

SAT

*Servicio de Administración
Tributaria de Lima*

**CARTA DE SERVICIOS
RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN N° 65
Del 01 de Octubre al 31 de Diciembre 2016**



Municipalidad de Lima



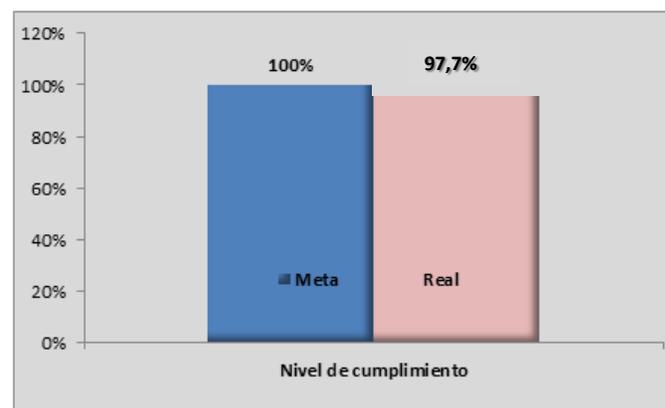
COMPROMISO 01

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 (Octubre – Diciembre 2016), se generó 140 734 tickets para atención en ventanilla de los cuales 137 530 tickets fueron atendidos con un tiempo de espera no mayor a 20 minutos, resultando un nivel de atención del 97,7%.



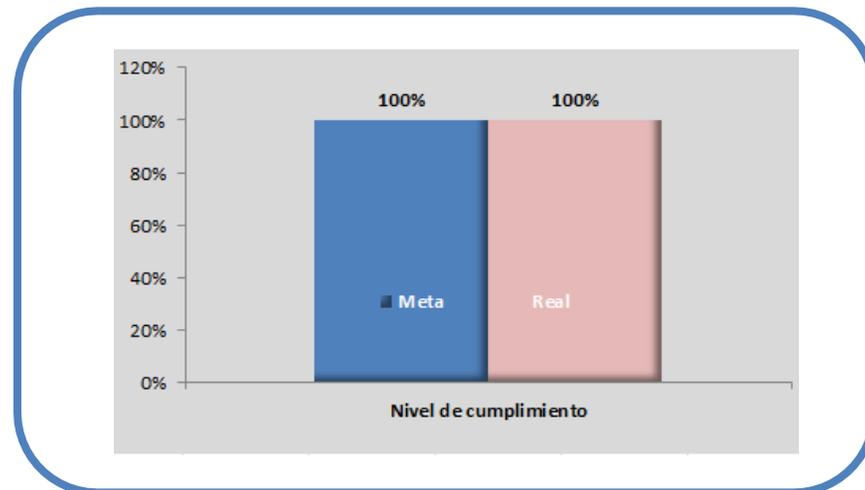
^{1/} A partir del mes de agosto del 2011, la agencia Camaná, sólo considera una muestra del total de ciudadanos que realizan sus pagos en caja SAT, por no contar con ticketera.

**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 (Octubre – Diciembre 2016), se atendió un total de 3 557 consultas vía chat, las cuales fueron atendidas en su totalidad.



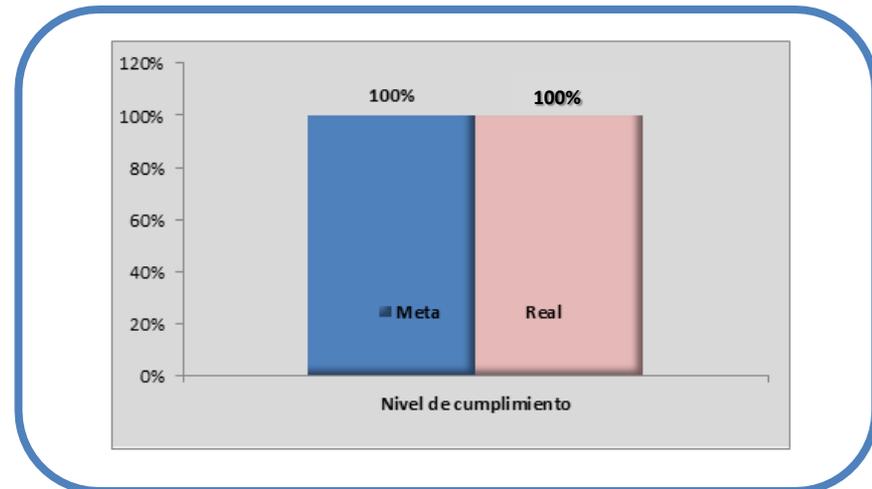
**COMPROMISO
03**

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 (Octubre – Diciembre 2016), se registró un total de 2 665 consultas vía correo electrónico, las cuales fueron atendidas en su totalidad.



