



EVALUACIÓN 2023

**MARCO
ESTRATÉGICO
2022 - 2025**

MODIFICADO

ÍNDICE

	<i>Página</i>
I. PRESENTACIÓN.....	2
II. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS.....	3
III. EVALUACIÓN DE DOCUMENTOS ESTRATÉGICOS – ACCIONES ESTRATÉGICAS MML, ESTRATEGIAS SAT, INDICADORES Y METAS	5
3.1 ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES MML - SAT	6
3.2 ESTRATEGIA SAT – EJE: RECAUDACIÓN	12
3.3 ESTRATEGIA SAT – EJE: SERVICIO AL CIUDADANO	16
3.4 ESTRATEGIA SAT – EJE: SOPORTE INTERNO	21
IV. CONCLUSIONES	28
V. RECOMENDACIONES.....	30

I. PRESENTACIÓN

El Servicio de Administración Tributaria de Lima ha elaborado su Marco Estratégico 2022-2025¹ Modificado sobre la base de los lineamientos establecidos por la Municipalidad Metropolitana de Lima - MML, el mismo que se encuentra alineado al Plan Estratégico Institucional 2020-2026² Ampliado, el cual tiene carácter corporativo.

En ese sentido, el presente instrumento de gestión contiene los lineamientos estratégicos de la Entidad, siendo ellos: la misión institucional, las estrategias, los indicadores y metas; así como la ruta estratégica. Asimismo, el enfoque estratégico de la Institución, está compuesto por tres ejes, el primero de recaudación, el segundo de servicio al ciudadano y el tercero de soporte interno, los cuales reflejan las líneas de acción de la entidad. De igual modo, cada uno de estos ejes tiene una estrategia asociada, “Recaudación Tributaria y No Tributaria permanente y efectiva en el SAT”, “Prestación de Servicios acorde a las expectativas de los Usuarios del SAT” y “Gestión Eficiente de los Procesos del SAT en el marco de la Modernización Del Estado”, respectivamente.

El presente documento expone los resultados de la gestión institucional del SAT en el año 2023, labor liderada por la Alta Dirección y ejecutada por todos los colaboradores de los distintos Órganos y Unidades Orgánicas que conforman la Institución, en un entorno marcado por la crisis política, social y la recuperación económica luego de la emergencia sanitaria sufrida en los años anteriores.

Dentro de este contexto, los resultados de los indicadores del Marco Estratégico SAT; así como los que se encuentran en el PEI de la MML, alcanzaron niveles positivos en relación a las metas proyectadas, producto de una gestión que se adecuó a estos nuevos escenarios post-pandemia.

Por lo antes expuesto, la Oficina de Planificación y Estudios Económicos presenta el informe de evaluación del Marco Estratégico correspondiente al ejercicio fiscal 2023, el cual muestra los resultados de los indicadores estratégicos, principales acciones implementadas, limitaciones y oportunidades de mejora.

¹ Marco Estratégico 2022 – 2025 *modificado*, aprobado por Acuerdo de Consejo Directivo N°206-163-00000029

² Plan Estratégico Institucional 2020 - 2026 ampliado, aprobado por Resolución de Alcaldía N° 428-2023

II. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

El Servicio de Administración Tributaria – SAT de Lima fue creado mediante los Edictos N.° 225 y N.° 227 publicados el 17 de mayo y el 04 de octubre de 1996 respectivamente; como un organismo público descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima – MML con autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera responsable de la gestión tributaria y la recaudación de conceptos no tributarios.

En ese sentido, con las atribuciones dadas por la MML y para el cumplimiento de su finalidad el SAT define su misión, valores y estrategias de acuerdo a lo siguiente:



SAT SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA

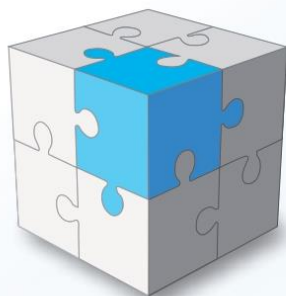
MISIÓN

Recaudar ingresos por conceptos tributarios y no tributarios de la Municipalidad de Lima, a través de un servicio eficiente y de calidad, orientado al ciudadano.

VALORES

- Transparencia
- Vocación de servicio
- Compromiso
- Confianza

 **MUNICIPALIDAD DE LIMA**



MARCO ESTRATÉGICO

ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES



Recaudación

Recaudación Tributaria y No Tributaria permanente y efectiva en el SAT de Lima.



