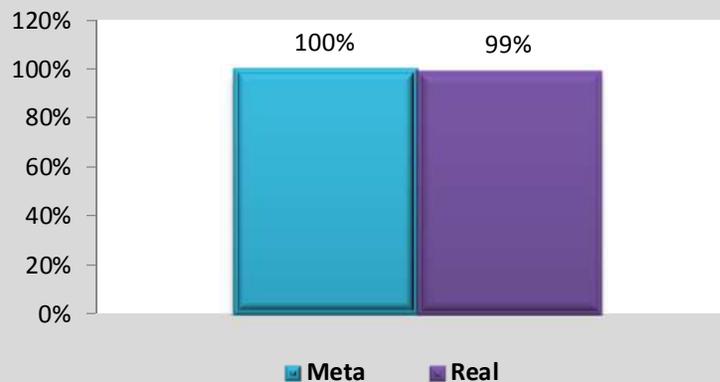
ATENDER EL 100% DE LAS CONSULTAS INGRESADAS A TRAVÉS DEL CORREO ELECTRÓNICO (asuservicio@sat.gob.pe), AL DÍA HÁBIL SIGUIENTE DE SU PRESENTACIÓN.



Comentario:
En el trimestre en evaluación (enero – marzo) del actual periodo, se registró un total de 5,225 consultas vía correo electrónico, las cuales fueron atendidas 5,224.



Nivel de Cumplimiento

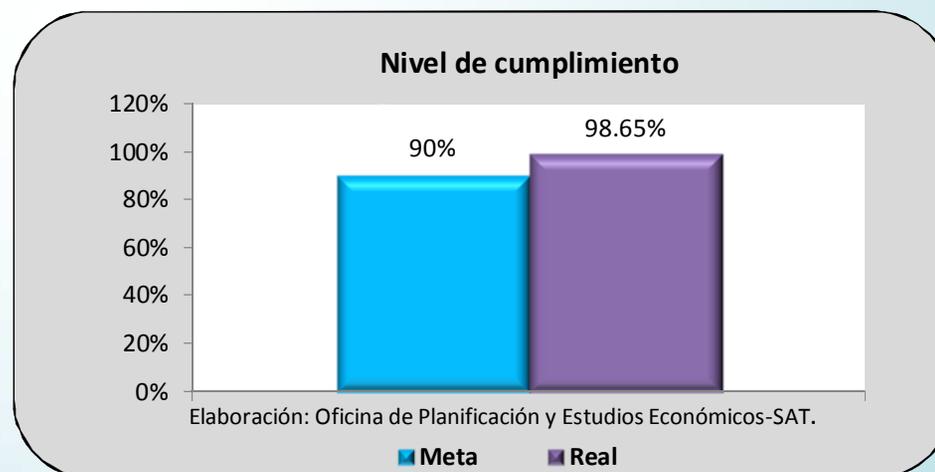


COMPROMISO 04

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.



Comentario:
En el trimestre en evaluación (enero – marzo) del actual periodo, se ingresaron un total de 130,273 llamadas, de las cuales 128,524 fueron atendidas.



Municipalidad Metropolitana
de Lima

Construyendo

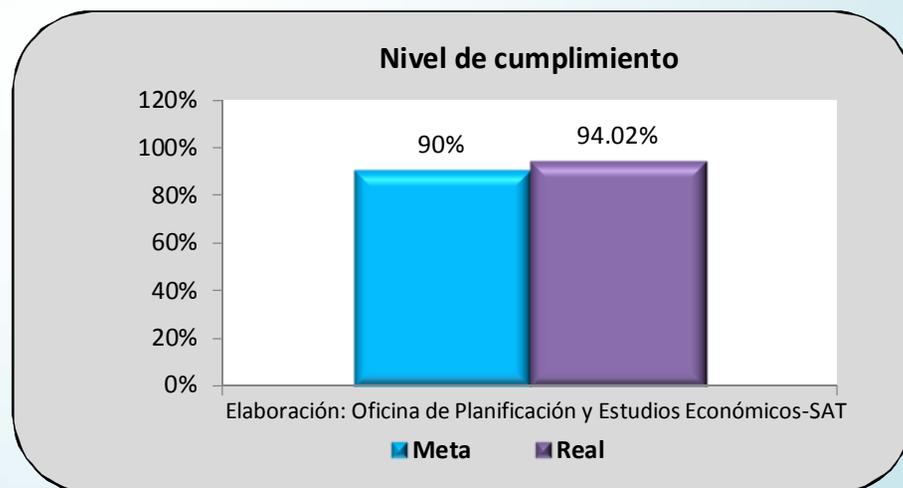
COMPROMISO 05

LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO NO MENOR AL 90%, POR EL SERVICIO OFRECIDO A TRAVÉS DEL ALÓ SAT.



