

**SERVICIO DE  
ADMINISTRACIÓN  
TRIBUTARIA DE  
LIMA**

**Evaluación de  
Indicadores  
Estratégicos**

**2**

**0**

**1**

**0**

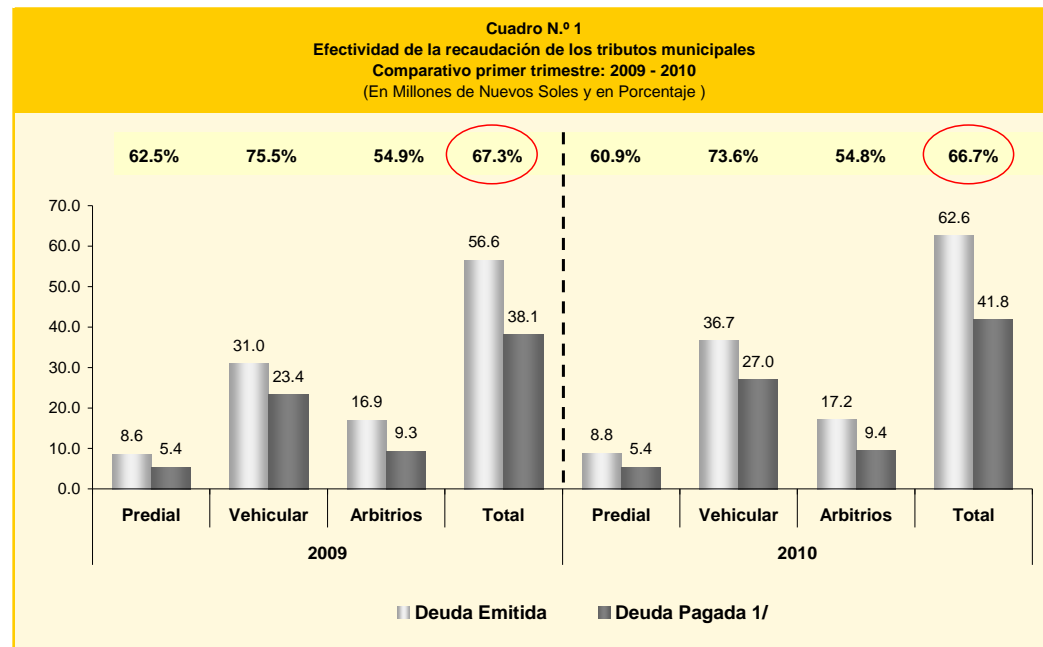
**SAT**

## RESULTADOS DE LOS INDICADORES ESTRATÉGICOS AL PRIMER TRIMESTRE DEL 2010

### 1. Objetivo Estratégico: Incrementar el pago voluntario

#### a. Indicador: Índice de efectividad de la recaudación

El Gráfico N.º 1 muestra el índice de efectividad al primer trimestre del 2009 y 2010 de los principales conceptos tributarios que son el Impuesto Predial, Impuesto Vehicular y los Arbitrios Municipales. Pese a los mayores montos de deuda pagada en términos globales el porcentaje de efectividad para el 2010 fue menor en 0.6 p.p. al del año 2009, esto debido al incremento en la deuda emitida de 11 p.p.



