

# SAT

*Servicio de Administración  
Tributaria de Lima*

---

**CARTA DE SERVICIOS  
RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN N° 64  
Del 01 de Julio 2016 al 30 de Setiembre 2016**

---



**Municipalidad de Lima**



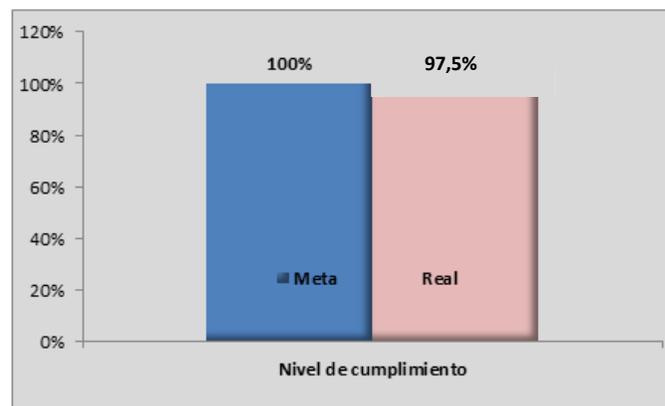
## COMPROMISO 01

**RECIBIR EL 95% DE PAGOS CON UN TIEMPO DE ESPERA NO MAYOR A (20) MINUTOS EN NUESTRAS AGENCIAS SAT.**



### Comentario:

En el trimestre en evaluación (Julio – Setiembre 2016), se generó 151 468 tickets para atención en ventanilla de los cuales 147 660 tickets fueron atendidos con un tiempo de espera no mayor a 20 minutos, resultando un nivel de atención del 97,5%.



<sup>1/</sup> A partir del mes de agosto del 2011, la agencia Camaná, sólo considera una muestra del total de ciudadanos que realizan sus pagos en caja SAT, por no contar con ticketera.

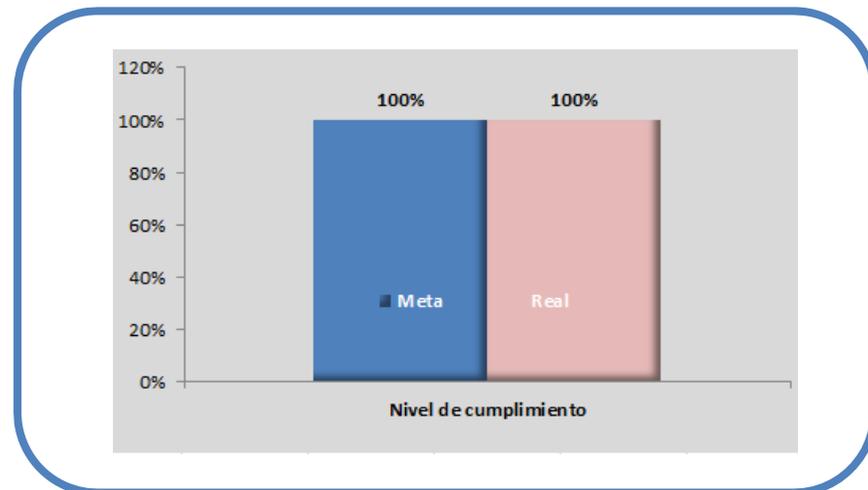
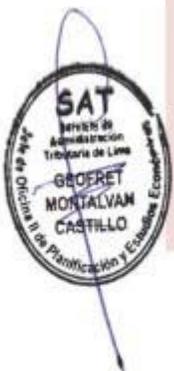
**COMPROMISO  
02**

**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 – Setiembre 2016), se atendió un total de 3 456 consultas vía chat, las cuales fueron atendidas en su totalidad.