Servicio al ciudadano

Prestación de Servicios acorde a las expectativas de los Usuarios del SAT de Lima.



Soporte interno

Gestión eficiente de los Procesos del SAT de Lima en el Marco de la Modernización del Estado.



MUNICIPALIDAD DE
LIMA

III. EVALUACIÓN DE DOCUMENTOS ESTRATÉGICOS – ACCIONES ESTRATÉGICAS MML, ESTRATEGIAS SAT, INDICADORES Y METAS

La evaluación de los documentos estratégicos del ejercicio fiscal 2023 muestra el nivel de cumplimiento de las metas de los indicadores del PEI de la MML (en lo concerniente al SAT) y del Marco Estratégico SAT, así como las principales acciones desarrolladas para el logro de las mismas. La información para el desarrollo y evaluación del presente documento se ha organizado de acuerdo a lo establecido en la Ruta Estratégica SAT-MML y se ha considerado una **semaforización del nivel de cumplimiento de logros esperados**³ de las metas, de acuerdo al siguiente criterio:

TABLA N.º 01
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LOGROS ESPERADOS

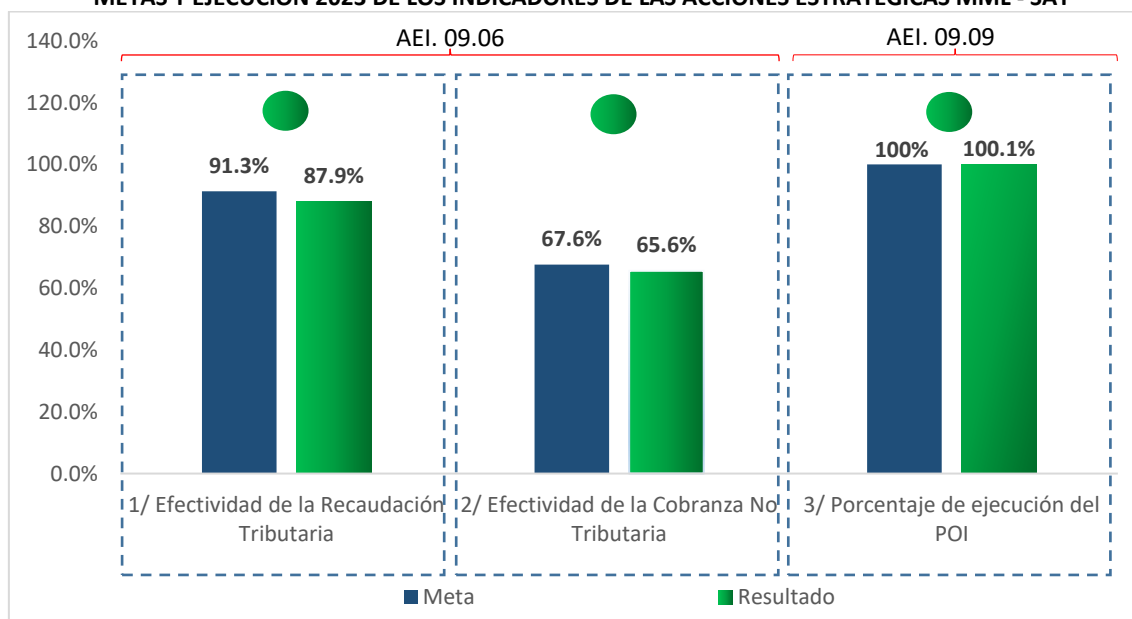
Nivel de Cumplimiento					
Menor a 75%		Entre 75% y 95%		Mayor a 95%	

Fuente: Guía para el seguimiento y evaluación de políticas nacionales y planes del Sinaplan (actualizada)

Las acciones orientadas al cumplimiento de las Estrategias SAT y de las Acciones Estratégicas MML se encuentran vinculadas, permitiendo realizar la evaluación del cumplimiento de las metas.

En el marco de la integración de los Órganos Descentralizados y Empresas Municipales al Plan Estratégico Institucional de la Municipalidad Metropolitana de Lima, el SAT tiene asignado las acciones estratégicas AEI. 09.06 “Recaudación Tributaria y No Tributaria efectiva en beneficio de la Municipalidad Metropolitana de Lima” y AEI. 09.09 “Gestión institucional de las Empresas Municipales y Organismos Públicos Descentralizados eficaz en la Municipalidad Metropolitana de Lima”, cuyo resultado de sus indicadores se presentan a continuación en la figura N° 01:

FIGURA N° 01
METAS Y EJECUCIÓN 2023 DE LOS INDICADORES DE LAS ACCIONES ESTRATEGICAS MML - SAT



1/ Considera la emisión y recaudación de deuda corriente (monto insoluto).

