

Resultados

INDICADORES DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL^{1/}

Al Cuarto Trimestre de 2011

Objetivo Estratégico 1: Incrementar la Efectividad de la Recaudación

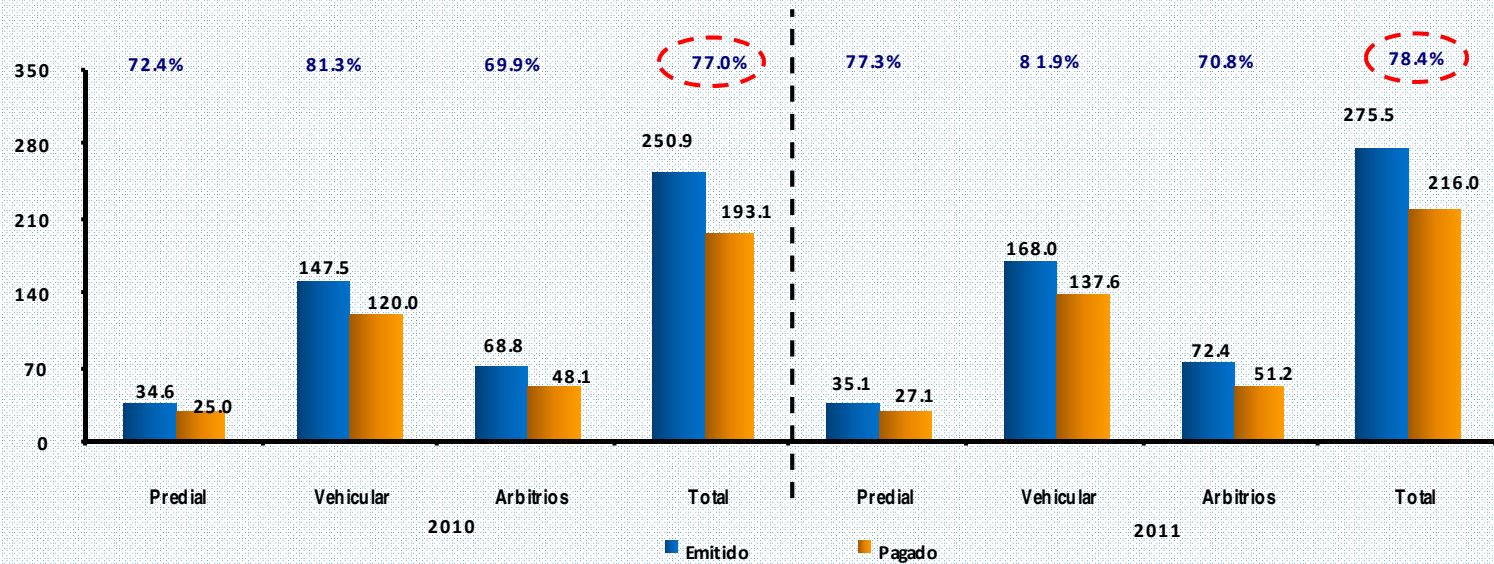
1

Efectividad de la Recaudación Tributaria (IP, IV, A)

Efectividad de la recaudación tributaria

Comparativo: 2010 - 2011

(En millones de nuevos soles y en porcentaje)



Nota: Considera monto insoluto emitido anual y monto insoluto pagado al 31 de diciembre del año respectivo.

Fuente: SAT - Gerencia de Informática.

Elaboración: SAT - División de Planificación.

La efectividad total de la recaudación corriente se ha incrementado en 1.4% respecto del año 2010, debido a la mejor performance del pago de impuesto Predial y Arbitrios.

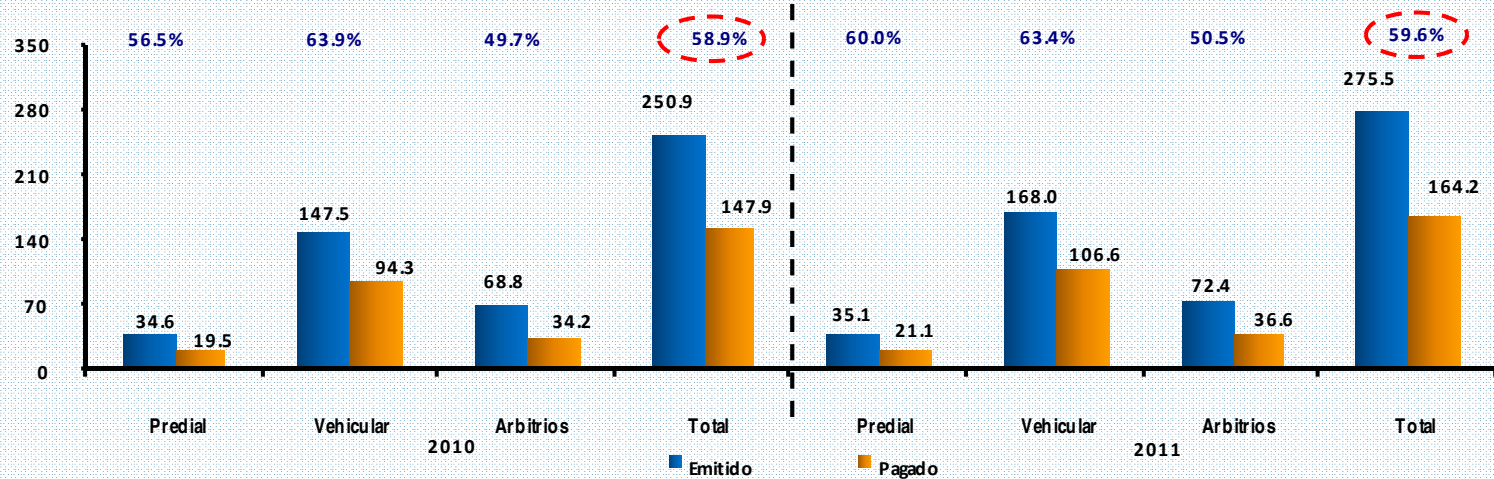
Objetivo Especifico 1.1: Incrementar el Nivel de la Recaudación

2

Efectividad de recaudación del pago oportuno tributario

Efectividad de recaudación del pago oportuno tributario Comparativo al cuarto trimestre: 2010 - 2011

(En millones de nuevos soles y en porcentaje)



Nota: Considera deuda pagada antes de la notificación de la REC.

1/ Considera monto insoluto emitido anual y monto insoluto pagado al 31 de diciembre del año respectivo.

Fuente: SAT - Gerencia de Informática.

Elaboración: SAT - División de Planificación.

Nota: El nivel de efectividad del pago oportuno se incremento en 0.7% en comparación al ejercicio 2010, esto se debe a las actividades de cobranza e incentivo al pago .