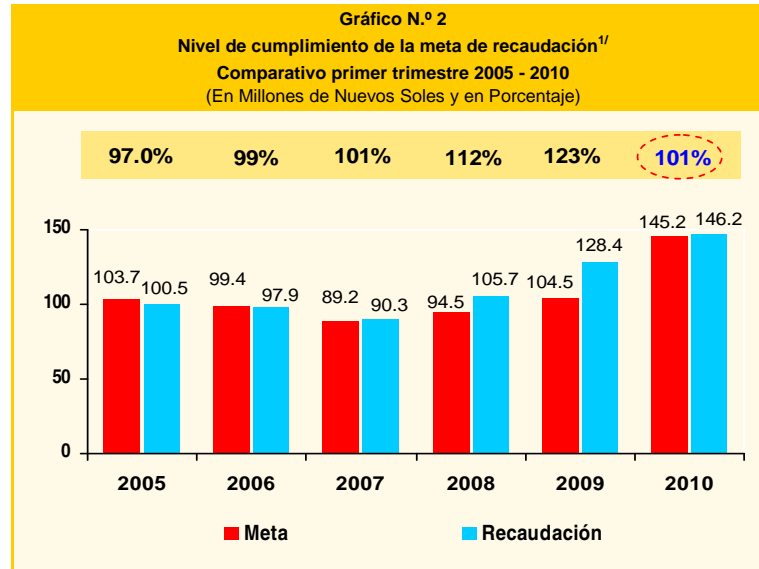
Nota: Considera deuda vencida  
1/ Considera deuda pagada y cancelada  
Fuente: SAT - Gerencia de Informática  
Elaboración: SAT - División de Planificación  
Información al 31 de marzo de 2009 y 2010



#### b. Indicador: Cumplimiento de la meta de recaudación

El indicador mide el cumplimiento de la meta de recaudación presupuestada sin incluir la recaudación por Alcabala de otros distritos. El Gráfico N.º 2 muestra un comparativo de la recaudación acumulada al primer trimestre, de los años 2005 al 2010 y donde se observa una evolución positiva en cada año.

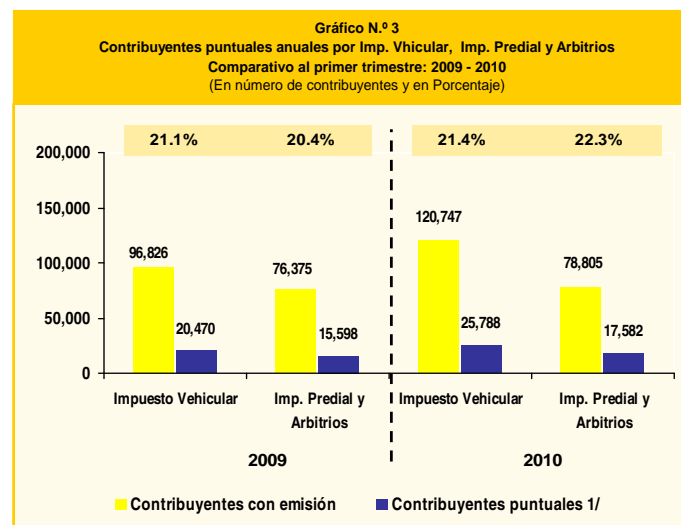
Asimismo, pese a que el nivel de cumplimiento en el 2010 sea menor al del año anterior, se logró alcanzar una recaudación histórica de S/. 146.2 millones, que representa el 101% del cumplimiento de la meta, mostrando así un excedente de aproximadamente S/. 1.1 millones sobre la recaudación presupuestada.



1/ No considera recaudación por alcabala de otros distritos  
Fuente: SAT – Gerencia de Finanzas  
Elaboración: SAT - División de Planificación.  
Información al 31 de marzo de cada año.