2/ Considera la cantidad de papeletas impuestas y pagadas en el año corriente. No se consideran papeletas anuladas.

3/ Considera la ejecución sobre la programación modificada de metas físicas a la fecha de evaluación.

Fuente: Portal de transparencia SAT – Indicadores Estratégicos 2023.

Elaboración: Oficina de Planificación y Estudios Económicos – SAT.

³ El nivel de cumplimiento resulta de la división de lo ejecutado sobre la meta programada.

3.1 ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES MML - SAT

Son iniciativas que contribuyen a implementar la estrategia establecida por los OEI, las cuales se concretan en productos (bienes y servicios) que la Municipalidad Metropolitana de Lima proporciona a la población.

ACCIONES ESTRATEGICAS, INDICADORES, METAS Y RESULTADOS

Los tres (3) indicadores asociados a las Acciones Estratégicas Institucionales presentan un nivel de cumplimiento mayor a 95% (color verde) tal como se puede apreciar en la tabla N° 02.

TABLA N° 02
RESULTADO 2022, META Y RESULTADO 2023 DE LOS INDICADORES DE LAS ACCIONES
ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES MML- SAT

Nº	OBJETIVO	Nº	INDICADOR	U.M.	RESULTADO 2022	2023		
						META	RESULTADO	EJEC.
ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES MML-SAT								
AEI. 09.06	Recaudación Tributaria y No Tributaria efectiva en beneficio de la MML	1	Efectividad general de la recaudación tributaria	%	85.8%	91.3%	87.9%	
		2	Efectividad general de la cobranza no tributaria	%	54.7%	67.6%	65.6%	
AEI. 09.09	Gestión institucional de las Empresas Municipales y Organismos Públicos Descentralizados eficaz en la MML	3	Porcentaje de Ejecución del POI	%	99.7%	100.0%	100.1%	

Fuente: Portal de Transparencia – Indicadores Estratégicos anual 2023
Elaboración: Oficina de Planificación y Estudios Económicos

3.1.1 Recaudación Tributaria y No Tributaria efectiva en beneficio de la Municipalidad Metropolitana de Lima

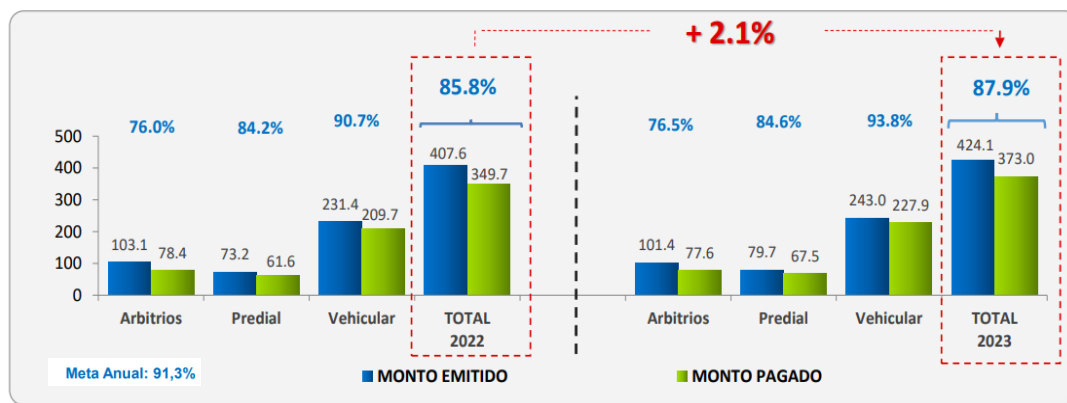
Esta Acción Estratégica busca concretar la máxima recaudación de las obligaciones tributarias y no tributarias emitidas e impuestas en un ejercicio fiscal (periodo corriente), en los diversos estados de la gestión de cobranza, reduciendo de esta manera la cartera por cobrar de años anteriores.

En ese sentido, la presente Acción Estratégica está conformado por los siguientes indicadores:

- Porcentaje de efectividad general de la recaudación tributaria.
- Porcentaje de efectividad general de la cobranza no tributaria.