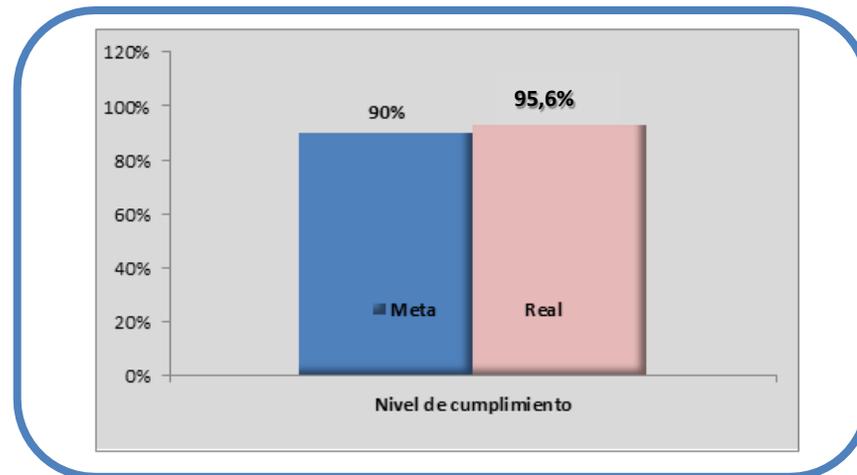
**COMPROMISO
04**

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 (Octubre – Diciembre 2016), se registró un total de 193 039 llamadas, de las cuales 184, 449 fueron atendidas.

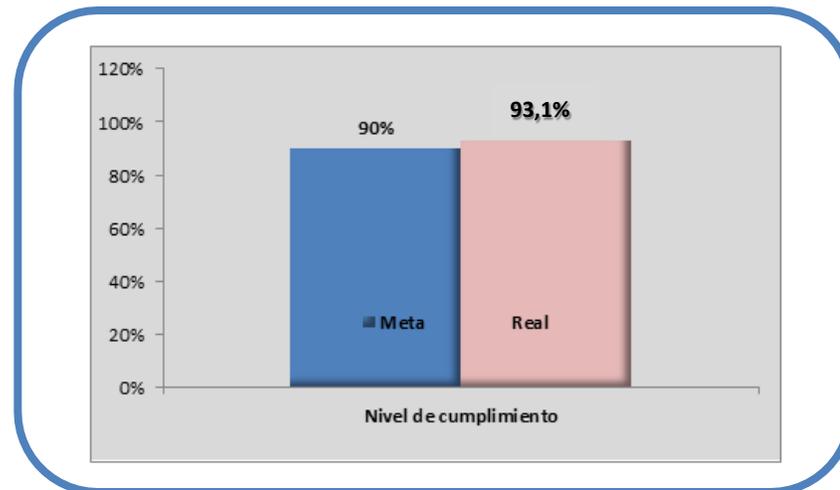


**COMPROMISO
05**

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 (Octubre – Diciembre 2016), se encuestó a 24 826 ciudadanos, de los cuales 23 114 se encuentran conformes con la atención brindada.



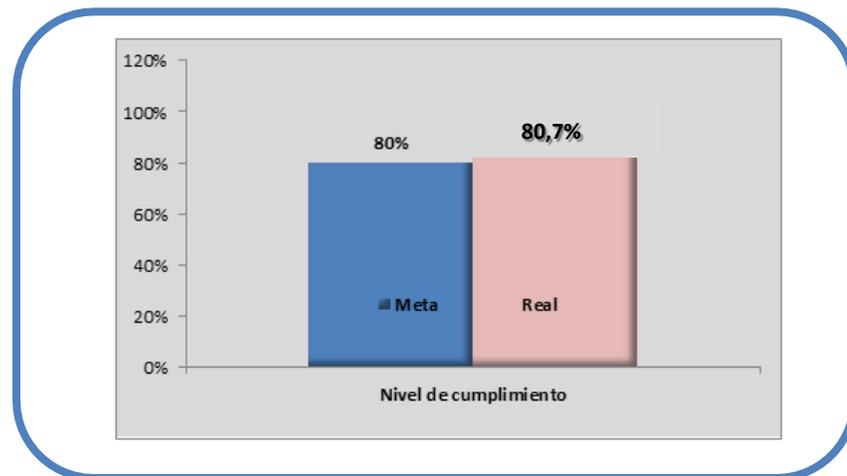
**COMPROMISO
06**

**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.^{1/}**



Comentario:

En el trimestre en evaluación (Octubre – Diciembre 2016), se encuestó a 533 ciudadanos, de los cuales 430 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 encuesta realizada por el Área Funcional de Planificación desde el 01 al 20 de diciembre de 2016.

