

# SAT

*Servicio de Administración  
Tributaria de Lima*

---

**CARTA DE SERVICIOS  
RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN N° 69  
Del 01 de Octubre al 31 de Diciembre de 2017**

---



**Municipalidad de Lima**



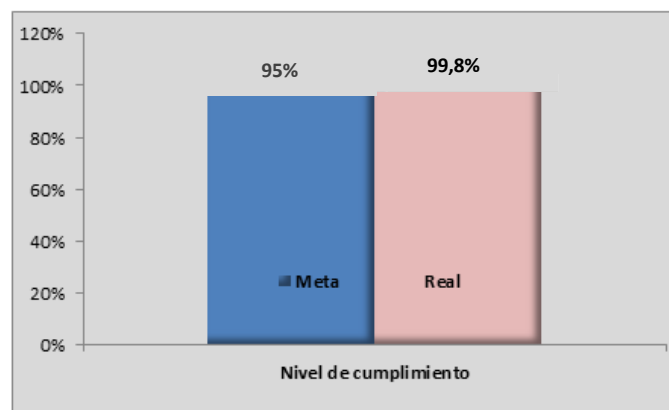
## COMPROMISO 01

**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 2017), se generó 143 177 tickets para atención en ventanilla de los cuales 142 918 tickets fueron atendidos con un tiempo de espera no mayor a 20 minutos, resultando un nivel de atención del 99,8%.



<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.

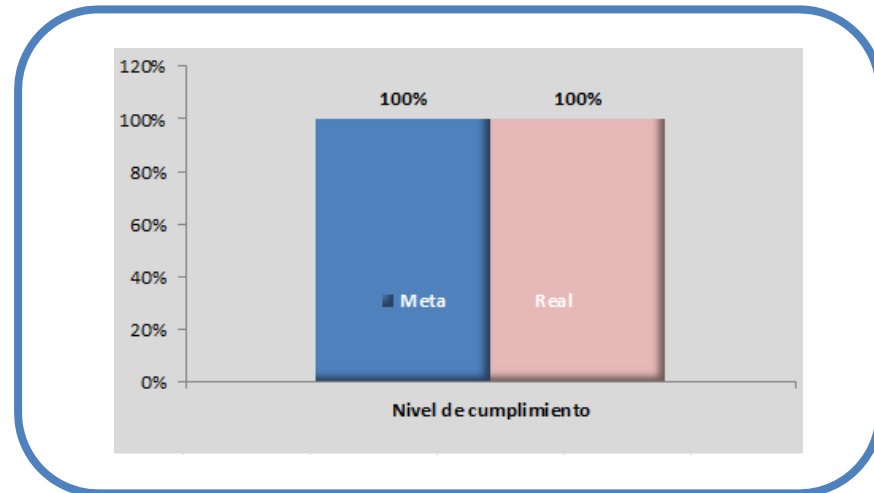
**COMPROMISO  
02**

**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 (Octubre - Diciembre 2017), se atendió un total de 4 719 consultas vía chat, las cuales fueron atendidas en su totalidad.



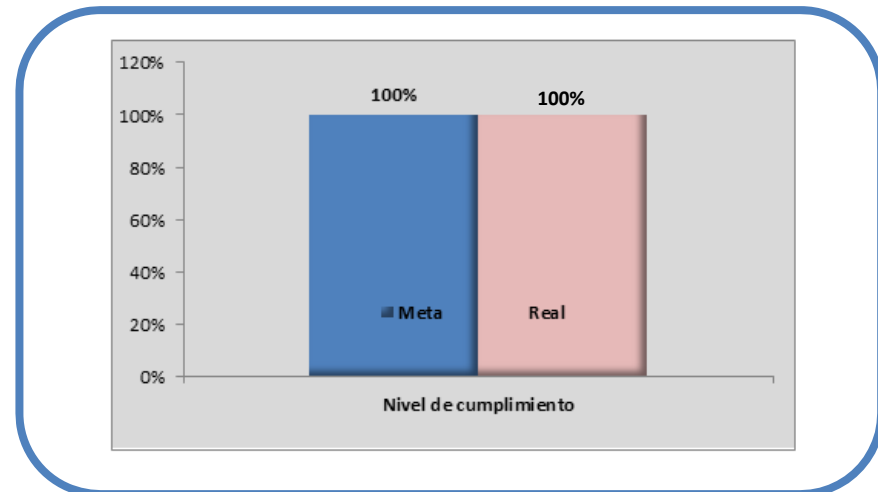
**COMPROMISO  
03**

**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 2017), se registró un total de 2 950 consultas vía correo electrónico, las cuales fueron atendidas en su totalidad.