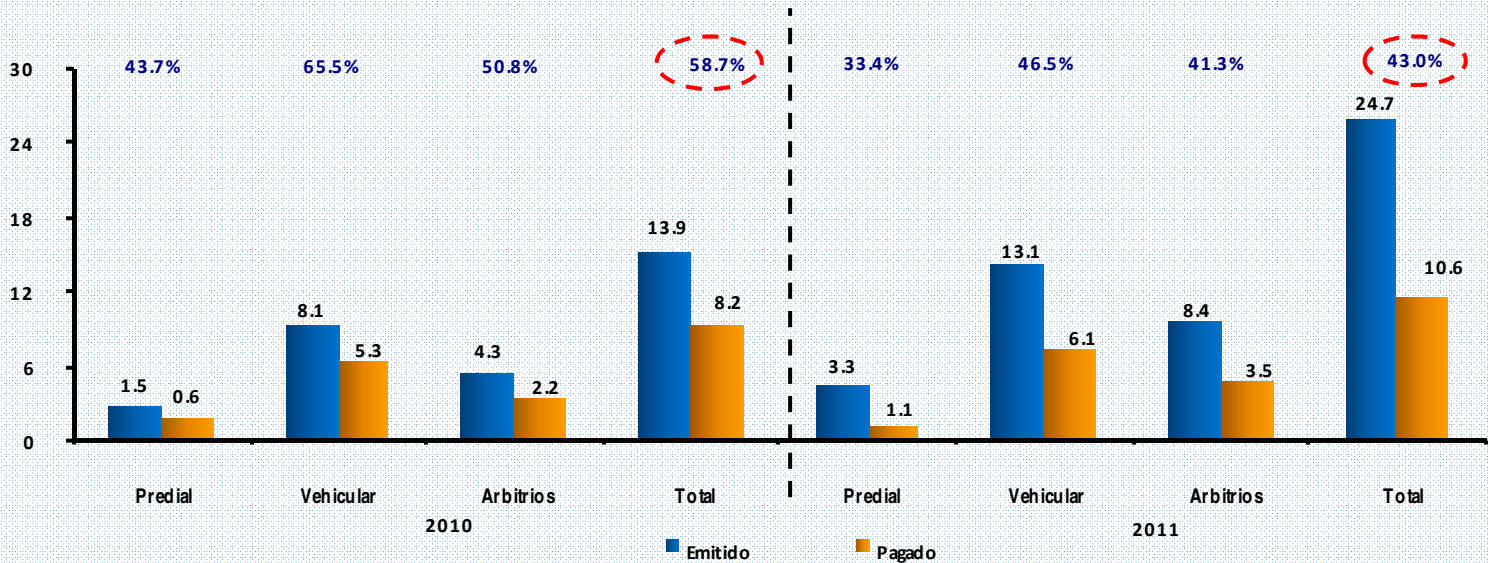
Objetivo Especifico 1.1: Incrementar el Nivel de la Recaudación

3

Efectividad de recaudación de deuda corriente coactiva tributaria

Efectividad de recaudación de deuda corriente coactiva tributaria Comparativo al cuarto trimestre: 2010 - 2011

(En millones de nuevos soles y en porcentaje)



Nota: Considera la deuda pagada después de la notificación de la REC al 31 de diciembre de cada año.

1/ Considera la emisión de deuda al 31 de diciembre de cada año.

Fuente: SAT - Gerencia de Informática.

Elaboración: SAT - División de Planificación.

Información al 31 de diciembre de 2011.

Cifras expresadas en monto insoluto.

Factores que inciden en el resultado:

La disminución de la efectividad de la cobranza coactiva tributaria se debe a que la emisión creció considerablemente en un 77.9% con respecto al año 2010, en tanto los pagos crecieron significativamente en un 30.5%.

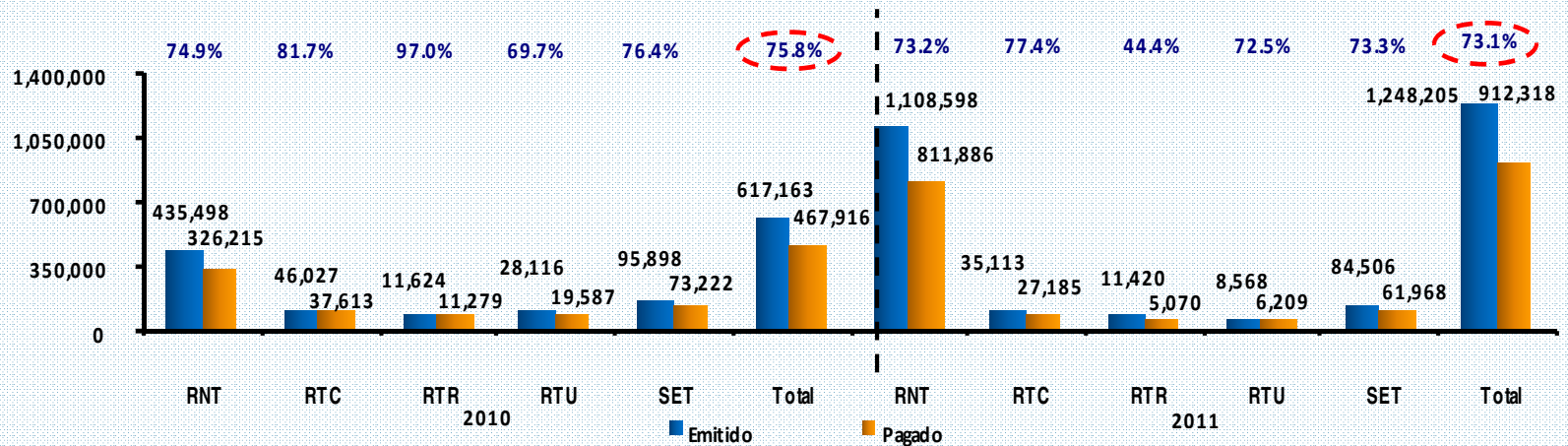
Objetivo Especifico 1.1: Incrementar el Nivel de la Recaudación

4

Efectividad de la cobranza no tributaria

Efectividad de la cobranza no tributaria Comparativo: 2010 - 2011

(En número de papeletas y en porcentaje)



Nota: La información de cantidad de papeletas impuestas y pagadas al 31 de diciembre de cada año
Fuente: SAT – Gerencia de Informática.
Elaboración: SAT - División de Planificación.

Factores que inciden en el resultado:

- a) Una fuerte disminución de la efectividad de la cobranza en la cartera de RTC y RTR .
- b) Resoluciones de sanción con domicilio inconsistente que limita la cobranza.
- c) Incremento de la cantidad de papeletas impuestas al RNT (154.6%) respecto del año 2010.