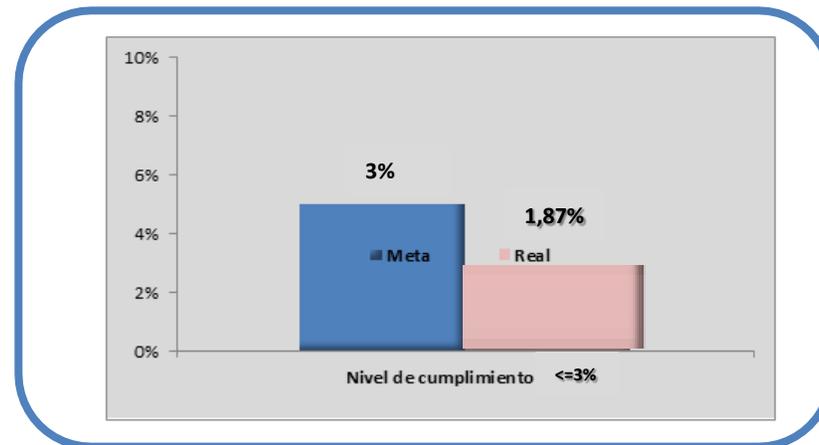
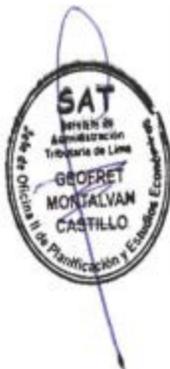
**COMPROMISO
07**

LOGRAR UN NIVEL DE RECLAMOS NO MAYOR A 3% 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 (Octubre – Diciembre 2016), se registró 2 940 reclamos^{2/} presentados en la ODCA, de los cuales 55 fueron relacionados a materia tributaria.



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

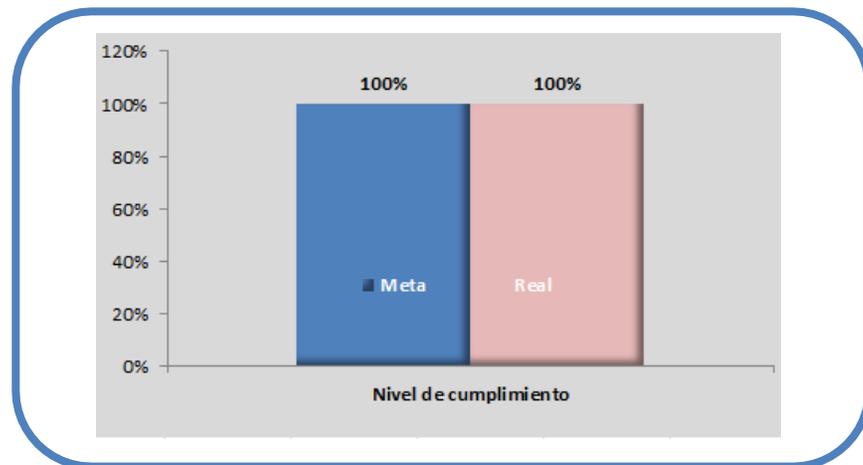
^{2/} Incluye los reclamos ingresados en el trimestre de evaluación.

**COMPROMISO
08**

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.