Comentario:

En el trimestre en evaluación (enero – marzo) del actual periodo, se encuestó a 29,439 ciudadanos, de los cuales 27,680 se encuentran satisfechos con el servicio ofrecido a través del Aló SAT.



COMPROMISO 06

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. 1/

Indicador

Nivel de satisfacción del ciudadano por el servicio brindado en forma presencial a través del Asesor de Servicios (en materia tributaria).

Meta

Obtener un nivel de satisfacción no menor al 80% por el servicio brindado a través del Asesor de Servicios (en materia tributaria).

Resultado

El 80,54% de los ciudadanos encuestados se encuentra satisfecho con el servicio brindado por los asesores, en materia tributaria.

Comentario:

En el trimestre en evaluación (enero – marzo) del actual periodo, se encuestó a 1,084 ciudadanos, de los cuales 873 se encuentran satisfechos con el servicio ofrecido en forma presencial por los asesores de servicios.

Nivel de cumplimiento



^{1/}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 el área de Planificación en el mes de marzo.



Municipalidad Metropolitana
de Lima

Construyendo

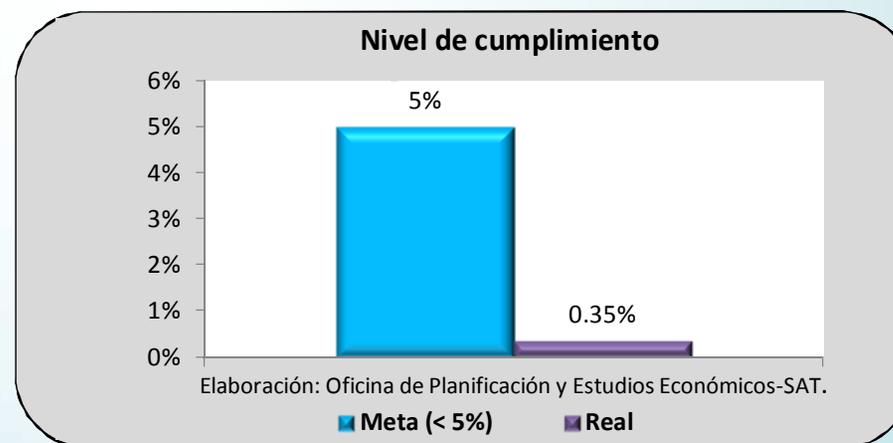
COMPROMISO 07

LOGRAR UN NIVEL DE RECLAMOS NO MAYOR A 5%, PRESENTADOS A TRAVÉS DE LA ODCA^{1/}, RESPECTO DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL ASESOR DE SERVICIOS (EN MATERIA TRIBUTARIA).



Comentario:

En el trimestre en evaluación (Enero – Marzo) del actual periodo, se registró 3,676 reclamos presentados en la ODCA^{1/}, de los cuales 13 fueron relacionados a materia tributaria.



^{1/}ODCA: Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado.



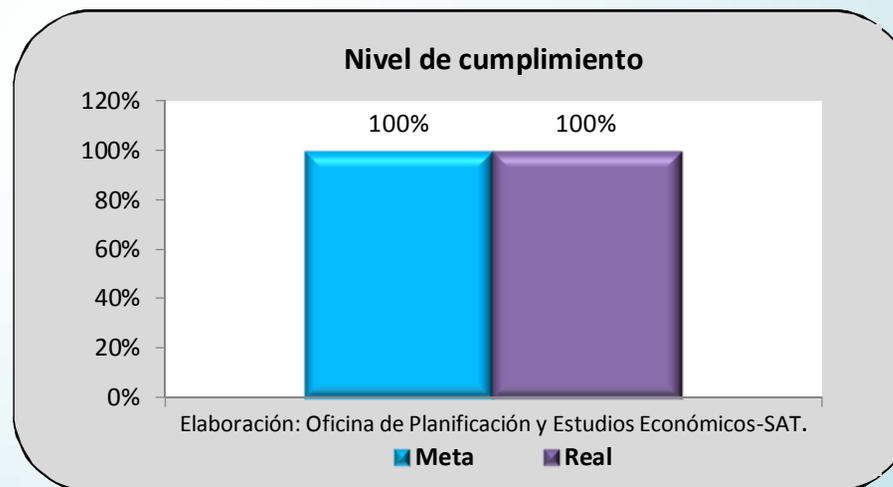
COMPROMISO 08

RECIBIR EN LÍNEA LOS PAGOS EFECTUADOS A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB DEL SAT. ^{1/}



Comentario:

En el trimestre en evaluación (enero – marzo) del actual periodo, se registró 26,457 pagos realizados en línea a través de la página web del SAT, los cuales fueron realizados con éxito.



^{1/} No incluye los pagos que por motivos de excepción son regularizados en el proceso de conciliación.