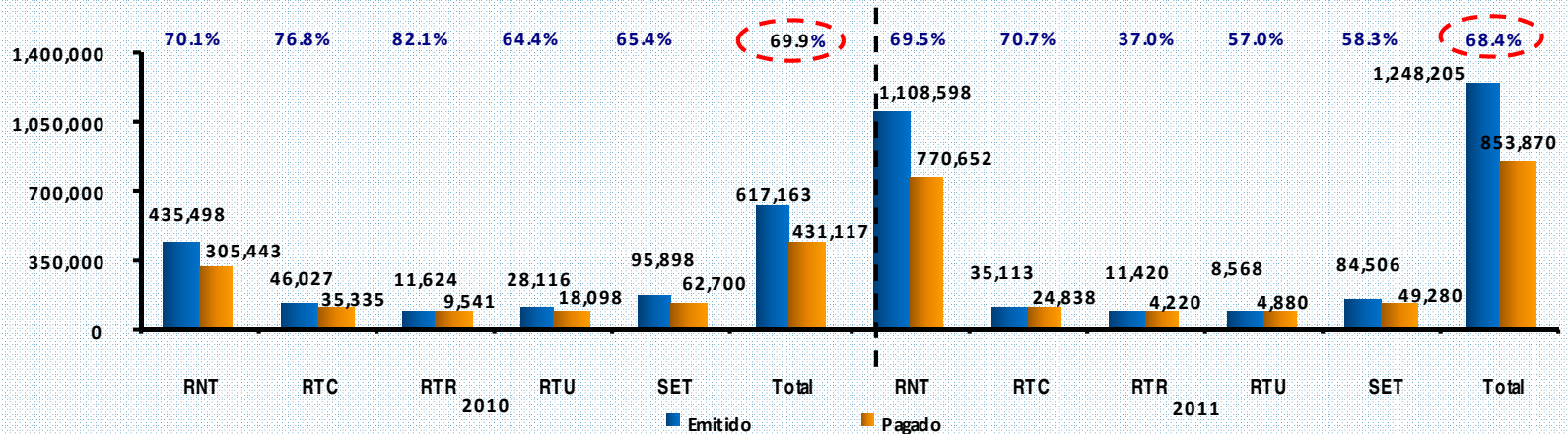
Objetivo Especifico 1.1: Incrementar el Nivel de la Recaudación

5

Efectividad de la cobranza del pago oportuno no tributario

Efectividad de la cobranza del pago oportuno no tributario Comparativo al cuarto trimestre: 2010 - 2011

(En número de papeletas y en porcentaje)



Nota: Considera papeletas pagadas antes de la notificación de la REC.
1/ Cantidad de papeletas impuestas y pagadas es al 31 de diciembre del año respectivo.
Fuente: SAT – Gerencia de Informática.
Elaboración: SAT - División de Planificación.

Nota: Al cuarto trimestre del 2011 el indicador de efectividad disminuyó 1.5 p.p., esto se explica por el incremento de la cantidad de papeletas impuestas en 102.2% y las papeletas pagadas en 98.1%.

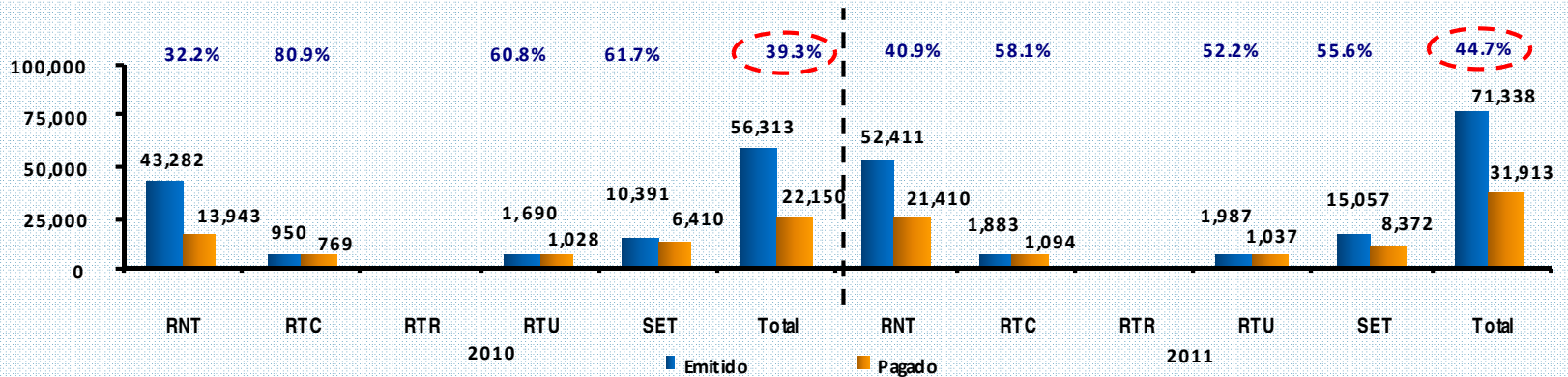
Objetivo Especifico 1.1: Incrementar el Nivel de la Recaudación

6

Efectividad de recaudación de deuda corriente coactiva no tributaria

Efectividad de recaudación de deuda corriente coactiva no tributaria Comparativo al cuarto trimestre: 2010 - 2011

(En número de papeletas y en porcentaje)



Nota: Considera las papeletas pagadas después de la notificación de la REC.

1/ Considera las papeletas impuestas al 31 de diciembre de cada año.

Fuente: SAT – Gerencia de Informática.

Elaboración: SAT - División de Planificación.

Información al 31 de diciembre de 2011.

Factores que inciden en el resultado:

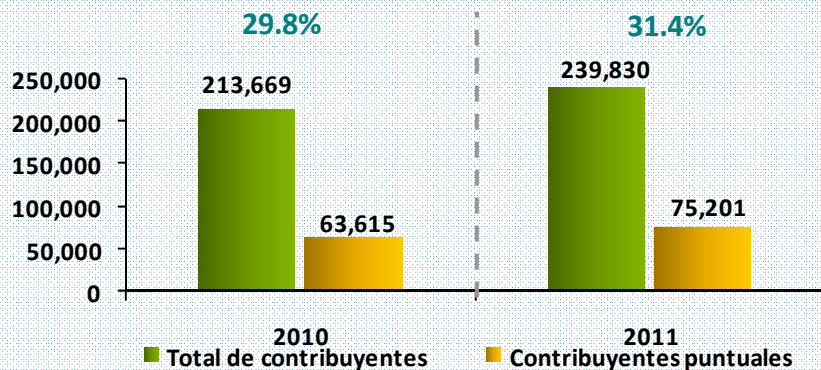
La disminución de la efectividad de la cobranza coactiva no tributaria se debe a que la cantidad de papeletas impuestas tuvo un ligero aumento en un 26.7% con respecto al año 2010, en tanto la cantidad de papeletas pagadas crecieron significativamente en un 44.1%.

Objetivo Especifico 1.2: Incrementar el Pago Oportuno de las obligaciones

7

Nivel de contribuyentes puntuales (IP, Arb, IV)

Contribuyentes puntuales
Comparativo al cuarto trimestre: 2010 - 2011
(En número de contribuyentes y en porcentaje)



Nota: Se considera contribuyentes puntuales a aquellos que pagaron toda su deuda corriente o la cuota correspondiente hasta el vencimiento.