A. Porcentaje Efectividad General de la Recaudación Tributaria

La gestión de recaudación tributaria del SAT durante el ejercicio 2023 alcanzó una efectividad general de los principales tributos de 87.9%; resultado que supera en 2.1 p.p. a lo obtenido al cierre del ejercicio 2022 (85.8%), sin embargo, menor a la meta de 91.3%. Esta mejora en los resultados es consecuencia del despliegue de diferentes acciones entre las que se destacan: las acciones de cobranza telefónica y domiciliaria; la gestión de fiscalización a través de la detección de omisos y/o subvaladores; los operativos de capturas de vehículos, remates, convenios con entidades financieras, ampliación de medios de pagos; entre otras. Ver Figura N°02.

EFFECTIVIDAD GENERAL DE LA RECAUDACION TRIBUTARIA ANUAL: 2022 – 2023
 (En millones de soles y porcentajes)


1/ Considera la emisión y recaudación de deuda corriente al 31 de diciembre de 2022 y 2023 (monto insoluto).
 Fuente: Gerencia de Informática

En la tabla N° 03 se observa que la efectividad de los principales tributos, en todos los casos presenta una variación positiva: el Impuesto al Patrimonio Vehicular aumentó de 90.7% a 93.8%; los Arbitrios Municipales de 76.0% a 76.5% y el Impuesto Predial de 84.2% a 84.6%.

TABLA N° 03
EFFECTIVIDAD POR TRIBUTO: 2022 - 2023
 (En porcentaje)

Tributo/Concepto	2022	2023	Var. %
Impuesto Vehicular (IPV)	90.7%	93.8%	+ 3.1%
Arbitrios Municipales	76.0%	76.5%	+0.5%
Impuesto Predial (IP)	84.2%	84.6%	+ 0.4%
Total	85.8%	87.9%	+ 2.1%

Fuente: Gerencia de Informática
 Elaboración: Oficina de Planificación y Estudios Económicos

A nivel de segmentos tributarios, se identificó que el segmento MEPECO es el que presenta una mayor evolución en cuanto su efectividad respecto del año anterior; sin embargo, es el segmento PRICO el que presenta una mayor efectividad en la recaudación, como se aprecia en la tabla a continuación.

TABLA N° 04
EFFECTIVIDAD POR CONTRIBUYENTE Y CONCEPTO: 2022 - 2023
 (En porcentaje)

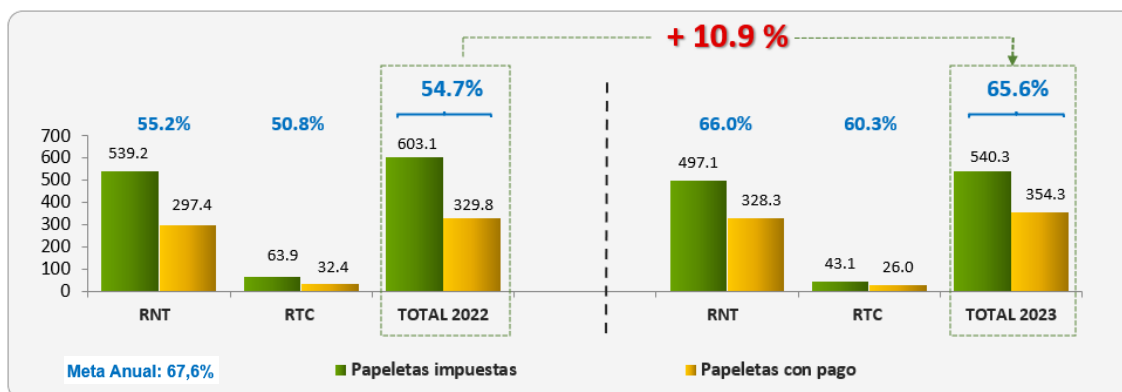
Cont.	Arbitrios		IP		IPV		Total		Var.
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	
PRICO	78.4%	78.6%	86.6%	86.9%	93.7%	97.3%	87.3%	89.2%	+1.9 %
MEPECO	69.2%	72.0%	73.4%	76.6%	87.6%	91.1%	83.3%	86.4%	+ 3.1%
Total	76.0%	76.5%	84.2%	84.6%	90.7%	93.8%	85.8%	87.9%	+ 2.1%

Fuente: Gerencia de Informática
 Elaboración: Oficina de Planificación y Estudios Económicos