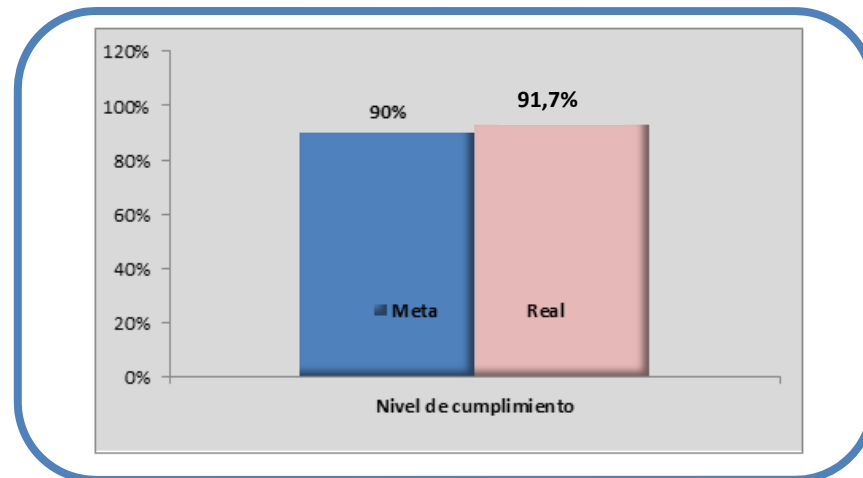
**COMPROMISO  
04**

**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 2017), se registró un total de 200 283 llamadas, de las cuales 183 630 fueron atendidas.