Fuente: SAT - Gerencia de Informática.

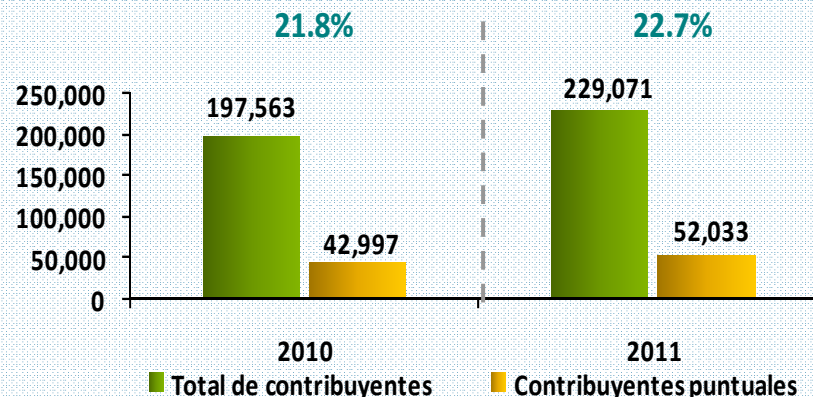
Elaboración: SAT - División de Planificación.

Información al 1 de diciembre de 2011.

8

Contribuyentes puntuales anuales

Contribuyentes puntuales anuales
Comparativo al cuarto trimestre: 2010 - 2011
(En número de contribuyentes y en porcentaje)



Nota: Se considera contribuyentes puntuales anuales a aquellos que pagaron toda su deuda corriente de cada año hasta el 28 de febrero de cada año.

Fuente: SAT - Gerencia de Informática.

Elaboración: SAT - División de Planificación.

Información al 1 de diciembre de 2011.

Factores que inciden en el resultado:

a) Se realizaron actividades de fomento de cultura tributaria:

“Visita a centros educativos del Cercado de Lima y otros” (2,010 estudiantes sensibilizados) y “Primera caminata entregando material a 5,000 ciudadanos en las casetas de peaje”.

b) Se continuo entregando diversos premios a los ciudadanos reconociendo así el cumplimiento de su pago.

Factores que inciden en el resultado:

a) Se realizaron actividades de fomento de cultura tributaria: Campaña en Casas Municipales “SAT visita tu barrio” y “Perifoneo en Casas Municipales”.

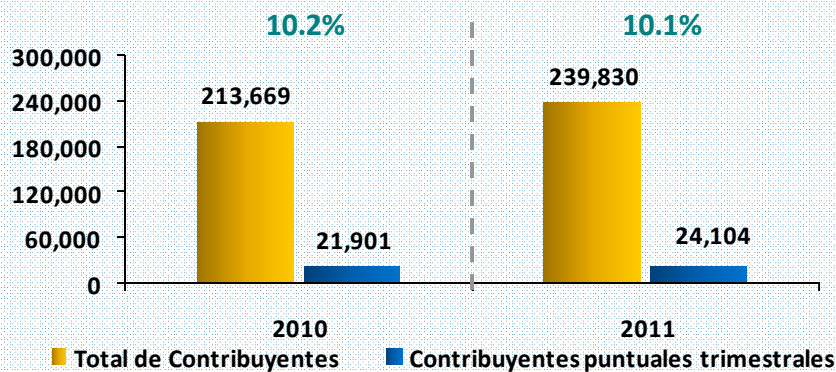
b) Se entregaron diversos premios a los ciudadanos reconociendo así el cumplimiento de su pago.

Objetivo Especifico 1.2: Incrementar el Pago Oportuno de las obligaciones

9 Contribuyentes puntuales trimestrales

Contribuyentes puntuales trimestrales Comparativo al cuarto trimestre: 2010 - 2011

(En número de contribuyentes y en porcentaje)



Nota: Se considera contribuyentes puntuales trimestrales, a aquellos que pagaron toda su deuda corriente o la cuota correspondiente hasta el vencimiento.

Fuente: SAT - Gerencia de Informática.

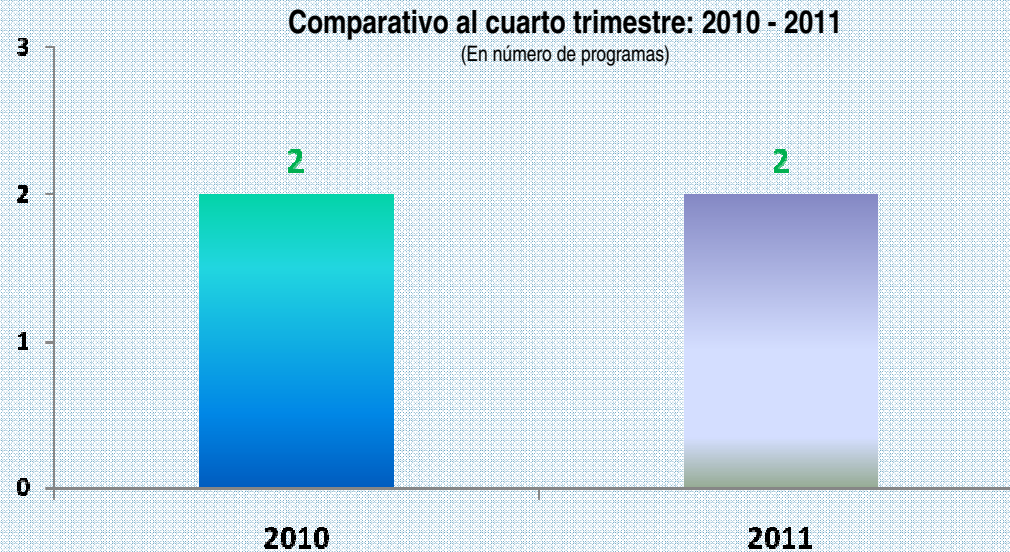
Elaboración: SAT - División de Planificación.

Información al 1 de diciembre de 2011.

Objetivo Especifico 1.3: Mejorar la comunicación y fomento de la Cultura Tributaria Municipal

10

Programas de fomento a la cultura Tributaria



Meta 2011: 2 programas

Se realizaron actividades de fomento de cultura tributaria para el año 2011:

"Visita a centros educativos del Cercado de Lima y otros" (2,010 estudiantes sensibilizados) y
"Primera caminata entregando material a 5,000 ciudadanos en las casetas de peaje".