### c. Indicador: Contribuyentes puntuales anuales

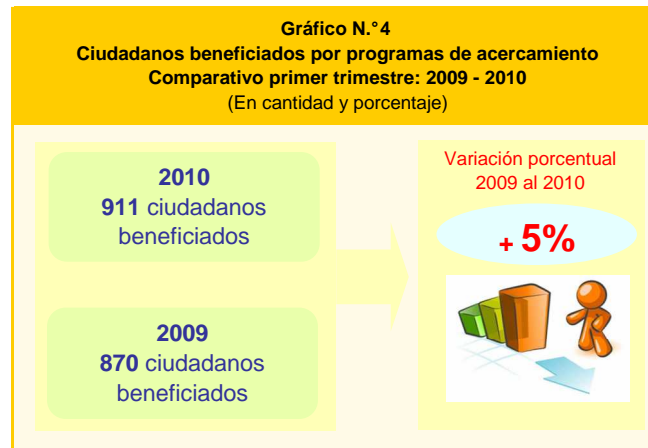
El Gráfico N.º 3 muestra el porcentaje de contribuyentes puntuales que efectúan el total de sus pagos hasta el primer vencimiento. En el 2010 se observa un incremento de 2.1 p.p. para el Impuesto Predial y Arbitrios Municipales y un incremento de 0.3 p.p. para el Impuesto Vehicular respecto del año 2009, este incremento es consecuencia de las campañas de fomento al pago oportuno y campañas de acercamiento al ciudadano que viene realizando la institución.



1/ Se considera a aquellos que pagaron las 4 cuotas en el 1er. vencimiento.  
Fuente: SAT – Gerencia de Informática  
Elaboración: SAT - División de Planificación  
Fecha de Actualización: Al 15 de abril del 2010

**d. Indicador: Ciudadanos beneficiados por programas de acercamiento**

Durante el primer trimestre la institución ha puesto sus esfuerzos en brindar programas de acercamiento al ciudadano, a fin de estimular el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, realizando una serie de talleres y acciones recreativas para el ciudadano. Durante el primer trimestre estas campañas beneficiaron a 911 ciudadanos incrementándose en 5 p.p. respecto del mismo periodo del año 2009. (Ver gráfico N.º 4).



Fuente: SAT – Oficina de Secretaría General.  
Elaboración: SAT - División de Planificación.  
Información al 31 de marzo 2009 y 2010.

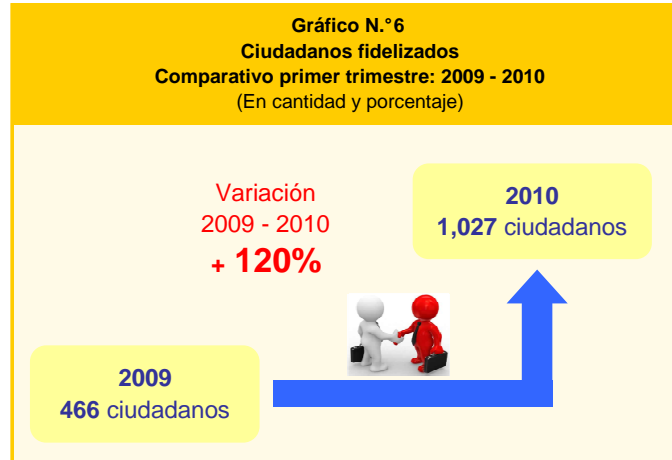
**e. Indicador: Ciudadanos que participan en los sorteos y programas de fidelización**

Con el fin de incrementar el nivel de pago voluntario, se viene implementando la estrategia de incentivar el pago otorgando beneficios, esto ha motivado a muchos ciudadanos a elegir el pago oportuno de forma permanente. Durante el primer trimestre el SAT ha entregado diversos premios a los ciudadanos reconociendo así el cumplimiento de su pago. En el gráfico N.º 5 se muestra un incremento de la cantidad de ciudadanos que participan en los sorteos, siendo estos los que pagan oportunamente sus deudas tributarias.



Fuente: SAT – Oficina de Secretaría General.  
Elaboración: SAT - División de Planificación.  
Información al 31 de marzo 2009 y 2010.

Asimismo, el SAT durante el primer trimestre ha realizado programas de fidelización al ciudadano, logrando así que 1,027 ciudadanos mantengan la performance del pago puntual, estos resultados reflejan un incremento de 120% respecto del mismo periodo del año 2009. (Ver gráfico N.º 6)



Fuente: SAT – Oficina de Secretaría General.  
Elaboración: SAT - División de Planificación.  
Información al 31 de marzo 2009 y 2010.

