

SAT

*Servicio de Administración
Tributaria de Lima*

**CARTA DE SERVICIOS
RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN N° 59
Del 01 de Abril 2015 al 30 de Junio 2015**



Municipalidad de Lima



COMPROMISO 01

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

Indicador

Número de ciudadanos que esperan más de veinticinco (25) minutos para efectuar un pago en nuestras Agencias SAT.



Meta

Atender al 100% de ciudadanos que realice sus pagos, con un tiempo de espera no mayor a 25 minutos..

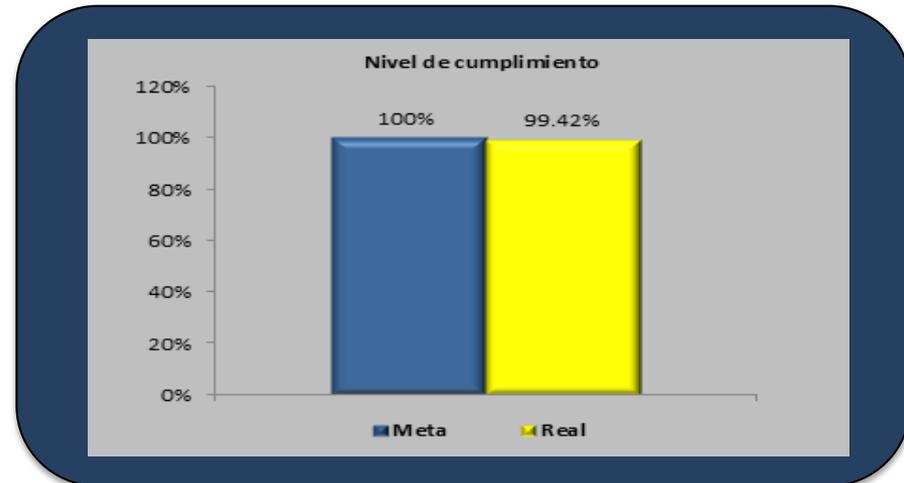


Resultado

El 99,42% de los ciudadanos que realizaron sus pagos en las Agencias SAT esperaron menos de 25 minutos para ser atendidos.

Comentario:

En el trimestre en evaluación (Abril -Junio) del actual periodo, se generó 115,850 tickets para atención en ventanilla de los cuales 671 tickets fueron atendidos después de registrar un tiempo de espera mayor a 25 minutos.

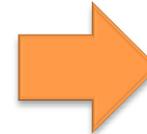


^{1/} A partir del mes de agosto del 2011, para la agencia Camaná, solo se considera una muestra del total de ciudadanos que realizan sus pagos en caja SAT, por no contar con ticketera.



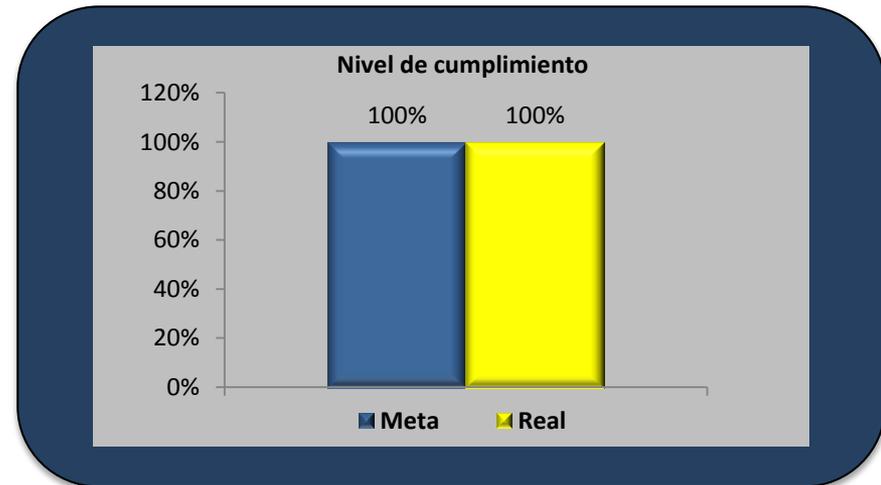
COMPROMISO 02

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 (Abril – Junio) del actual periodo, se atendió un total de 2,510 consultas vía chat, las cuales fueron atendidas en su totalidad.