Objetivo Especifico 1.3: Mejorar la comunicación y fomento de la Cultura Tributaria Municipal

11

Porcentaje de contribuyentes con e-mail o teléfono respecto del total de contribuyentes registrados en el periodo

Contribuyentes con e-mail o teléfono respecto del total de contribuyentes registrados en el periodo

Comparativo al cuarto trimestre: 2010 – 2011

(En número de contribuyentes y en porcentaje)

Descripción	2010	2011
Cantidad total de contribuyentes afectos en el periodo	209,726	240,114
Cantidad de contribuyentes con teléfono e email	73,881	82,038
% Ciudadanos con e-mail o teléfono	35.2%	34.2%

Nota: Considera ciudadanos registrados en el año respectivo y que cuentan con declaración jurada por impuesto vehicular o predial.

Fuente: SAT – Gerencia de Informática.

Elaboración: SAT- División de Planificación.

Información al 31 de diciembre de 2011.

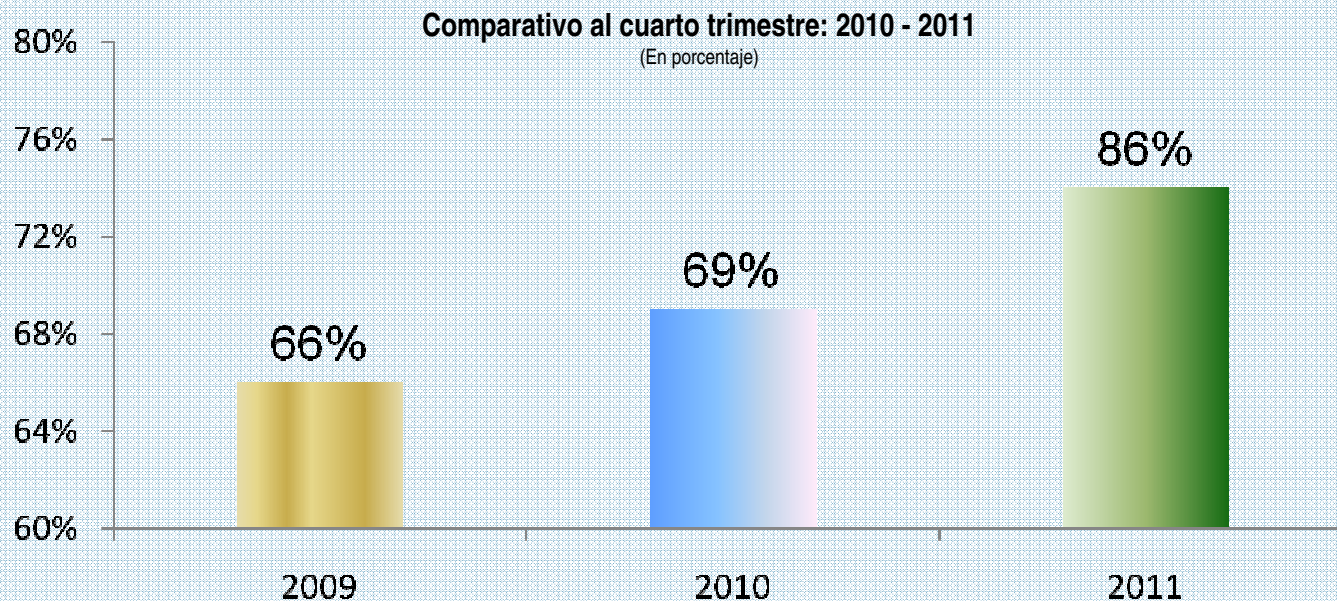
Factores que inciden en el resultado:

El personal asumió un rol importante debido que es de suma importancia contar con un registro de correos electrónicos o números telefónicos de contribuyentes que permita una mejor comunicación en la gestión de cobranza y orientación.

Objetivo Estratégico 2: Incrementar la satisfacción respecto de los servicios del SAT

12

Índice de Satisfacción del ciudadano



Meta 2011: 83%

2009: Encuesta realizada por Arellano Marketing

2010: Encuesta realizada en Febrero

2011: Encuesta realizada por Arellano Marketing

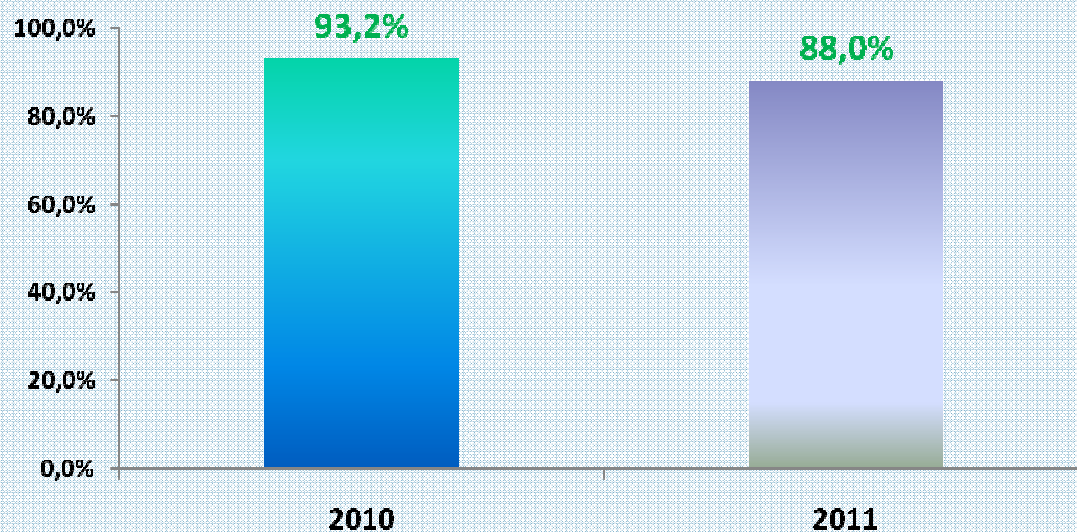
Objetivo Especifico 2.1: Incrementar el nivel de satisfacción respecto de la atención

13

Índice de satisfacción de los ciudadanos respecto de la atención del centro de llamadas

Comparativo al cuarto trimestre: 2010 - 2011

(En porcentaje)



Meta 2011: 94%

2009: Encuesta realizada por Arellano Marketing

2010: Encuesta realizada en Febrero

2011: Encuesta realizada por Arellano Marketing

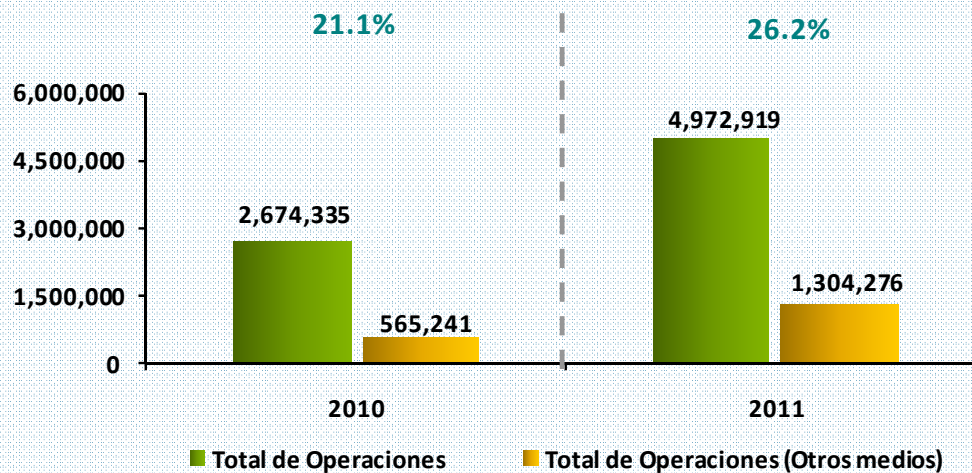
Objetivo Especifico 2.2: Incrementar el uso de canales de pago alternativos de interacción de los ciudadanos con el SAT