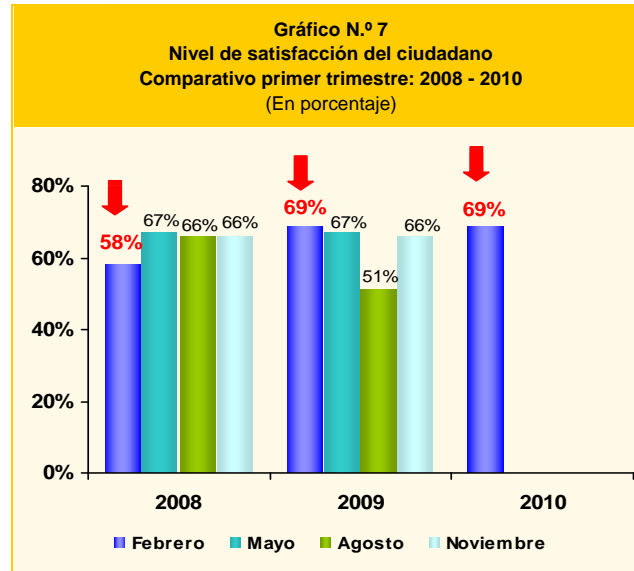
## 2. Objetivo Estratégico: Incrementar el nivel de satisfacción del ciudadano

### a. Indicador: Nivel de satisfacción del ciudadano respecto de nuestros servicios

El indicador mide el nivel de satisfacción del ciudadano respecto a los servicios que brinda el SAT. El Gráfico N.º 7 muestra el comparativo de los resultados obtenidos al tercer vencimiento de pago del 2008, 2009 y 2010. Para el 2010 se observa un porcentaje igual respecto a lo obtenido en el mismo periodo del año 2009, este porcentaje indica que una parte de los ciudadanos considera que el servicio ofrecido por la institución se ha mantenido constante sin ningún cambio.

Asimismo, se viene realizando mejoras que reditúan en la satisfacción del ciudadano, como la implementación de la Oficina Virtual para consultas y pagos, el módulo de citas, así como la Implementación del Sistema de Calidad ISO 9001:2008 para el Centro Integrado de Atención.



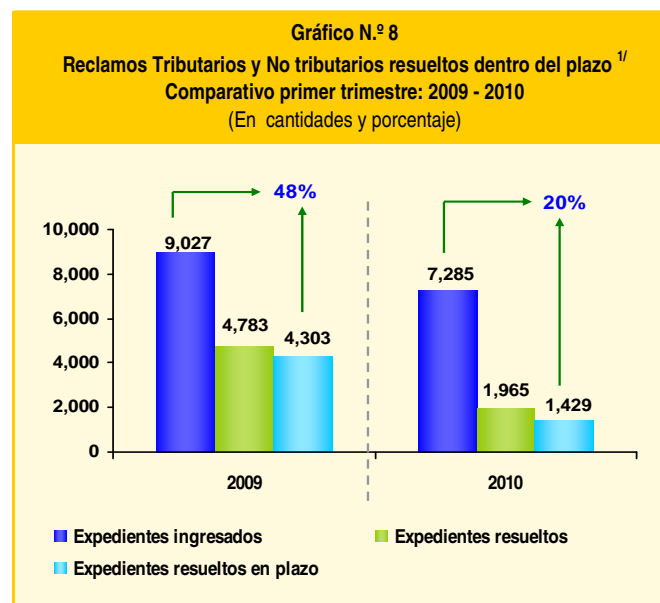


Fuente: SAT – División de investigación y estudios económicos  
Elaborado: División de Planificación.  
Información al 31 de marzo de 2010.

**b. Indicador: Reclamos resueltos dentro del plazo**

El Gráfico N.º 8 muestra el resultado del nivel de reclamos tributarios resueltos dentro del plazo al primer trimestre del 2009 y 2010. Para el 2010 se evidencia una reducción de 28 p.p. respecto a lo obtenido en el 2009, principalmente debido a la priorización de resolver los expedientes del año 2009.

