

SAT

*Servicio de Administración
Tributaria de Lima*

**CARTA DE SERVICIOS
RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN N° 60 Del
01 de Julio 2015 al 30 de Septiembre 2015**



Municipalidad de Lima



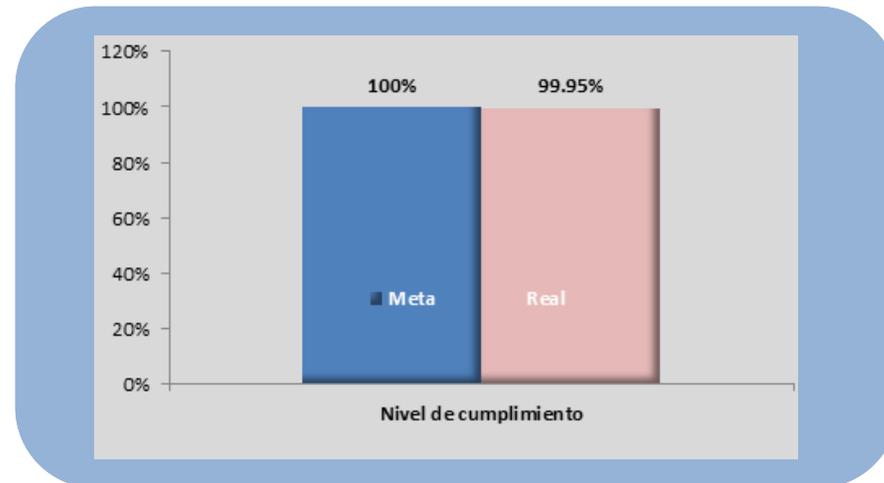
**COMPROMISO
01**

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



Comentario:

En el trimestre en evaluación (Julio - Septiembre) del actual periodo, se generó 120,731 tickets para atención en ventanilla de los cuales 64 tickets fueron atendidos después de registrar un tiempo de espera mayor a 25 minutos.



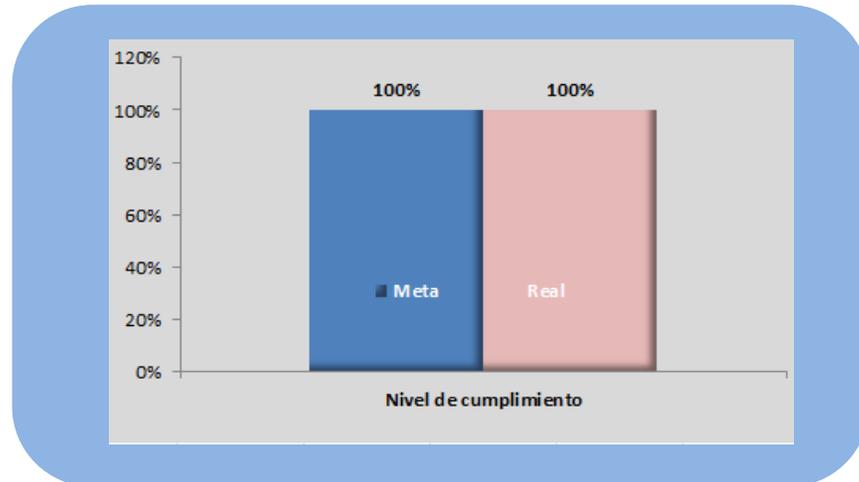
^{1/} A partir del mes de agosto del 2011, para la agencia Camaná, solo se considera una muestra del total de ciudadanos que realizan sus pagos en caja SAT, por no contar con ticketera.

**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 (Julio – Septiembre) del actual periodo, se atendió un total de 2,670 consultas vía chat, las cuales fueron atendidas en su totalidad.