14

Nivel de operaciones de pago realizadas a través de canales alternativos a caja SAT

Comparativo al cuarto trimestre: 2010 - 2011

(En número de operaciones y en porcentaje)



Fuente: SAT - Gerencia de Finanzas
Elaboración: SAT - División de Planificación.
Información al 31 de diciembre de 2011.

Factores que inciden en el resultado:

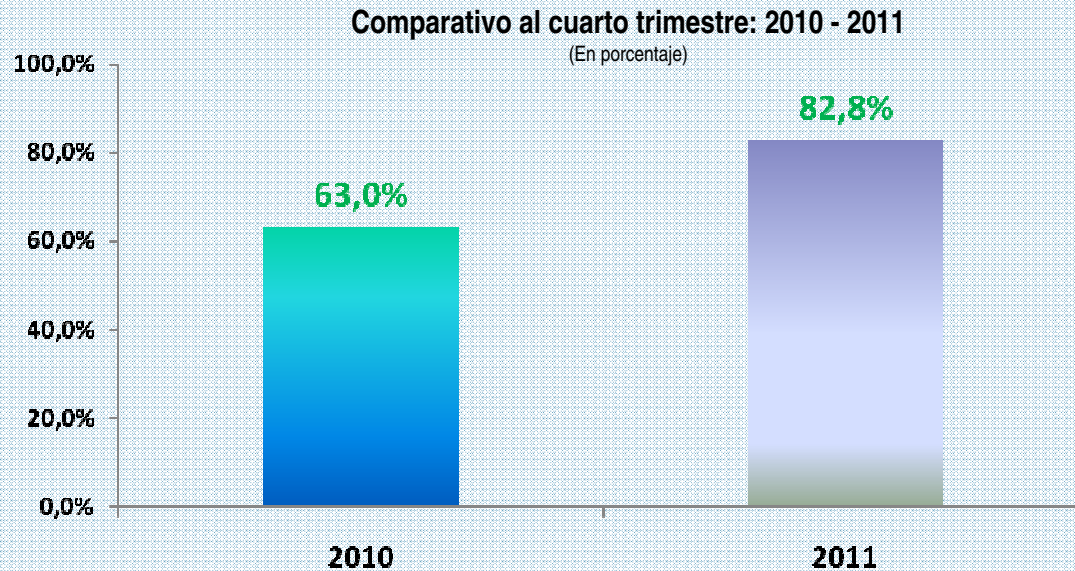
La cantidad total de operaciones se ha incrementado en un 85.9%.

En cambio, las operaciones en otros medios se ha incrementado considerablemente en un 130.7%.

Objetivo Estratégico 3: Mejorar la Clima Laboral

15

Índice de satisfacción del colaborador



Fuente: SAT – Gerencia de Recursos Humanos
Elaboración: SAT - División de Planificación.
Información al 31 de diciembre de 2011.

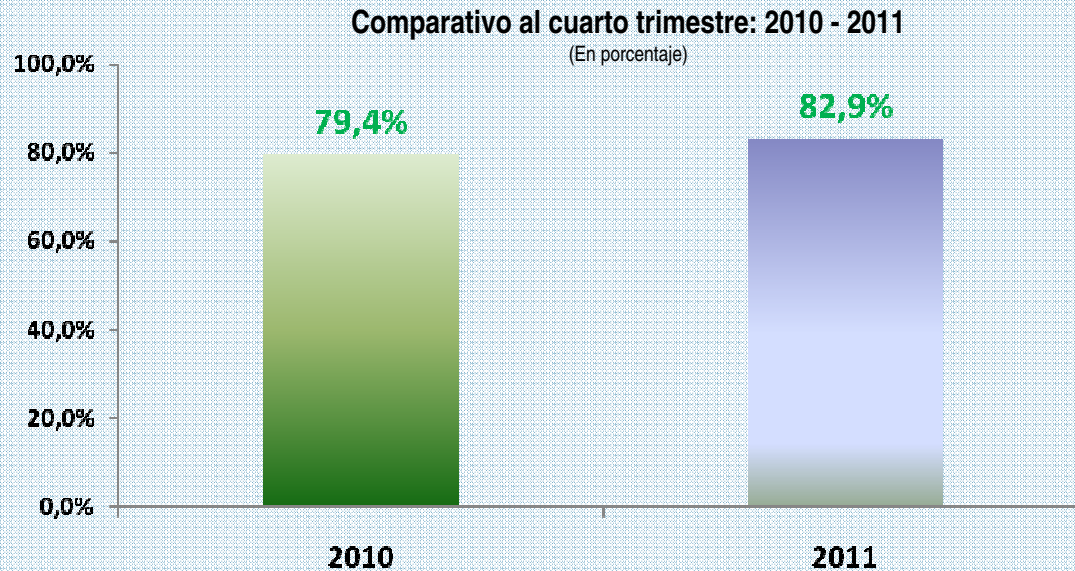
Meta 2011: 68%

La encuesta se realizó por medio virtual con un tamaño de muestra de 215 colaboradores de un total de 645 colaboradores.
La encuesta estuvo supervisada por la División de Bienestar Personal.
Hay que resaltar que el tamaño de la muestra representa el 33.3% del total de la población.

Objetivo Especifico 3.1: Asegurar el bienestar de los colaboradores

16

Índice de satisfacción del colaborador respecto de los programas de bienestar



Fuente: SAT – Gerencia de Recursos Humanos
Elaboración: SAT - División de Planificación.
Información al 31 de diciembre de 2011.

Meta 2011: 80%

La encuesta se realizó por medio virtual (INTRANET) con un tamaño de muestra de 171 colaboradores de un total de 645 colaboradores.
La encuesta estuvo supervisada por la División de Bienestar Personal.
Hay que resaltar que el tamaño de la muestra representa el 26.5% del total de la población.