Municipalidad Metropolitana
de Lima

Construyendo

COMPROMISO 09

RECIBIR EN LÍNEA LOS PAGOS EFECTUADOS EN LA RED DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS.^{1/}



Comentario:

En el trimestre en evaluación (enero – marzo) del actual periodo, se registró 162,570 pagos efectuados en la red de las entidades financieras, los cuales fueron realizados con éxito.



^{1/} No incluye los pagos que por motivos de excepción son regularizados en el proceso de conciliación.



COMPROMISO 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.

Indicador

Número de solicitudes por prescripción de multas de tránsito no atendidos y cuyo resultado no fue publicado en la pagina web dentro de los treinta (30) días calendarios, computados desde el día siguiente de su presentación.

Meta

Atender en el plazo establecido el 100% de solicitudes por prescripción y la publicación en web.

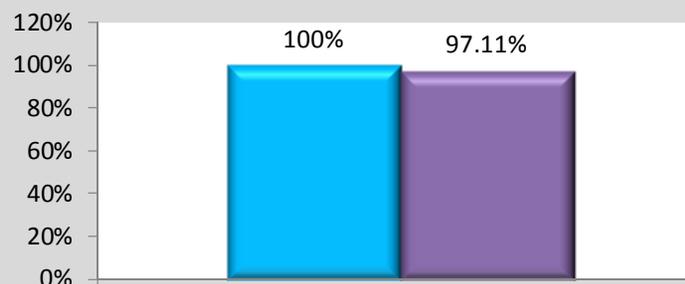
Resultado

El 97,11% de las solicitudes de prescripción de multas de transito fueron atendidas y publicadas dentro del plazo de 30 días calendarios.

Comentario:

En el trimestre en evaluación (enero – marzo) del actual periodo, se registró 21,686 solicitudes de prescripción de multas de tránsito de las cuales 645 incumplieron con el plazo de atención (solución y publicación).

Nivel de cumplimiento



Elaboración: Oficina de Planificación y Estudios Económicos-SAT.