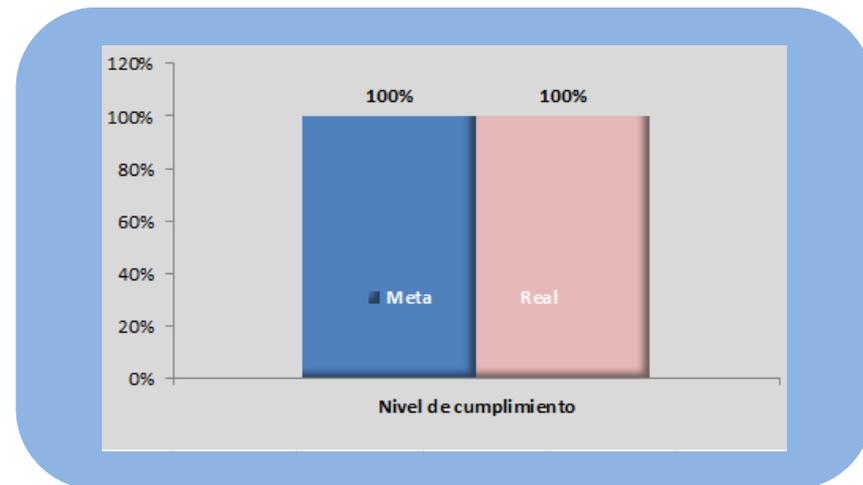


**COMPROMISO
03**

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 (Julio – Septiembre) del actual periodo, se atendió un total de 5,299 consultas vía correo electrónico, las cuales fueron atendidas en su totalidad.

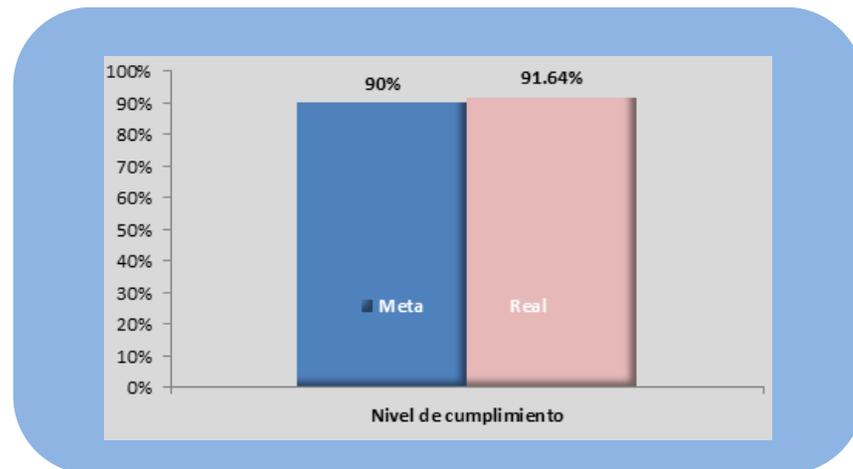


**COMPROMISO
04**

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 (Julio – Septiembre) del actual periodo, se registró un total de 149,501 llamadas, de las cuales 137,005 fueron atendidas.

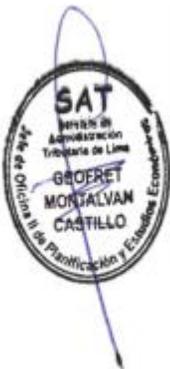
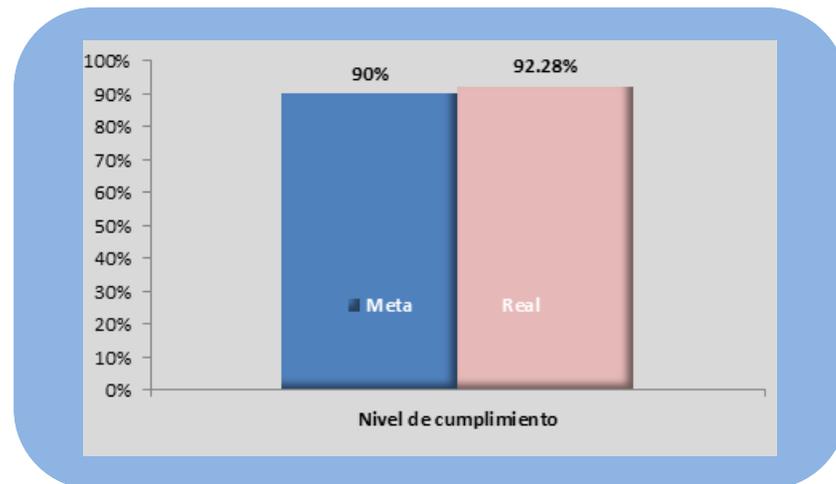