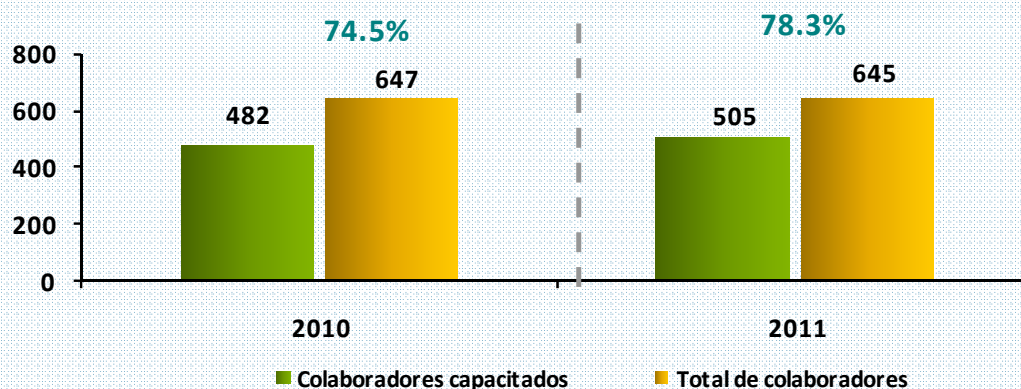
Objetivo Especifico 3.2: Fortalecer el desarrollo y promoción interna del personal

17

Cobertura de las capacitaciones

Comparativo al cuarto trimestre: 2010 - 2011

(En número de colaboradores y en porcentaje)



Fuente: SAT – Gerencia de Recursos Humanos – Escuela SAT

Elaboración: SAT - División de Planificación.

Información al 31 de diciembre de 2011.

Factores que inciden en el resultado:

La cantidad de colaboradores se ha incrementado significativamente a comparación del año 2010, sin embargo no se ha ampliado la cobertura de las capacitaciones por la falta de espacio de infraestructura, ya que hubo una mayor demanda de solicitudes de capacitaciones. Adicionalmente se realizará una convocatoria de docentes para la Escuela para atender la demanda que no ha sido atendida con las capacitaciones brindadas para el año 2012.

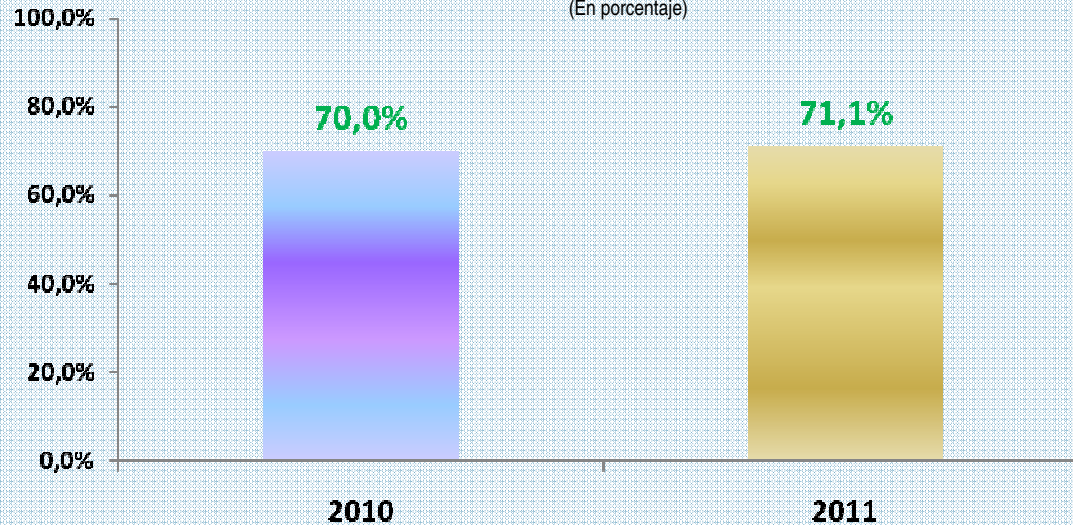
Objetivo Especifico 3.3: Mejorar la infraestructura física y tecnológica

18

Índice de percepción del personal respecto de la infraestructura física y tecnológica

Comparativo al cuarto trimestre: 2010 - 2011

(En porcentaje)



Fuente: SAT – Gerencia de Informática
Elaboración: SAT - División de Planificación.
Información al 31 de diciembre de 2011.

Meta 2011: 70%

La encuesta se realizó por medio virtual (INTRANET) con un tamaño de muestra de 239 colaboradores de un total de 645.
La encuesta estuvo supervisada por la Gerencia de Informática.
Hay que resaltar que el tamaño de la muestra representa el 37.1% del total de la población.

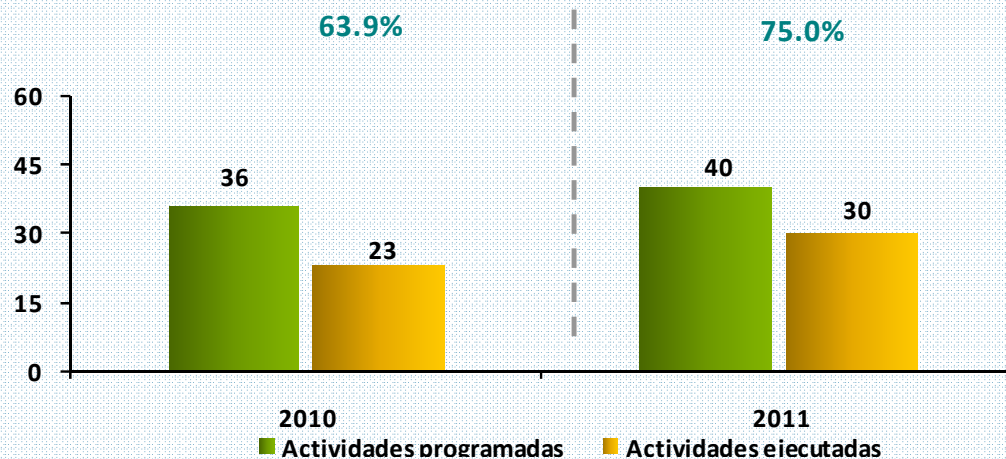
Objetivo Estratégico 4: Mejorar la Gestión de Soporte del SAT

19

Nivel de cumplimiento de las actividades de soporte del plan operativo

Comparativo al cuarto trimestre: 2010 - 2011

(En número de actividades y en porcentaje)



Fuente: SAT – Modulo de Control de Gestión
Elaboración: SAT - División de Planificación.
Información al 31 de diciembre de 2011.

Factores que inciden en el resultado:

Las actividades programadas han tenido un ligero incremento, en tanto la ejecución de las actividades se ha incrementado significativamente a comparación del año 2010 para la obtención del Objetivo Estratégico en evaluación.