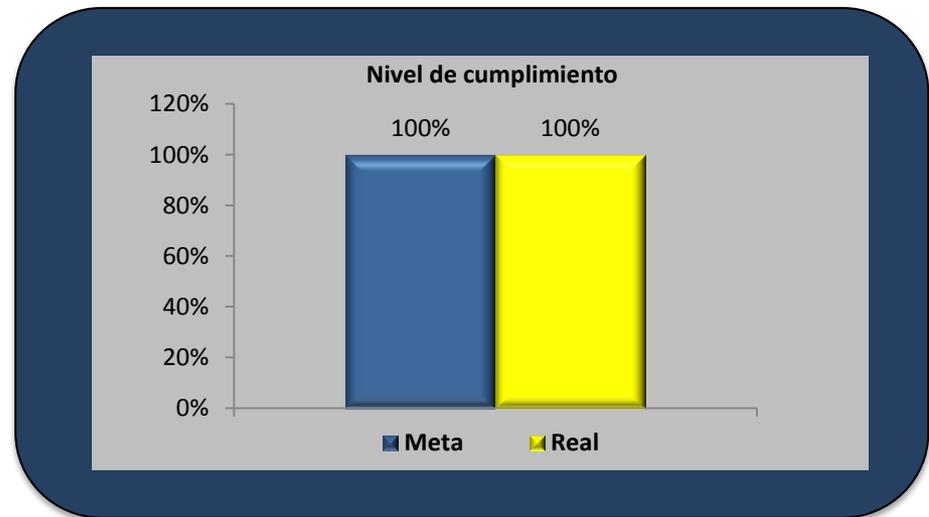
COMPROMISO 03

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 (Abril – Junio) del actual periodo, se atendió un total de 5,206 consultas vía correo electrónico, las cuales fueron atendidas en su totalidad.



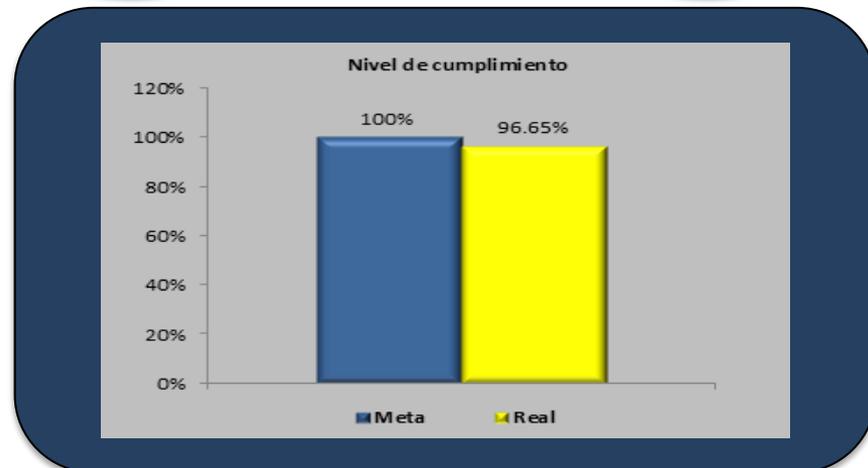
COMPROMISO 04

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 1P.M. LOS SÁBADOS.



Comentario:

En el trimestre en evaluación (Abril – Junio) del actual periodo, se registró un total de 129,177 llamadas, de las cuales 124,847 fueron atendidas.