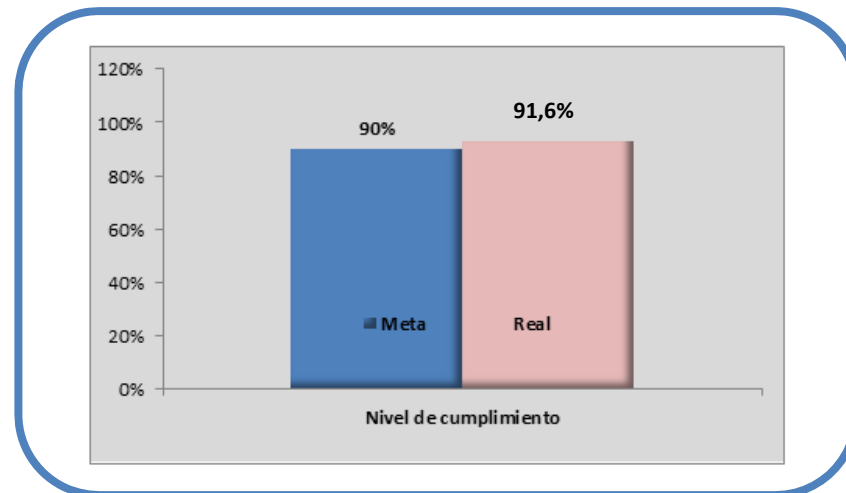


**COMPROMISO  
05**

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

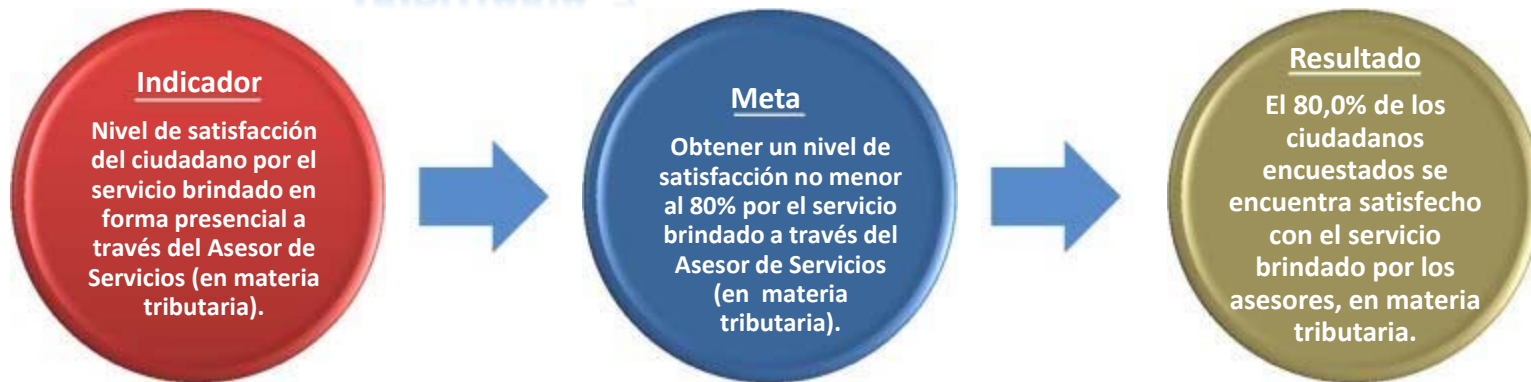


**Comentario:**  
En el trimestre en evaluación (Octubre - Diciembre 2017), se encuestó a 27 705 ciudadanos, de los cuales 25 383 se encuentran conformes con la atención brindada.