**COMPROMISO
05**

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 (Julio – Septiembre) del actual periodo, se encuestó a 26,438 ciudadanos, de los cuales 24,397 se encuentran conformes con el servicio ofrecido a través del Aló SAT.



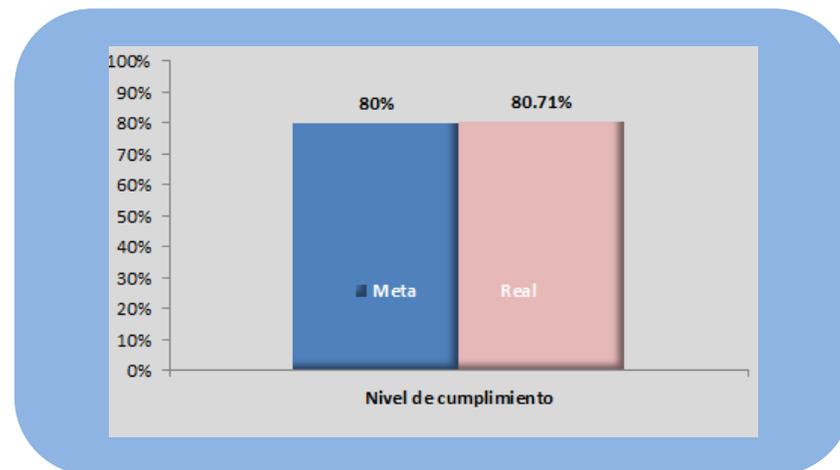
**COMPROMISO
06**

**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 (Julio – Septiembre) del actual periodo, se encuestó a 197 ciudadanos, de los cuales 159 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 Septiembre.

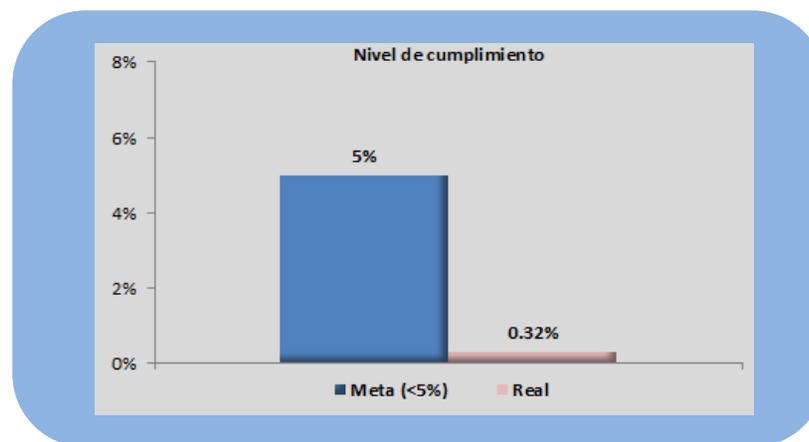
**COMPROMISO
07**

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 (Julio – Septiembre) del actual periodo, se registró 4,098 reclamos^{2/} presentados en la ODCA^{1/}, de los cuales 13 fueron relacionados a materia tributaria.