Cabe señalar, que las reclamaciones tributarias del presente año que están en proceso de resolución, se encuentran dentro del plazo establecido por Ley, así como los reclamos no tributarios.



<sup>1/</sup> Expedientes presentados en el periodo enero y marzo y resueltos en el mismo periodo

Fuente: SAT Gerencia de Servicios al Administrado – División de Reclamos

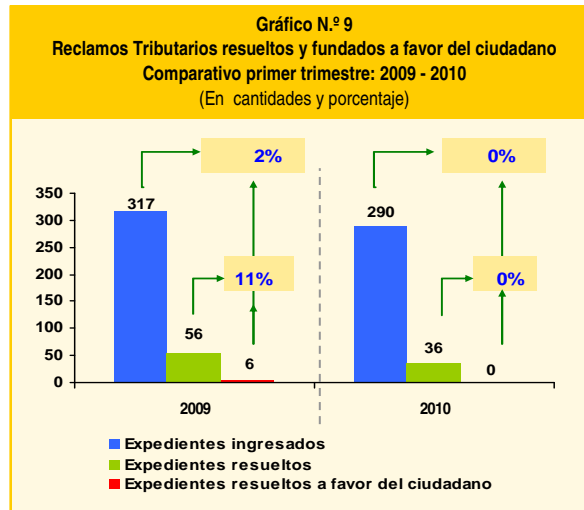
Elaborado: División de Planificación.

Información al 31 de marzo de 2010



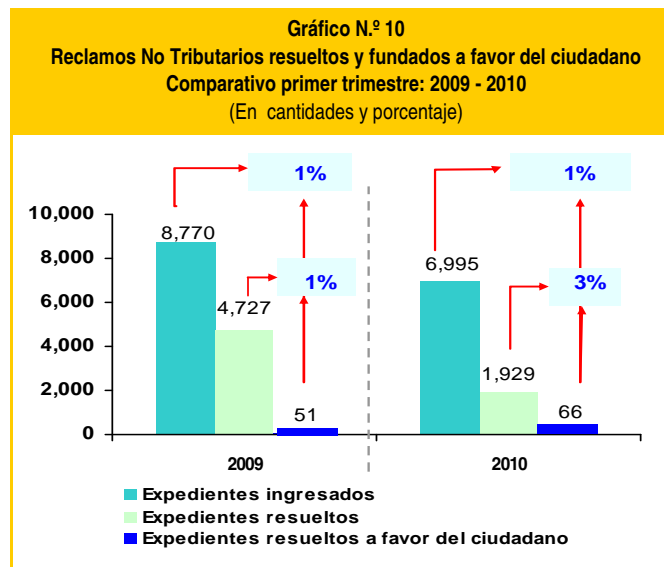
**c. Indicador: Reclamos tributarios y no Tributarios fundados a favor del ciudadano**

Respecto del indicador de reclamos fundados a favor del contribuyente, podemos observar en el Gráfico N.º 9 que a comparación del año 2009, durante el primer trimestre del 2010 estas han disminuido notablemente, obteniendo 0% en relación a los expedientes de reclamaciones por conceptos tributarios.



1/ Expedientes presentados en el periodo enero y marzo y resueltos en el mismo periodo  
Fuente: SAT Gerencia de Servicios al Administrado – División de Reclamos  
Elaborado: División de Planificación.  
Información al 31 de marzo de 2010.