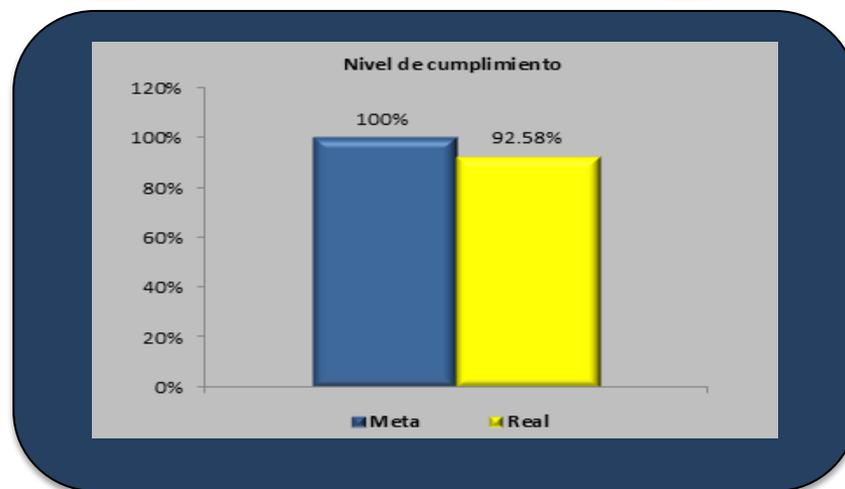
COMPROMISO 05

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 (Abril – Junio) del actual periodo, se encuestó a 26,941 ciudadanos, de los cuales 24,942 se encuentran conformes con el servicio ofrecido a través del Aló SAT.



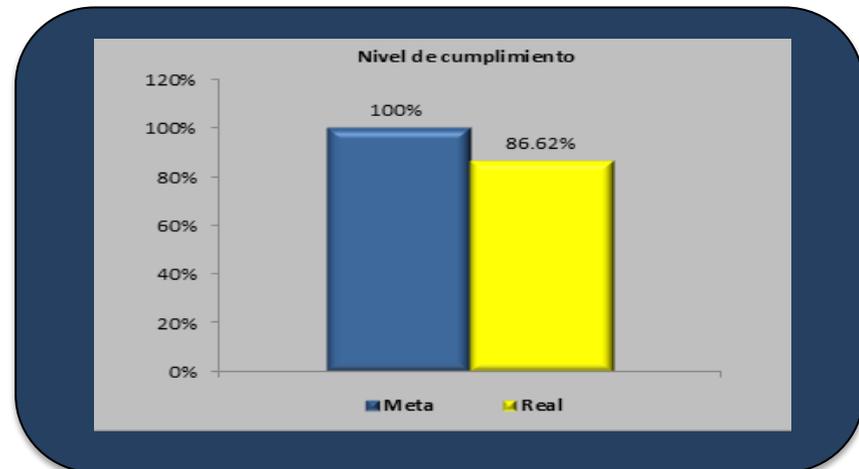
COMPROMISO 06

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/}



Comentario:

En el trimestre en evaluación (Abril – Junio) del actual periodo, se encuestó a 1,084 ciudadanos, de los cuales 939 se encuentran satisfechos con el servicio ofrecido en forma presencial por los asesores de servicios.



^{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 junio.



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).

Indicador

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

Meta

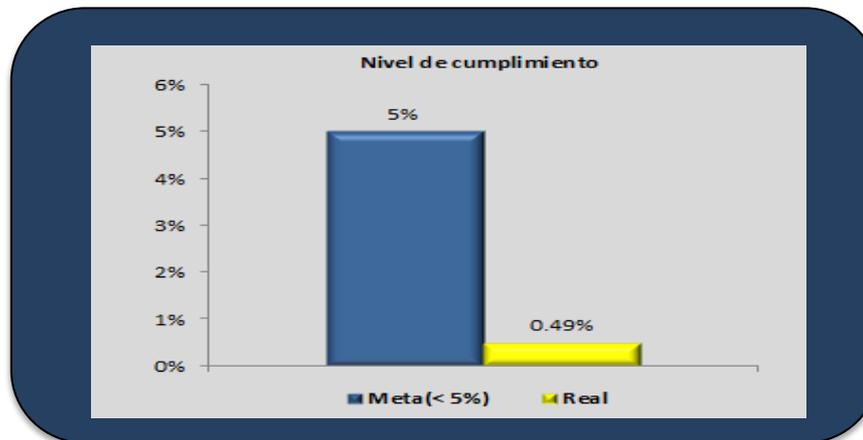
Obtener un nivel de reclamos no mayor a 5%, presentados a través de la ODCA^{1/}, respecto de la atención brindada por el Asesor de Servicios (en materia tributaria).