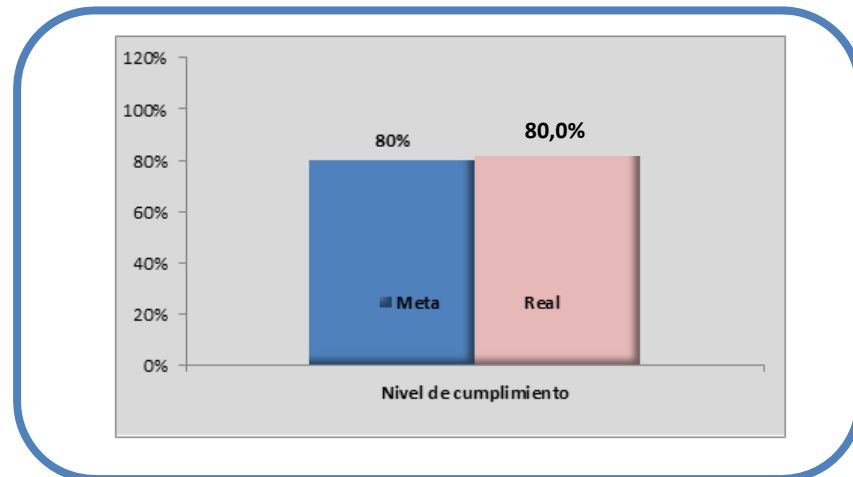
**COMPROMISO  
06**

**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:**

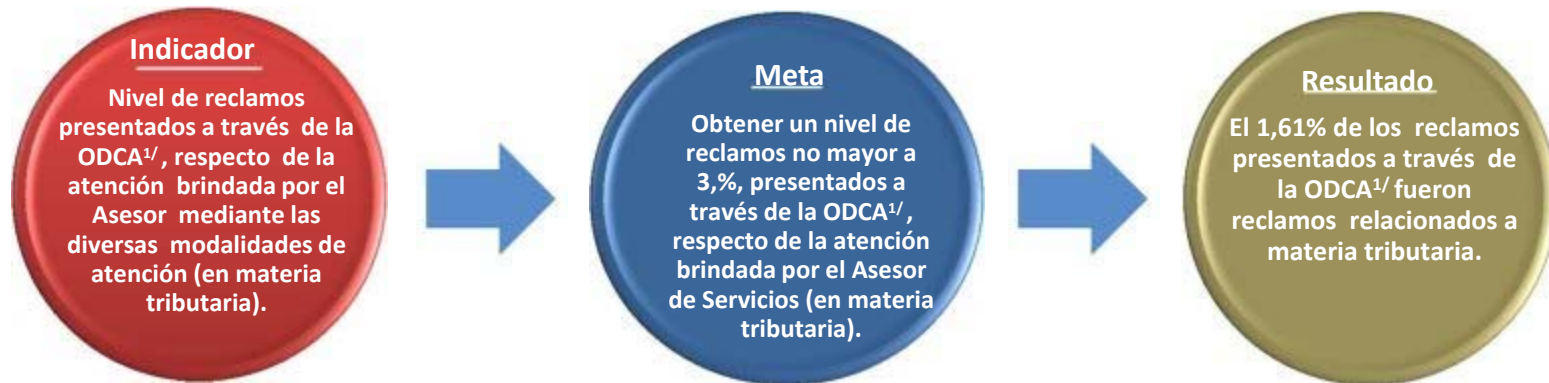
En el trimestre en evaluación (Octubre - Diciembre 2017), se encuestó a 536 ciudadanos, de los cuales 429 se encuentran satisfechos con el servicio ofrecido en forma presencial por los asesores de servicios.



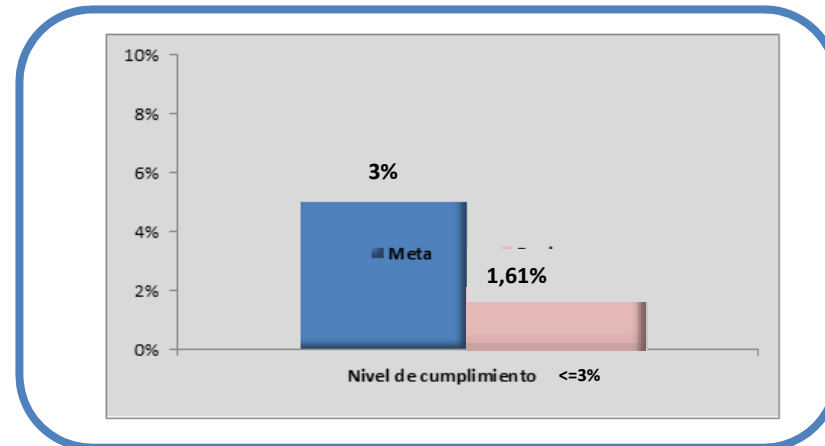
<sup>1/</sup>La frecuencia de evaluación del compromiso es trimestral y se realiza a través de una encuesta al ciudadano. Asimismo, la encuesta realizada por el Área Funcional de Planificación se realizó en el mes de diciembre de 2017.

**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 (Octubre - Diciembre 2017), se registró 3 650 reclamos<sup>2/</sup> presentados en la ODCA, de los cuales 46 fueron relacionados a materia tributaria.



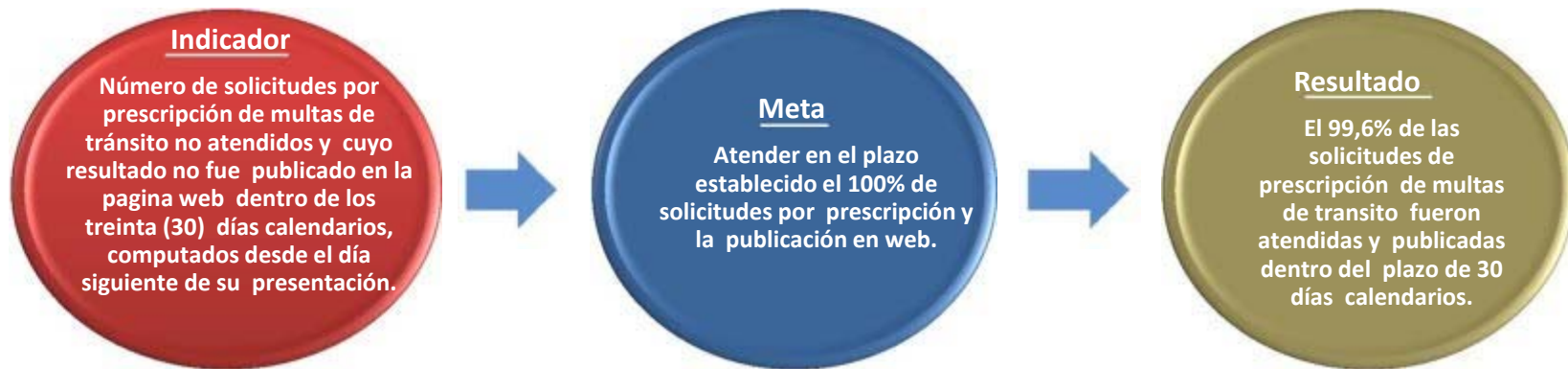
<sup>1/</sup> ODCA: Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado.