B. Porcentaje de Efectividad General de la Cobranza No Tributaria

La gestión de cobranza No Tributaria del SAT durante el ejercicio 2023 finalizó con una efectividad general de 65.6% en los principales reglamentos, superando ampliamente a lo registrado el año anterior (54.7%) en poco más de 10 p.p. Es preciso señalar que la mejora en estos resultados es impactada principalmente por la mejora en la efectividad en la recaudación del reglamento RNT (papeletas con pagos) que mejoró su efectividad en 10.8 p.p. con relación al año 2022, siendo este reglamento el que presenta la mayor cantidad de papeletas impuestas para el periodo 2023, a pesar que nominalmente se impusieron menos que el año anterior.

FIGURA Nº 03
EFFECTIVIDAD GENERAL DE LA COBRANZA NO TRIBUTARIA ANUAL: 2022 – 2023
(En miles de papeletas y porcentaje)



^{1/} Considera la cantidad de papeletas impuestas y con pagos al 31 de diciembre de 2022 y 2023. Asimismo, no se considera las papeletas anuladas.
Fuente: Gerencia de Informática
Elaboración: Oficina de Planificación y Estudios Económicos

En la siguiente tabla se observa que la mayoría de papeletas son pagadas en estado pre-coactivo indistintamente del reglamento (RNT o RTC), en el año 2023 de total de papeletas impuestas el 59.06% fueron pagadas en estado pre-coactivo, mientras que el 6.51% fueron pagadas en estado coactivo; en ambos casos, las ratios de efectividad son superiores que los presentados en el año 2022. Ver tabla Nº 05

TABLA Nº 05
EFFECTIVIDAD POR PAGO PRECOACTIVO / COACTIVO: 2022 – 2023
(En miles de infracciones ^{1/} y porcentajes)

	Papeletas Impuestas	Reglamento	Papeletas con Pago (Pre coactivo)	Efec.	Papeletas con Pago (Coactivo)	Efec.	Papeletas con pago TOTAL	Efec.
2023	497,115	RNT	295,342	59.4%	32,942	6.6%	328,284	66.0%
	43,143	RTC	23,775	55.1%	2,233	5.2%	26,008	60.3%
	540,258	Total	319,117	59.1%	35,175	6.5%	354,292	65.6%
2022	539,198	RNT	294,277	54.6%	3107	0.6%	297,384	55.2%
	63,913	RTC	30,130	47.1%	2312	3.6%	34,442	50.8%
	603,111	Total	324,407	53.8%	5419	0.9%	329,826	54.7%

^{1/} Considera Papeletas (RNT) y (RTC)
Fuente: Gerencia de Informática
Elaboración: Oficina de Planificación y Estudios Económicos

PRINCIPALES ACCIONES DESARROLLADAS

ENFOQUE ESTRATÉGICO DE LA COBRANZA

Segmentación por Tipo Contribuyente

El SAT hace una distinción por tipo de contribuyente, clasificándolo en dos segmentos : “Principales Contribuyentes” (PRICOS) y “Medianos y Pequeños Contribuyentes” (MEPECOS); considerándose para el año 2023 en el primer segmento a aquellos contribuyentes con deuda corriente mayor o igual a S/ 3,500 y deuda de años anteriores mayor o igual a S/ 16,000, entre los cuales se aplican acciones de cobranza personalizadas; mientras que para el segundo segmento, que es un grupo masivo, las acciones de cobranza son distintas y de acuerdo a sus características particulares.

Centrales de Riesgo

Como parte de las acciones de gestión del riesgo para la recuperación de deuda vencida la Institución tiene convenios interinstitucionales con Centrales de Riesgo, con el objetivo de tener una herramienta disuasiva e inducir al pago a los contribuyentes y administrados. Actualmente se tiene convenio con: EQUIFAX, SENTINEL y DATA CRÉDITO.

Plataforma Bussiness Intelligence

Herramienta del QlikView, que permite hacer seguimiento al estado de la deuda en tiempo real, agilizando de esta manera la aplicación de distintas acciones de cobranza coadyuvando al logro de las metas de recaudación de la Institución.

Instalación del software “Fine report”

En el 2023 se realizó la instalación del software “fine report” para el registro de datos, imágenes, o coordenadas a través de formularios, elaboración de informes dinámicos y analítica de datos espaciales de manera rápida y ágil. Para el correcto uso de este nuevo software se capacitó a más de 100 usuarios del SAT. En el 2023 este software ha permitido generar reportes de gestión para el Infomóvil y reportes para consultas en el punto de atención del SAT del MAC de Comas.

COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL

Convenio ente el SAT de Lima y la Policía Nacional del Perú

En el mes de mayo 2023 nuevamente se suscribe el “Convenio específico de cooperación Interinstitucional entre el SAT de Lima y la Policía Nacional del Perú”, el presente convenio tiene como objetivo establecer compromisos de cooperación, destinados a la prestación de servicios policiales extraordinarios que brinde la PNP, para atender la seguridad de las instalaciones, personal y patrimonio del SAT; así como para el apoyo en los operativos de captura de vehículos por tener orden de captura.

Convenio con Banco Falabella Perú

El SAT suscribió en el año 2023 el convenio de cooperación interinstitucional con el Banco Falabella como socio estratégico, gracias a ello se gestionó los premios a ser otorgados a los contribuyentes puntuales que resulten ganadores de los sorteos que realice el SAT con ocasión del vencimiento de pago de las cuotas trimestrales afectas al Impuesto al Patrimonio Vehicular, Impuesto Predial y Arbitrios Municipales. Para ello el Banco realizó la entrega de diez (10) gif card de S/ 5,000; cuarenta (40) de S/ 1,000 y setenta y ocho (78) de S/ 500 como parte de los premios de la primera, segunda, tercera y cuarta cuota del Impuesto al Patrimonio Vehicular, Impuesto Predial y Arbitrios Municipales en el periodo 2023.

Convenio MiBanco -Banco de la Microempresa S.A.

En el año 2023 se firmó un nuevo convenio con MIBANCO con el objeto de establecer las reglas aplicables al procedimiento de notificaciones electrónicas de las órdenes de embargo en forma de retención, así como los requerimientos vinculados al mandato de retención tales como las órdenes de actualización, ampliación, reducción, entrega de fondos, levantamiento de embargos y/o afines, que sean ordenados por el ejecutor coactivo del SAT.

PRINCIPALES LIMITANTES

-  En este periodo se ha presentado un escenario de recesión económica del Perú, marcado por diversos factores como desastres naturales, incertidumbre política, malestar social, entre otros, que han impactado directamente en la inversión privada, la producción y el consumo, afectando directamente en la capacidad de pago de los agentes económicos.
-  La Municipalidad Metropolitana de Lima implementó medidas de austeridad, disciplina y calidad de gasto de alcance a todas las unidades organizacionales que la componen; así como a los organismos públicos descentralizados y empresas municipales que son parte de la corporación municipal, indicando expresamente que se elabore un plan de acción e implementación de las medidas a tomar.
-  La finalización, en el mes de enero, del convenio de cooperación interinstitucional entre la PNP y el SAT tuvo un impacto negativo en la realización de operativos de embargo vehicular. Esto llevó a que el personal del SAT se encargara del traslado de vehículos, lo que resultó en una disminución de la efectividad de esta acción.