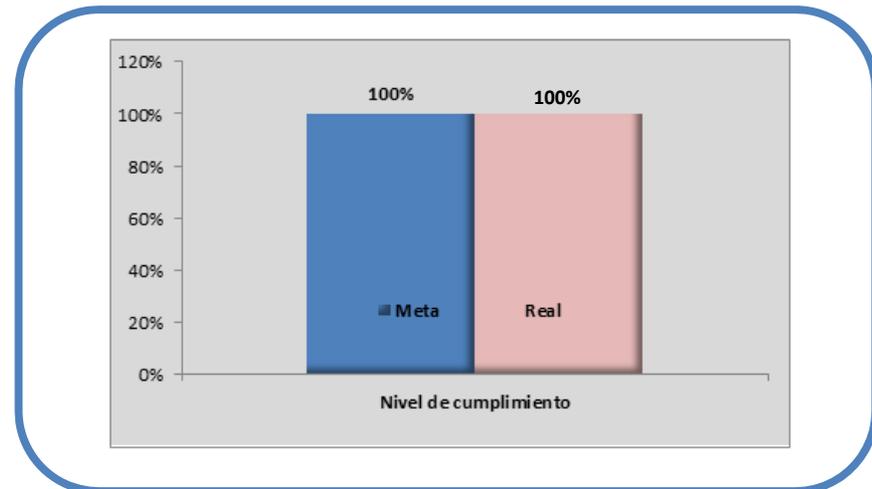
**COMPROMISO  
03**

**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 – Setiembre 2016), se registró un total de 2 363 consultas vía correo electrónico, las cuales fueron atendidas en su totalidad.



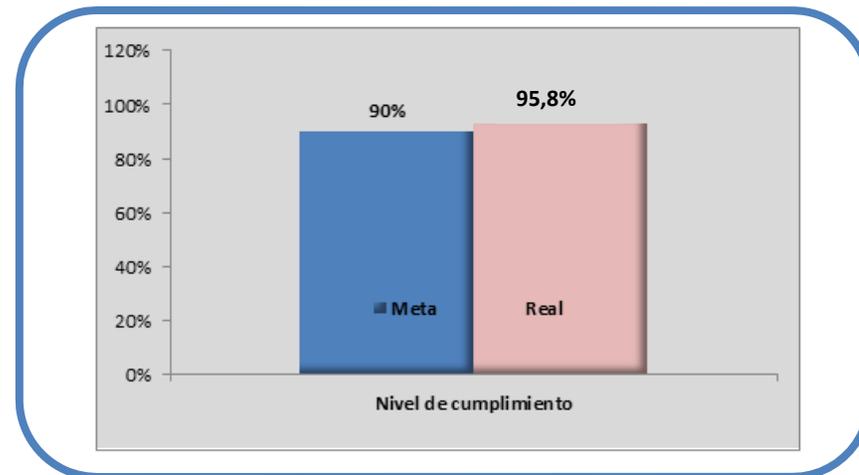
**COMPROMISO  
04**

**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 – Setiembre 2016), se registró un total de 183 728 llamadas, de las cuales 176 064 fueron atendidas.

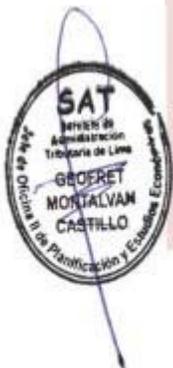
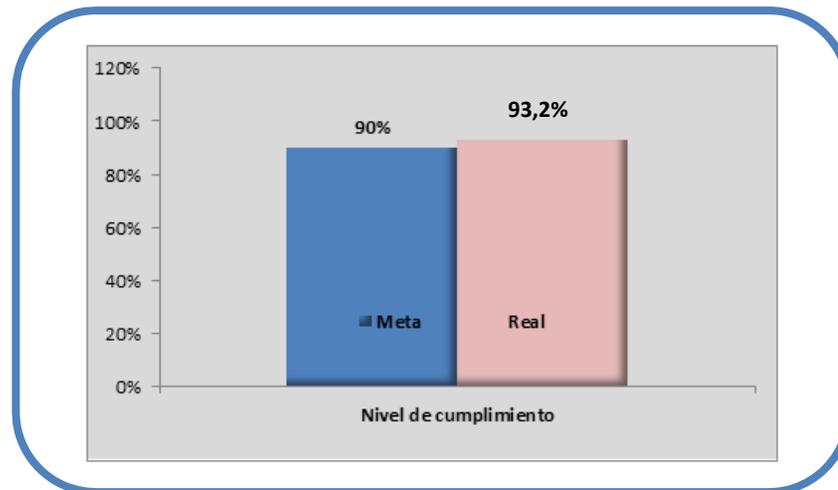


**COMPROMISO  
05**

**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 – Setiembre 2016), se encuestó a 26 301 ciudadanos, de los cuales 24 505 se encuentran conformes con la atención brindada.