■ Meta ■ Real

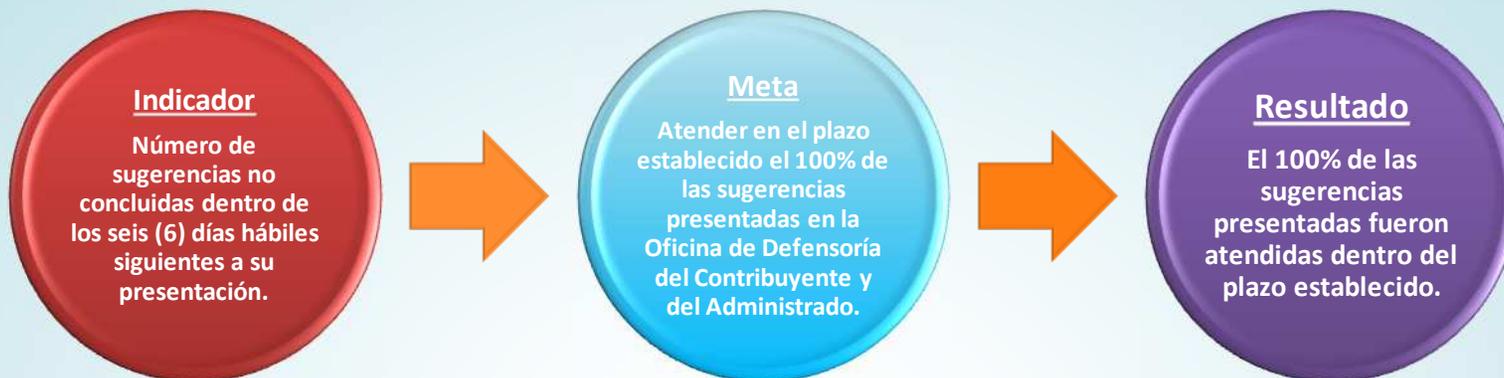


Municipalidad Metropolitana
de Lima

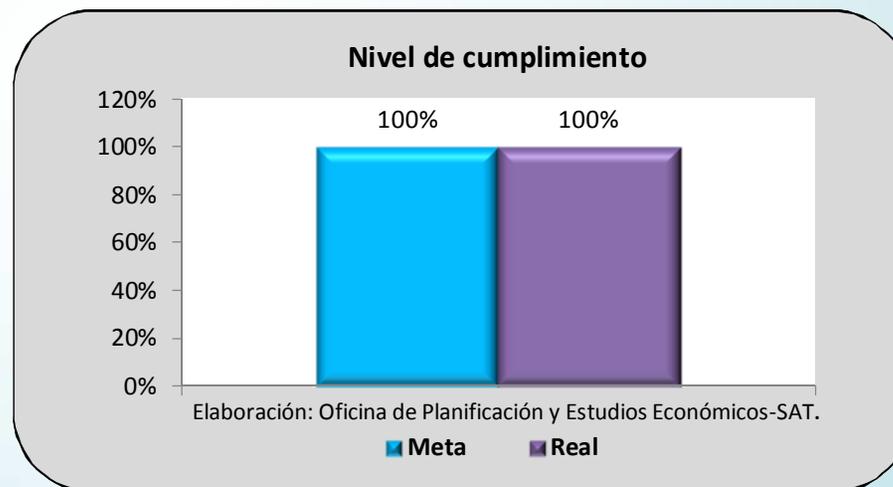


COMPROMISO 11

ATENDER LAS SUGERENCIAS DENTRO DE LOS SEIS (6) DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A SU PRESENTACIÓN.

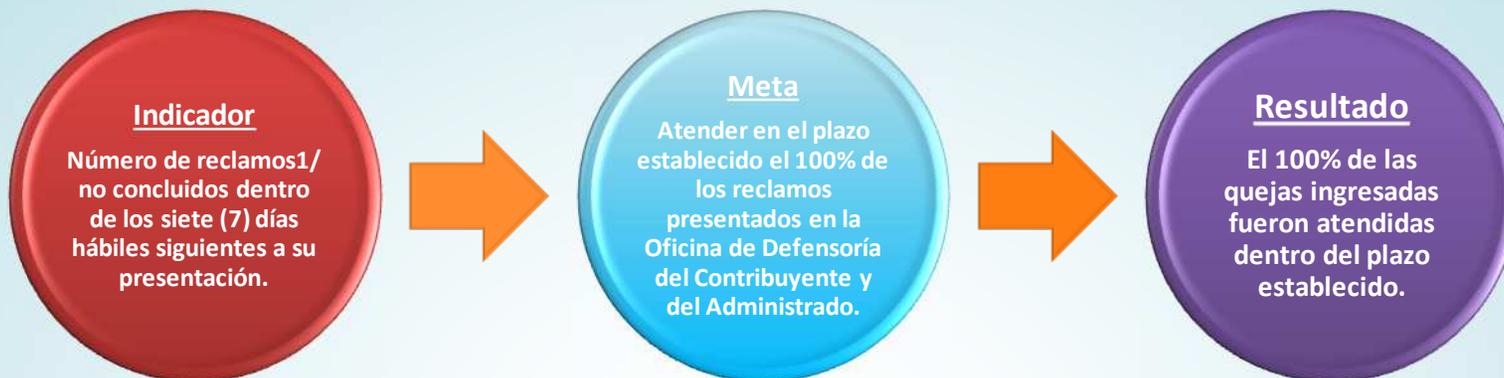


Comentario:
En el trimestre en evaluación (enero – marzo) del actual periodo, se registraron 13 sugerencias, las cuales fueron atendidas dentro del plazo establecido.

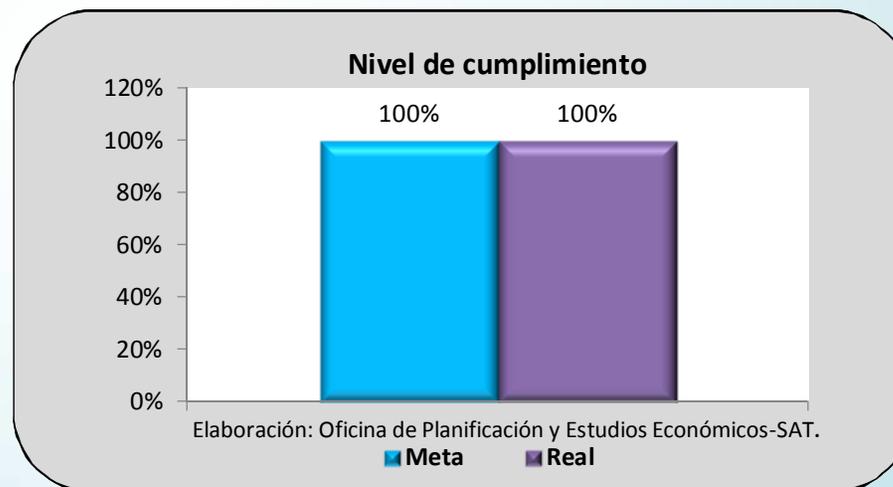


COMPROMISO 12

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



Comentario:
En el trimestre en evaluación (enero – marzo) del actual periodo, se tuvo 3,697 reclamos (incluye los reclamos pendientes de diciembre 2014), los cuales fueron atendidos dentro del plazo establecido.



^{1/} Reclamos ingresados en la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado (módulo SIRESU)



Municipalidad Metropolitana
de Lima

Construyendo

SAT

*Servicio de Administración
Tributaria de Lima*

Gracias



Municipalidad Metropolitana
de Lima

Construyendo