Resultado

El 0,49% de los reclamos presentados a través de la ODCA^{1/} fueron reclamos relacionados a materia tributaria.

Comentario:

En el trimestre en evaluación (Abril – Junio) del actual periodo, se registró 3,895 reclamos^{2/} presentados en la ODCA^{1/}, de los cuales 19 fueron relacionados a materia tributaria.



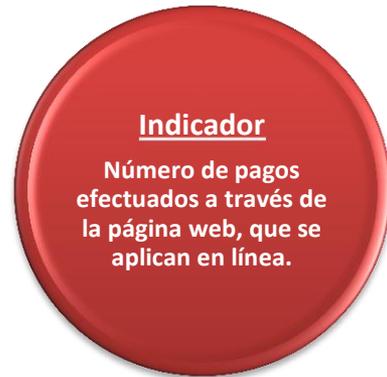
^{1/} ODCA: Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado.

^{2/} Incluye los reclamos ingresados en el trimestre de evaluación.



COMPROMISO 08

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



Comentario:

En el trimestre en evaluación (Abril – Junio) del actual periodo, se registró 13,343 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.

COMPROMISO 09 RECIBIR EN LÍNEA LOS PAGOS EFECTUADOS EN LA RED DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS.^{1/}



Comentario:

En el trimestre en evaluación (Abril – Junio) del actual periodo, se registró 145,678 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 atendidas 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.

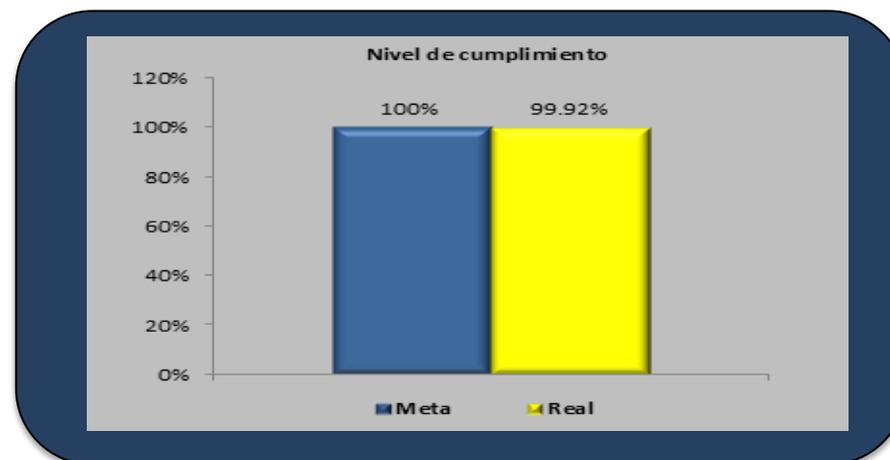


Resultado

El 99,92% de las solicitudes de prescripción de multas de tránsito fueron atendidas y publicadas dentro del plazo de 30 días calendarios.

Comentario:

En el trimestre en evaluación (Abril – Junio) del actual periodo, se registró 17,771 solicitudes de prescripción de multas de tránsito de las cuales 14 incumplieron con el plazo de atención (solución y publicación).



COMPROMISO 11 ATENDER LAS SUGERENCIAS DENTRO DE LOS SEIS (6) DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A SU PRESENTACIÓN.



Comentario:

En el trimestre en evaluación (Abril – Junio) del actual periodo, se registraron 2 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 (Abril – Junio) del actual periodo, se registraron 4,841 reclamos los cuales fueron atendidos dentro del plazo establecido.



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

^{2/} Incluye reclamos del trimestre en evaluación y los pendientes del mes de marzo.



SAT

*Servicio de Administración
Tributaria de Lima*

Gracias



Municipalidad Metropolitana
de Lima