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



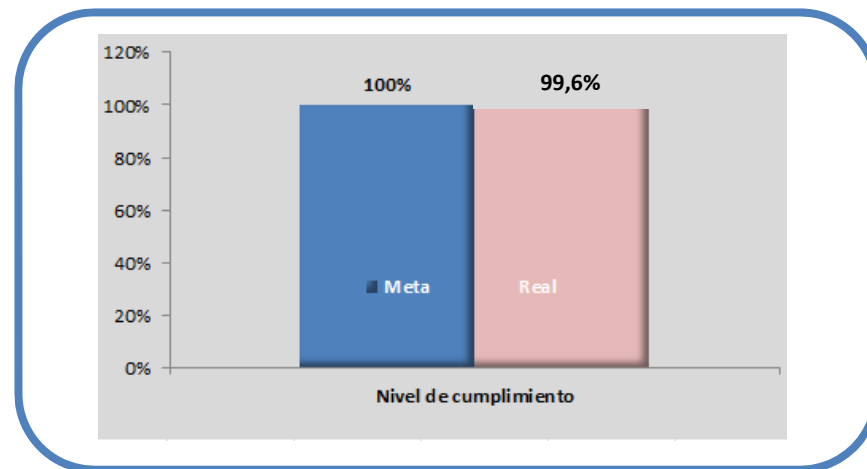
**COMPROMISO**  
**08**

**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.**

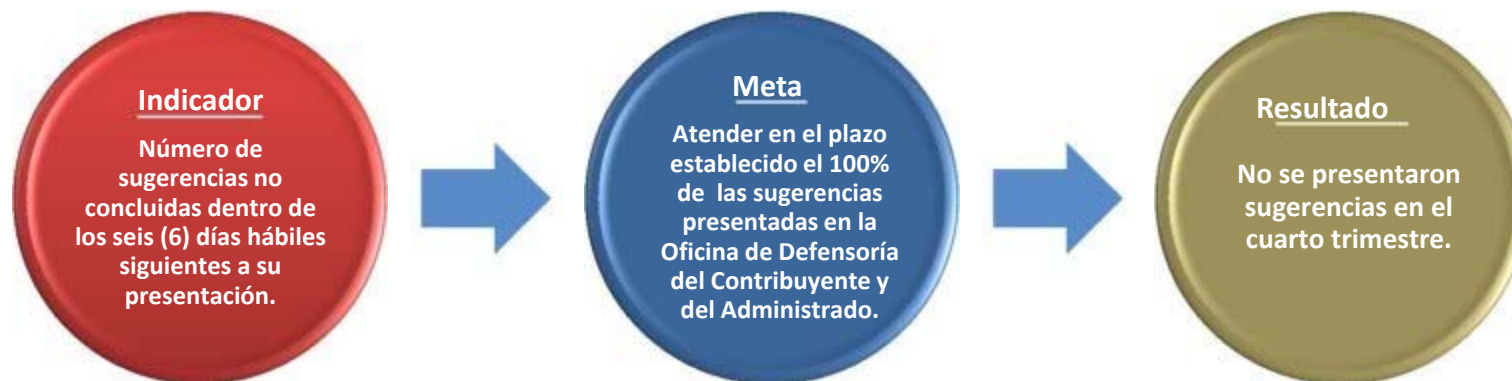


**Comentario:**

En el trimestre en evaluación (Octubre - Diciembre 2017), se registró 62 238 solicitudes de prescripción de multas de tránsito cumpliendo con 62 002 en el plazo de atención y publicación.