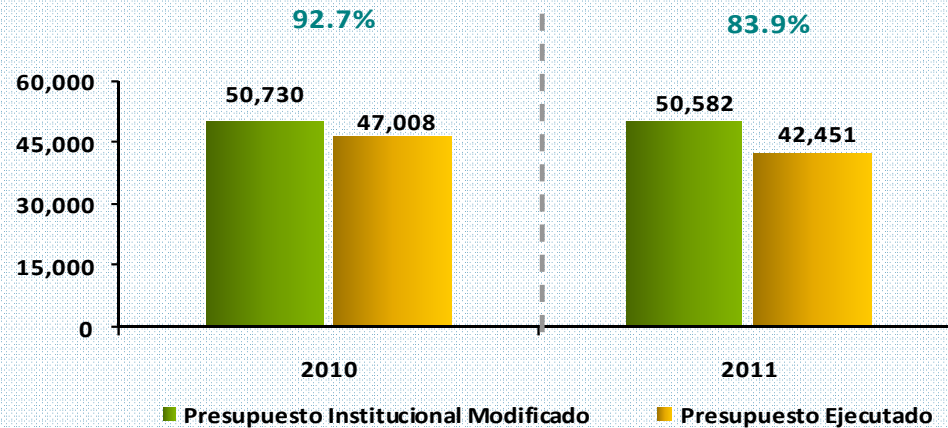
Objetivo Especifico 4.1: Optimizar los gastos de recaudación

20

Eficacia del gasto

Comparativo al cuarto trimestre: 2010 - 2011

(En miles de nuevos soles y en porcentaje)



Fuente: SAT - Gerencia de Finanzas.
Elaboración: SAT - División de Planificación.
Información al 31 de diciembre de 2011.

Factores que inciden en el resultado:

La modificación de los gastos respecto a lo programado en el rubro de Bienes y Servicios fue el factor importante ya que no se logró ejecutar la totalidad de lo reprogramado.

Similar situación se presentó en el rubro de Bienes de Capital logrando ejecutar tan solo el 54.6% una vez modificado la programación inicial.

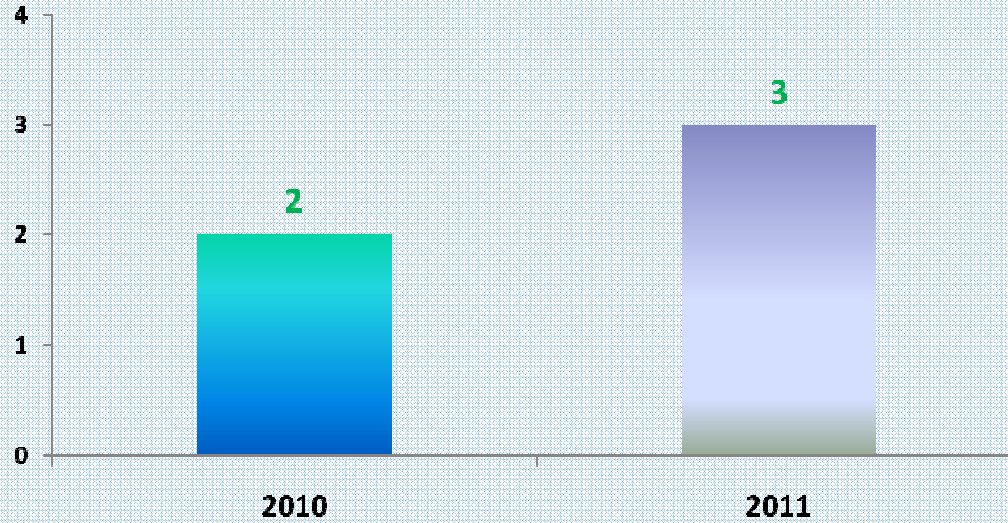
Objetivo Especifico 4.2: Optimizar los procesos

21

Procesos optimizados

Comparativo al cuarto trimestre: 2010 - 2011

(En número de procesos)



Fuente: SAT – Gerencia de Organización y Racionalización.

Elaboración: SAT - División de Planificación.

Información al 31 de diciembre de 2011.

Entiéndase por Proceso optimizado que el subproceso haya sido optimizado.

Los procesos optimizados para el año 2010 son: Sub Proceso custodia de bienes retenidos de terceros y Sub proceso Imposición y Registro de Infracciones de Tránsito, detectadas en la vía pública con uso de evidencia sustentadas a través de medios electrónicos.

En cambio para el año 2011 se han optimizados un total de 3 procesos: Gestión Administrativa (Sub Proceso de Gestión de Recursos/Control de Bienes), Gestión de Personas (Sub Proceso de Inducción del Personal y Sub Proceso Desarrollo de Personal) y Atención de Medios impugnatorios y solicitudes contenciosas.

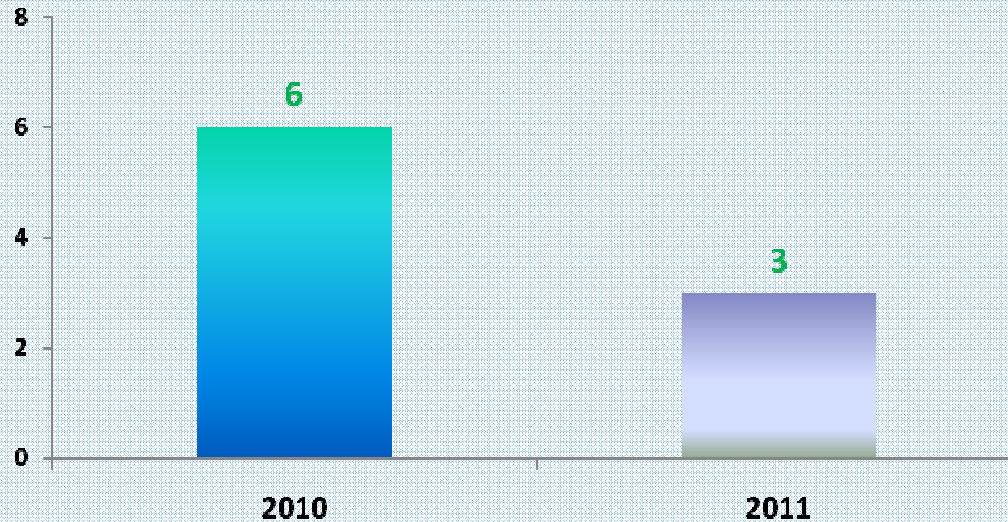
Objetivo Especifico 4.3: Desarrollar nuevos productos y servicios

22

Nuevos productos y servicios

Comparativo al cuarto trimestre: 2010 - 2011

(En número de servicios virtuales)



Fuente: SAT – Gerencia de Informática.
Elaboración: SAT - División de Planificación.
Información al 31 de diciembre de 2011.

Para el año 2010 se han realizado 6 servicios virtuales implementados: Modulo de Gestión de Citas, SARA, Nueva versión del software del saldomático, Nuevo portal para smartphones m.sat.gob.pe, GIS SAT y E-mpresario.

En tanto para el año 2011 solamente se han implementados 3 servicios: Reimpresión de cuponeras 2011, Sistema de Bolsa de Trabajo y convocatorias virtuales y Nuevo portal SAT.