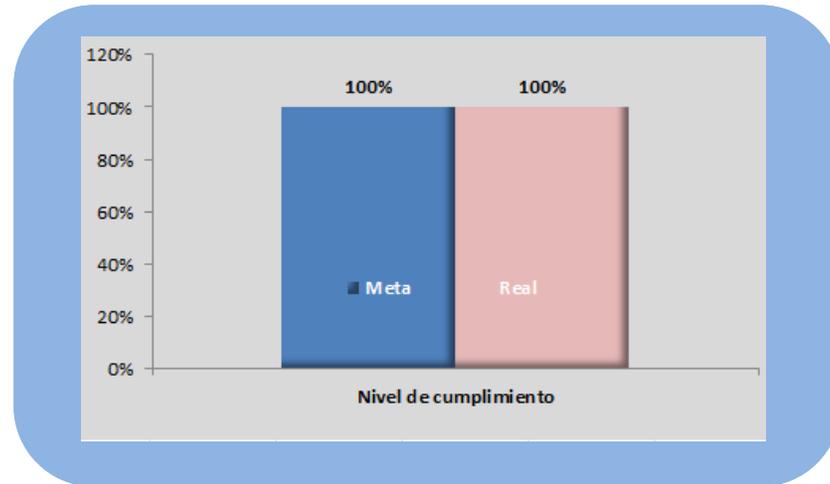
^{1/} ODCA: Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado.

^{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 (Julio – Septiembre) del actual periodo, se registró 14,018 pagos realizados en línea a través de la página Web del SAT, los cuales fueron realizados con éxito.

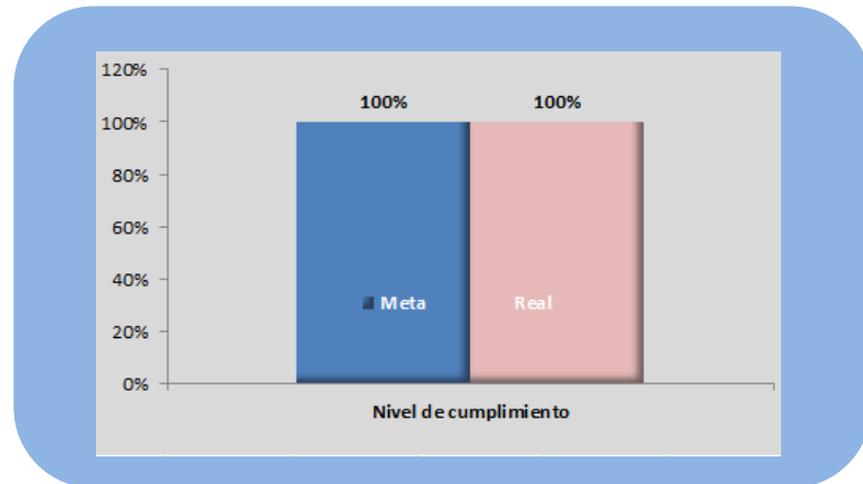


^{1/} No incluye los pagos que por motivos de excepción son regularizados en el proceso de conciliación.

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



Comentario:
En el trimestre en evaluación (Julio – Septiembre) del actual periodo, se registró 151,421 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.

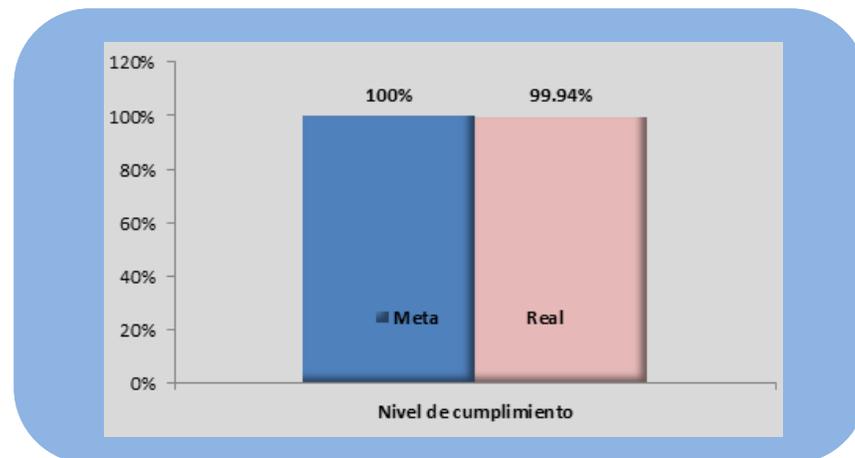
**COMPROMISO
10**

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.