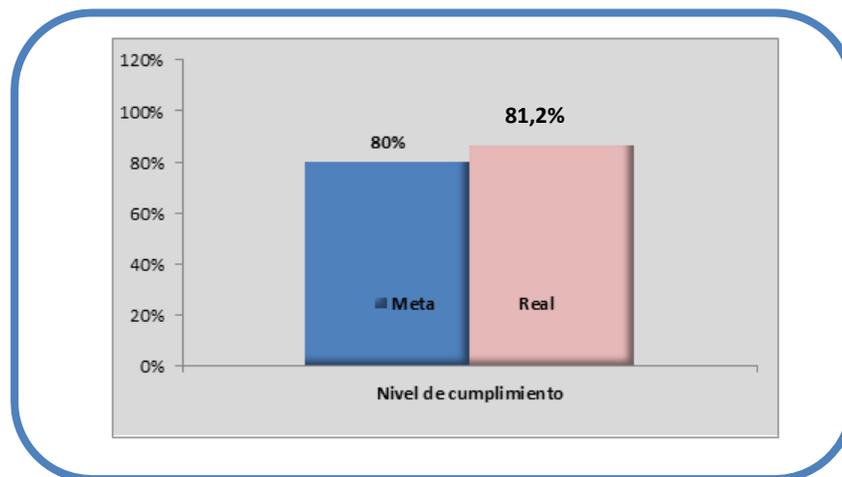
**COMPROMISO  
06**

**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.<sup>1/</sup>**



**Comentario:**

En el trimestre en evaluación (Julio – Setiembre 2016), se encuestó a 250 ciudadanos, de los cuales 203 se encuentran satisfechos con el servicio ofrecido en forma presencial por los asesores de servicios.



<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 General de Satisfacción realizada por el área de Planificación entre los meses de agosto y setiembre.

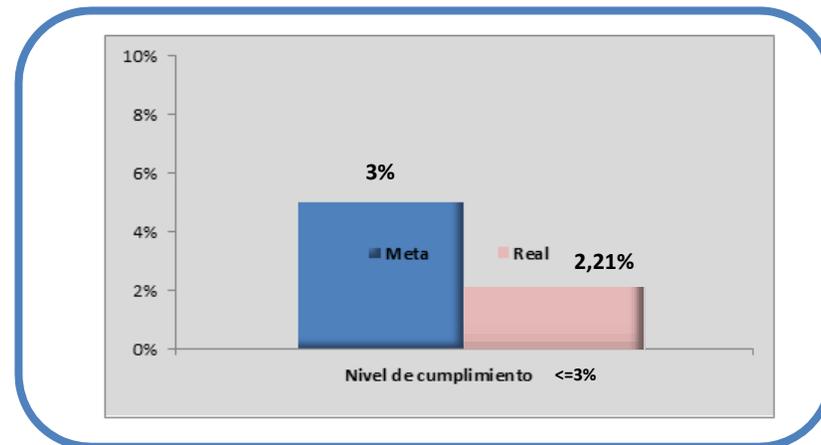
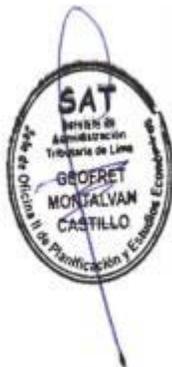
**COMPROMISO  
07**

**LOGRAR UN NIVEL DE RECLAMOS NO MAYOR A 3% PRESENTADOS A TRAVÉS DE LA ODCA<sup>1/</sup> RESPECTO DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL ASESOR DE SERVICIOS (EN MATERIA TRIBUTARIA).**



**Comentario:**

En el trimestre en evaluación (Julio – Setiembre 2016), se registró 3 749 reclamos<sup>2/</sup> presentados en la ODCA, de los cuales 83 fueron relacionados a materia tributaria.