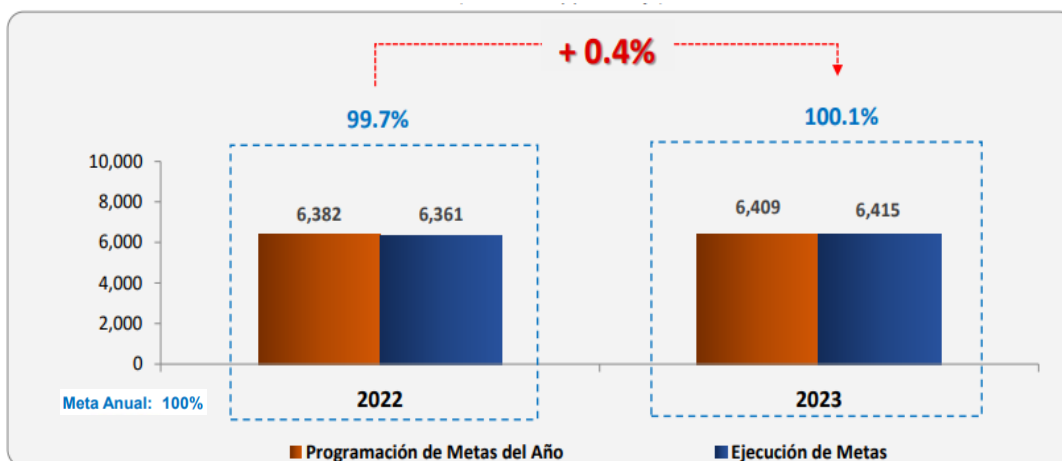
OPORTUNIDADES DE MEJORA

-  Es crucial asegurar la continuidad del convenio con la Policía Nacional del Perú, dado que la participación de la policía es fundamental para la efectividad de los operativos de embargo vehicular. Esta colaboración incide directamente en la cantidad de vehículos embargados y, por consiguiente, en los montos recaudados.
-  Es necesario fortalecer los convenios de recaudación del SAT con entidades financieras, las cuales desempeñan un papel fundamental al ser consideradas como un servicio esencial y continuo. Estos convenios posibilitan que los ciudadanos realicen los pagos correspondientes a los conceptos del SAT a través de una variedad de canales, ya sean presenciales, no presenciales o virtuales.
-  Reforzar las comunicaciones masivas de la deuda coactiva, mediante medios electrónicos tales como: correos electrónicos, mensajes de textos, WhatsApp e IVR, las cuales son acciones esenciales para la cobranza. En este sentido, se sugiere identificar los grupos que muestran una mayor receptividad a estas comunicaciones para dirigir adecuadamente estos envíos.

3.1.2 Gestión institucional de las Empresas Municipales y Organismos Públicos Descentralizados eficaz en la Municipalidad Metropolitana de Lima

Esta Acción Estratégica fue diseñada para los Organismos Descentralizados y Empresas Municipales de la MML a fin de alinear la gestión de sus áreas administrativas y de asesoramiento, para ello se definió que su indicador debe ser el porcentaje de cumplimiento del Plan Operativo Institucional (POI). Ver figura N° 04

FIGURA N° 04
Porcentaje de Cumplimiento del POI ANUAL: 2022 – 2023
(En cantidades y porcentaje)



^{1/} Considera la programación modificada de metas físicas a la fecha de evaluación.
Fuente: Módulo de Control de la Gestión

PRINCIPALES LIMITANTES

- Demoras en el registro del POI en el Módulo de Control de la Gestión por parte de los responsables de las distintas áreas; así como incumplimientos en los pasos a seguir para un correcto registro, dificultando las labores de verificación y de seguimiento a las metas físicas programadas de los distintos planes de trabajo.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Coordinar con la Gerencia de Informática la implementación de una nueva funcionalidad en el Módulo de Control de la Gestión, la cual consistiría en la inclusión de una alerta que impida guardar la ejecución POI si los usuarios no han adjuntado los medios probatorios y/o plantillas necesarias. Esta medida garantizará que la información registrada esté completa y facilitará el seguimiento y la verificación del cumplimiento de las metas.
- Reforzar las comunicaciones a los distintos órganos y unidades orgánicas de la Institución, mediante correos, documentos o capacitaciones, sobre la importancia del seguimiento continuo de las metas físicas programadas en sus planes de trabajo; así como los plazos y sustentos para solicitar su modificación en caso corresponda.
- El área funcional de planificación, al conocer la dinámica de los centros de costos y acciones susceptibles de realizar cambios en su programación, debe coordinar activamente para asegurar que cambios en los planes de trabajo se realicen de manera oportuna para su incorporación al Plan Operativo Institucional.

3.2 ESTRATEGIAS - SAT: EJE RECAUDACIÓN

Son iniciativas que contribuyen a implementar las acciones estratégicas institucionales las cuales se concretan en productos (bienes o servicios) que la entidad entrega al usuario tomando en cuenta sus competencias y funciones.

ESTRATEGIA, INDICADORES, METAS Y RESULTADOS

De los cinco (5) indicadores asociados a la presente estrategia SAT, el total presentó un nivel de cumplimiento mayor a 95% (color verde) como se puede apreciar en la tabla N° 06.