Comentario:

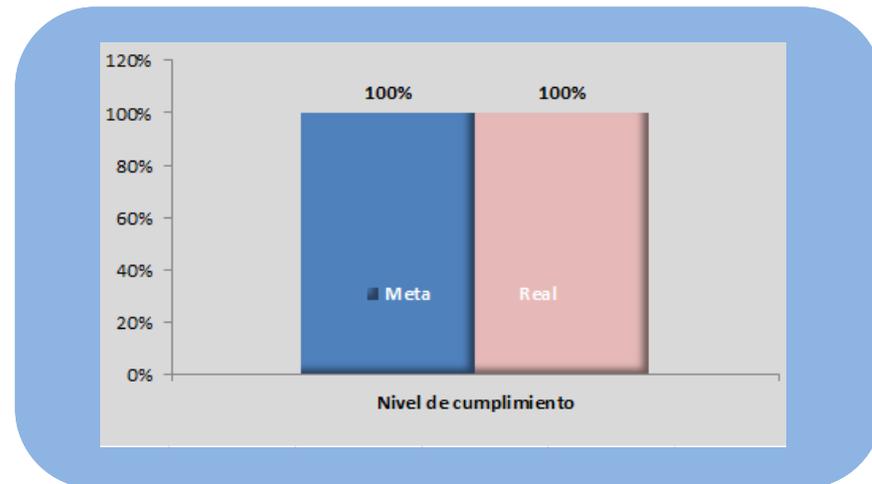
En el trimestre en evaluación (Julio – Septiembre) del actual periodo, se registró 23,242 solicitudes de prescripción de multas de tránsito de las cuales 13 incumplieron con el plazo de atención (solución y publicación).



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



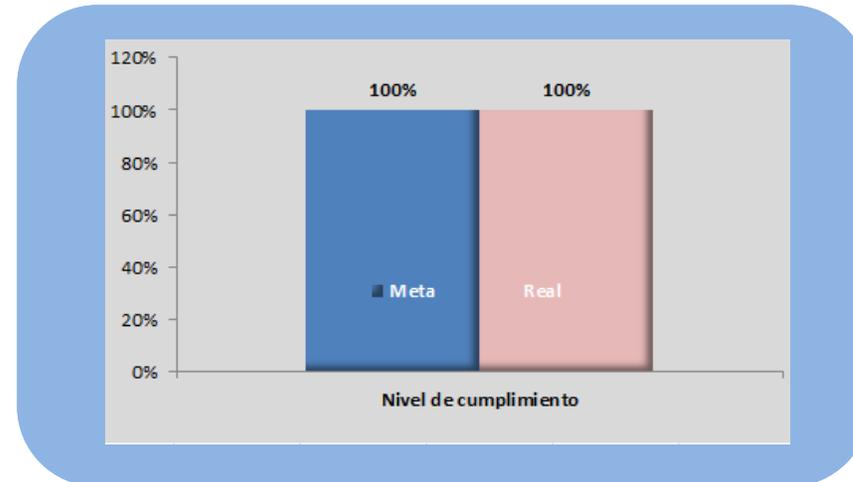
Comentario:
En el trimestre en evaluación (Julio – Septiembre) del actual periodo, se registró 1 sugerencia, la cual fue atendida dentro del plazo establecido.



COMPROMISO 12 ATENDER LOS RECLAMOS DENTRO DE LOS SIETE (7) DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A SU PRESENTACIÓN



Comentario:
En el trimestre en evaluación (Julio – Septiembre) del actual periodo, se registraron 5,049 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.



Gracias