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

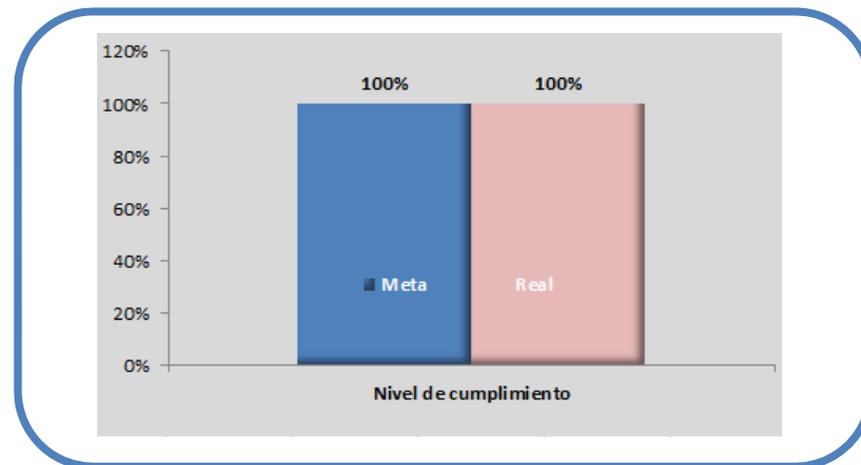
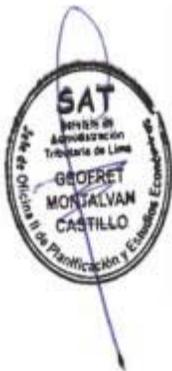
<sup>2/</sup> Incluye los reclamos ingresados en el trimestre de evaluación.

**COMPROMISO**  
**08**

**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.**



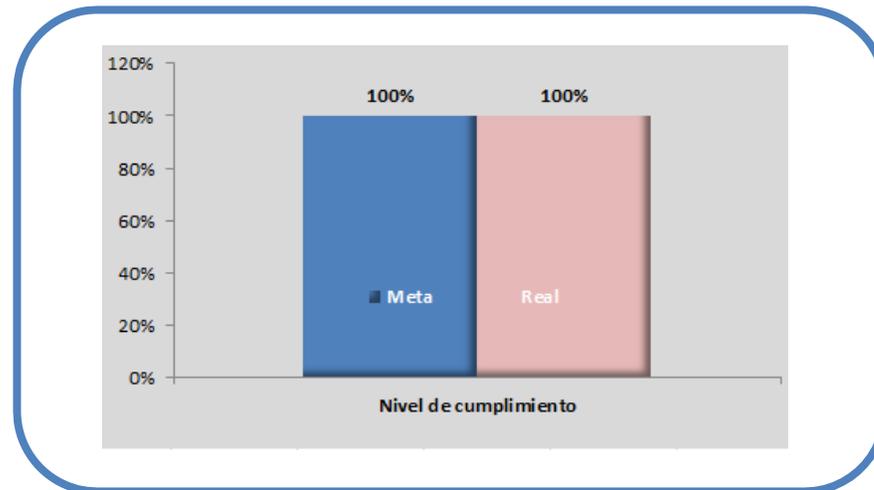
**Comentario:**  
En el trimestre en evaluación (Julio – Setiembre 2016), se registró 31 637 solicitudes de prescripción de multas de tránsito cumpliendo con todas en el plazo de atención y publicación.



## COMPROMISO 09 ATENDER LAS SUGERENCIAS DENTRO DE LOS SEIS (6) DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A SU PRESENTACIÓN.



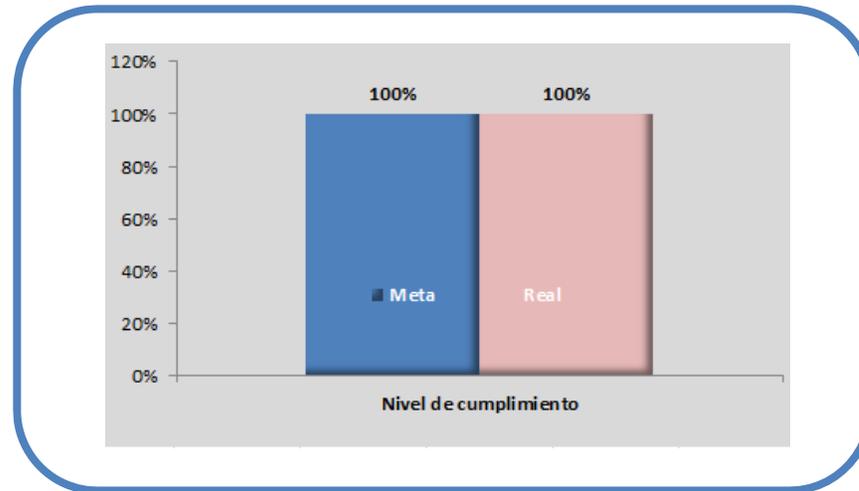
**Comentario:**  
En el trimestre en evaluación (Julio – Setiembre 2016), se registró (1) una sugerencia, la cual fue atendida dentro del plazo establecido.