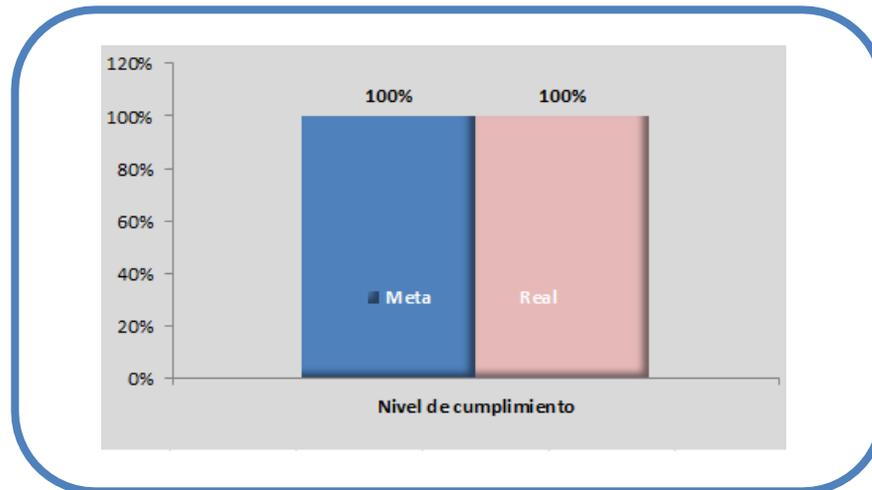
Comentario:
En el trimestre en evaluación (Octubre – Diciembre 2016), se registró 39 955 solicitudes de prescripción de multas de tránsito cumpliendo con todas en el plazo de atención y publicación.



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



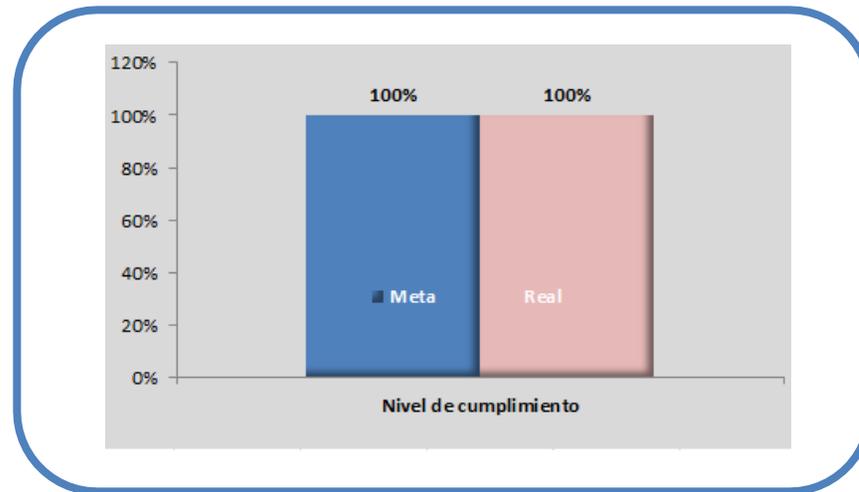
Comentario:
En el trimestre en evaluación (Octubre – Diciembre 2016), no se presentaron sugerencias para su atención.



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



Comentario:
En el trimestre en evaluación (Octubre – Diciembre 2016), se registraron 2 972 reclamos, los cuales fueron atendidos dentro del plazo establecido.



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

COMPROMISO

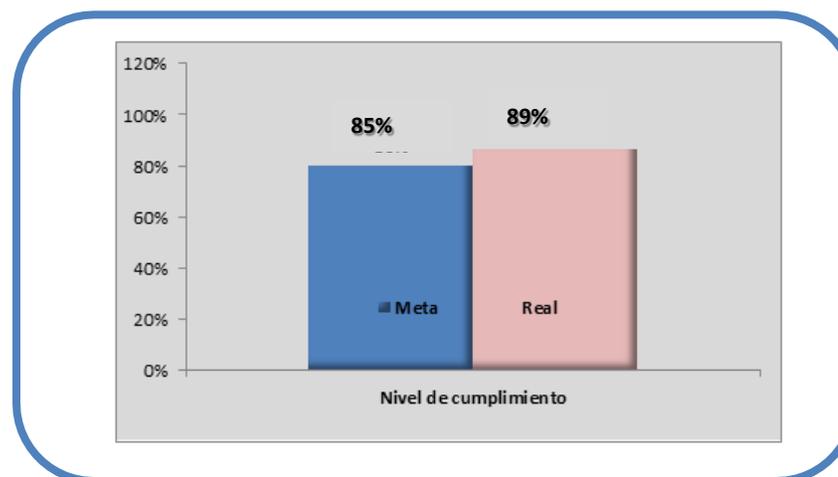
11

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



Comentario:

En el trimestre en evaluación (Octubre – Diciembre 2016), se encuestó^{2/} a 75 ciudadanos, de los cuales 67 se encuentran satisfechos con el servicio de Pitazo en materia no tributaria.



^{1/} La medición del presente compromiso se realiza anualmente.

^{2/} 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