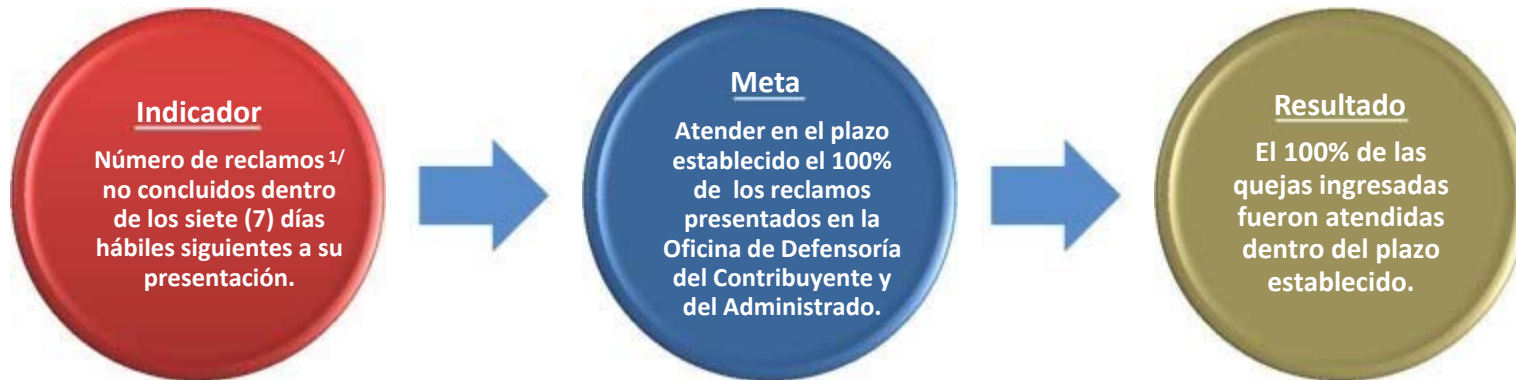
**COMPROMISO 09 ATENDER LAS SUGERENCIAS DENTRO DE LOS SEIS (6) DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A SU PRESENTACIÓN.**



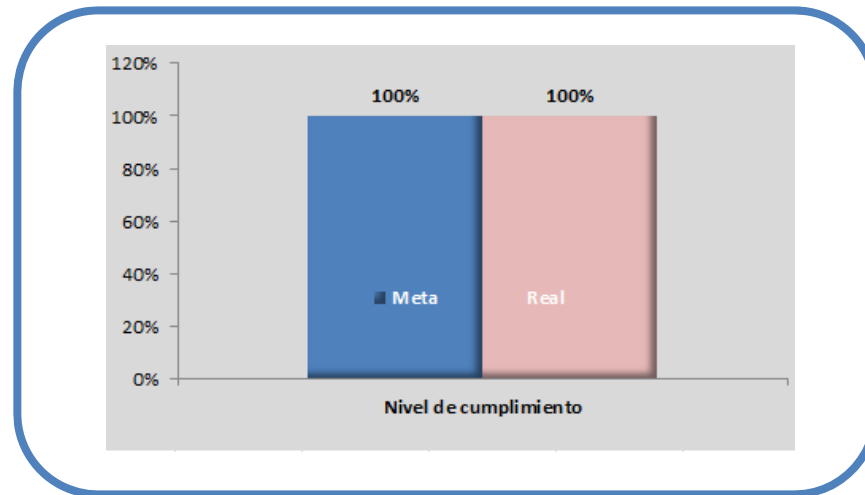
**Comentario:**  
En el trimestre en evaluación (Octubre - Diciembre 2017), no se presentaron sugerencias.