**COMPROMISO 10 ATENDER LOS RECLAMOS DENTRO DE LOS SIETE (7) DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A SU PRESENTACIÓN**



**Comentario:**  
En el trimestre en evaluación (Julio – Setiembre 2016), se registraron 3 805 reclamos, los cuales fueron atendidos dentro del plazo establecido.

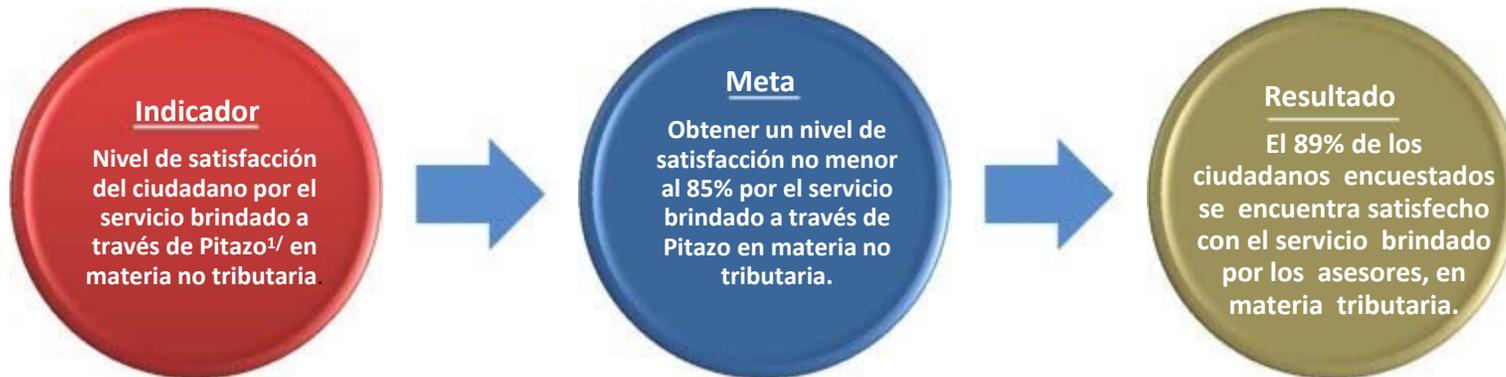


<sup>1/</sup> Reclamos ingresados en la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado (Módulo SIRESU).

**COMPROMISO**

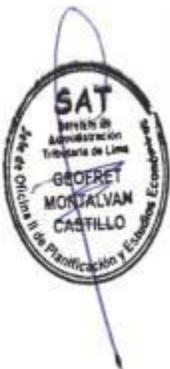
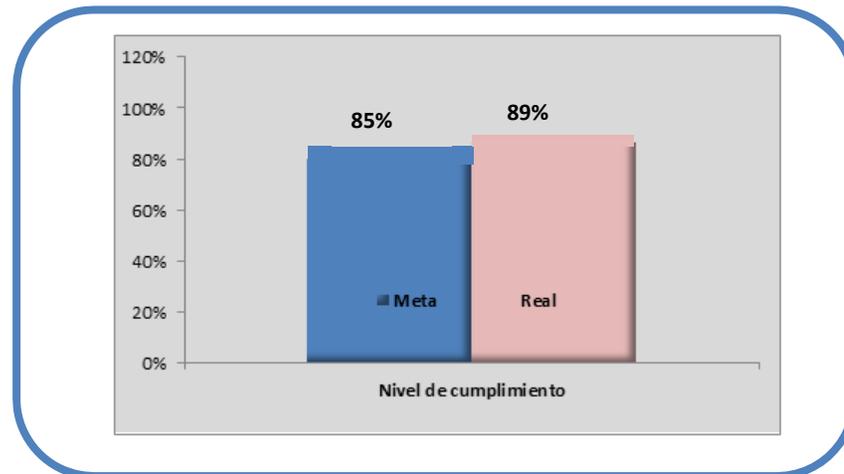
**11**

**LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO NO MENOR AL 85% POR EL SERVICIO DE PITAZO.**



**Comentario:**

En el trimestre en evaluación (Julio – Setiembre 2016), se encuestó<sup>2/</sup> a 75 ciudadanos, de los cuales 67 se encuentran satisfechos con el servicio de Pitazo en materia no tributaria.



<sup>1/</sup> La medición del presente compromiso se realiza anualmente.

<sup>2/</sup> La fuente para el período de evaluación es la Encuesta General de Satisfacción realizada por el área de Planificación entre los meses de agosto y setiembre.



Gracias