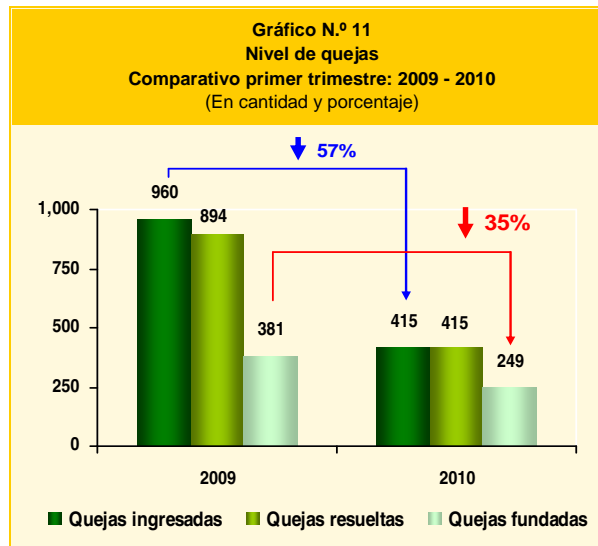
Por otro lado, se observa que de los expedientes resueltos por conceptos No Tributarios existe un 3% que son fundados a favor del contribuyente significando un incremento de 2 p.p. respecto del año 2009. (Ver Gráfico N.º 10)



1/ Expedientes presentados en el periodo enero y marzo y resueltos en el mismo periodo  
Fuente: SAT Gerencia de Servicios al Administrado – División de Reclamos  
Elaborado: División de Planificación.  
Información al 31 de marzo de 2010.

**d. Indicador: Disminución de quejas**

Al primer trimestre del 2010 la oficina de Defensoría del contribuyente y Administrado registró un total de 415 quejas presentadas por los ciudadanos, monto menor en comparación al mismo periodo del año anterior en 57%. Asimismo, en el Gráfico N.º 11 se observa que hubo una disminución de las quejas fundadas a favor del ciudadano de 35% del año 2009 al 2010.



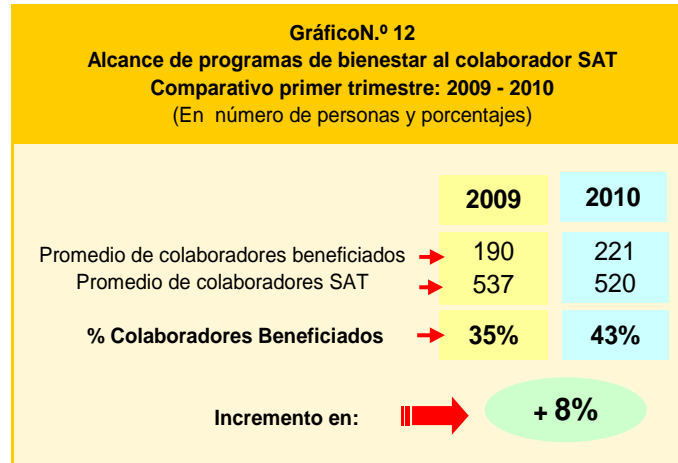
Fuente: Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado  
Elaboración: SAT- División de Planificación  
Información al 31 de marzo de cada año.

**3. Objetivo Estratégico: Mejorar el Clima laboral**

**a. Alcance de los programas de bienestar**

Las actividades de bienestar que beneficiaron a los colaboradores del SAT durante el primer trimestre han sido múltiples y permanentes, ello ha permitido generar un sano equilibrio de vida laboral y familiar, de tal manera que se logró incrementar en 8 p.p. la cantidad de colaboradores beneficiados por estos programas respecto del mismo periodo del año 2009, con ello esperamos que nuestros colaboradores se sientan comprometidos con los objetivos de la institución. (Ver Gráfico N.º12)





Fuente: Gerencia de Recursos Humanos  
Elaboración: SAT- División de Planificación  
Información al 31 de marzo de 2009 y 2010



**b. Horas de capacitación percápita**

Durante el primer trimestre del año 2010 se han realizado 15 cursos de capacitación dirigidos a los colaboradores del SAT, todos orientados a potenciar las capacidades y su desarrollo profesional, con un total de 5,620 horas de capacitación, obteniendo así 11 horas de capacitación por colaborador, cifra mayor a lo obtenido en el 2009.