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



**Comentario:**  
En el trimestre en evaluación (Octubre - Diciembre 2017), se registraron 3 609 reclamos, los cuales fueron atendidos dentro del plazo establecido.

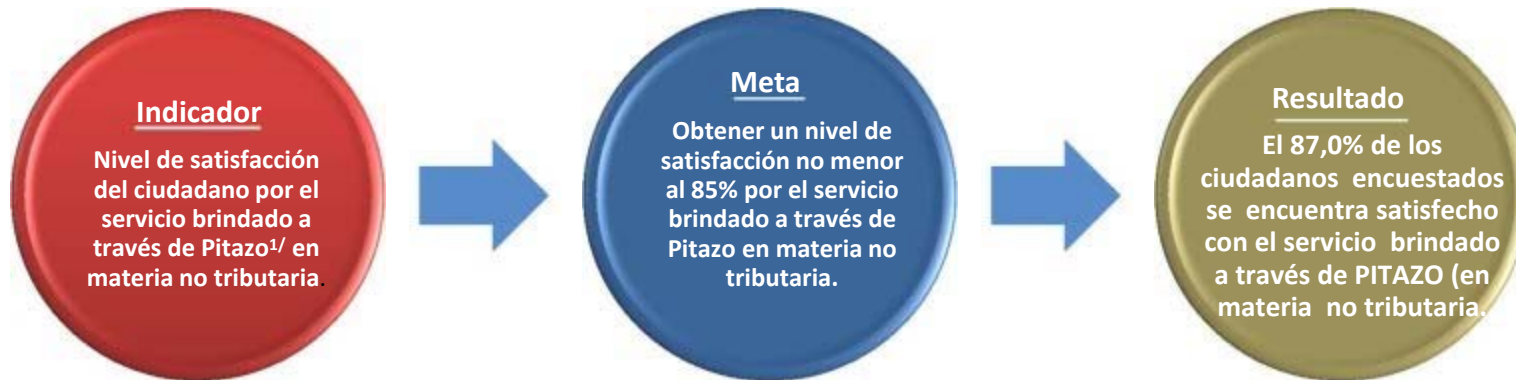


<sup>1/</sup> Reclamos ingresados en la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado (Módulo SIRESU).

## COMPROMISO

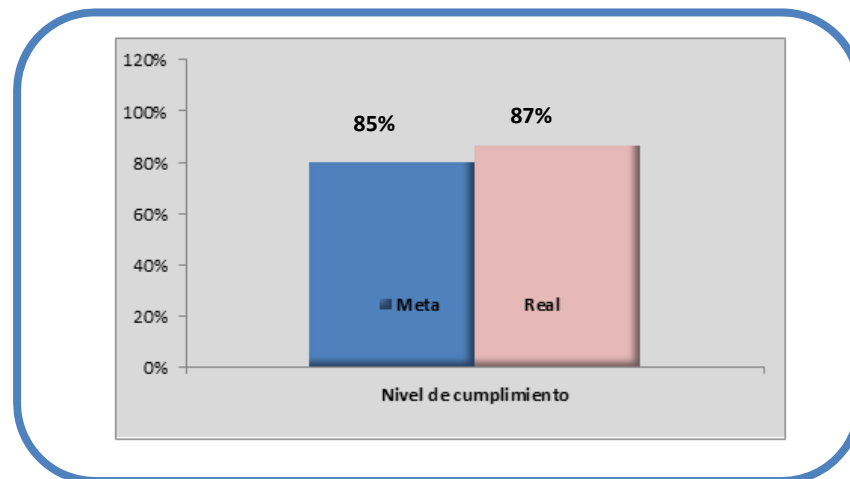
11

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



### Comentario:

La medición respecto al servicio de Pitazo se realiza anualmente. Se encuestó<sup>2/</sup> a 142 ciudadanos, de los cuales 123 se encuentran satisfechos con el servicio brindado a través de PITAZO (en materia no tributaria).



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

<sup>2/</sup> La fuente para el periodo de evaluación es la Encuesta General de Satisfacción realizada por la empresa DATUM.





Gracias