TABLA N° 06
RESULTADO 2022, META Y RESULTADO 2023 DE LOS INDICADORES DE LA ESTRATEGIA SAT

N°	ESTRATEGIA SAT	Nº	INDICADOR	U.M.	RESULTADO 2022	2023		
						META	RESULTADO	EJEC.
EJE: RECAUDACIÓN								
EI.01	Recaudación Tributaria y No Tributaria permanente y efectiva en el SAT	1	Efectividad de la recaudación tributaria de pago oportuno	%	63,2%	65.3%	66,7%	
		2	Efectividad de la recaudación tributaria en estado coactivo	%	54,1%	61,5%	60,2%	
		3	Efectividad de la recaudación de deuda corriente fiscalizada	%	62,5%	57,0%	68,3%	
		4	Reducción de la cartera tributaria de años anteriores	%	20,1%	15,5%	20,8%	
		5	Contribuyentes puntuales	%	31,7%	33,0%	34,4%	

Fuente: Portal de Transparencia – Indicadores Estratégicos al IV trimestre 2023
Elaboración: Oficina de Planificación y Estudios Económicos

En relación al indicador de pago oportuno hubo una mejora en la efectividad de 3.5% en comparación con el año anterior, lo que significó en términos nominales 25.4 millones más en pago oportuno que el año 2022.

El indicador sobre la deuda en estado coactivo estuvo a 1.3% de la meta, pero por encima de los resultados resultados del periodo anterior; en términos nominales logró recaudar 4.5 millones de soles más que el año anterior.

En relación al indicador de deuda corriente fiscalizada, hubo una mejora en la efectividad de 5.8% en relación al año 2022, sin embargo, la emisión fue menor en 2.5 millones en comparación con el periodo anterior.

En lo que respecta al Indicador de “Reducción de la cartera tributaria de años anteriores”, este obtuvo un resultado 5.3 p.p. por encima de la meta.

En cuanto al indicador de contribuyentes puntuales, este tuvo un incremento en el resultado en 2.7 pp. en comparación del periodo anterior, superando la meta en un 1.4 pp. En términos nominales la cantidad de contribuyentes puntuales ascendió a 95,147.

PRINCIPALES ACCIONES DESARROLLADAS⁴

USO DE TIC PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA

GESTIÓN DE COBRANZA TELEFÓNICA

La gestión telefónica, como medio de comunicación y contacto con el contribuyente permitió al cierre del año 2023 gestionar más de 486 mil llamadas telefónicas por concepto tributario, expresadas en más de 527 millones de soles de deuda involucrada, de los cuales se recuperó 115.2 millones de soles.

GESTIÓN DE COBRANZA VÍA MENSAJE DE TEXTO

La gestión de cobranza a través de mensajes de texto registró 2,689 488 envíos durante el 2023, lo que involucra un monto de deuda de 410.6 millones de soles y de los cuales se recaudó S/ 124.8 millones, recaudación mayor en 25.3 millones de soles a lo recaudado por este medio en el año 2022 (99.5 millones de soles recaudados).

SERVICIO DE MENSAJERÍA VÍA WHATSAPP

La gestión de cobranza se apoya en la mensajería instantánea a través del envío masivo de WhatsApp, en el cual se remiten imágenes, videos y/o audios sobre las fechas de pago de los tributos. En el año 2023 se enviaron 807,756 mensajes por concepto tributario entre los segmentos PRICO y MEPECO.

SERVICIO PITAZO

El SAT a través de este servicio comunica al ciudadano mediante un mensaje de texto sobre una nueva multa de tránsito de la placa inscrita; así como del aviso de orden de captura por la placa inscrita, de ser el caso. Esta gestión permitió una recaudación de 18.2 millones de soles, lo cual equivale al 21.7% del total de deuda involucrada y comunicada a través de este servicio (S/ 83.9 millones).

CUADERNILLO TRIBUTARIO A TRAVÉS DE SMS

La gestión de cobranza se fortaleció mediante la implementación del envío de cuadernillos tributarios por mensaje de texto. Esta nueva funcionalidad facilita a los contribuyentes la consulta de los montos que deberán pagar en el año, reduciendo la dependencia del cuadernillo físico y fomentando el pago puntual de los tributos. El 50% de los contribuyentes que se les enviaron SMS concretaron su pago hasta el 28 febrero, por un monto de 10.2 millones de soles.

INFOMOVIL

Este programa preventivo, mediante el cual se informa al ciudadano respecto de sus obligaciones tributarias (Impuesto al Patrimonio Vehicular) y no tributarias (Papeletas de Infracciones de Tránsito), ha llevado a cabo 239 operativos en puntos estratégicos de la ciudad, logrando recaudar a partir de ello 1.7 millones de soles al cierre del año 2023. Cabe resaltar que se mejoró el aplicativo con geolocalización, reportes de estadística, seguimiento y gestión del proceso operativo con fotos, brindando información a tiempo real.

CAMPAÑAS DE COBRANZA

SAT VISITA TU CONDOMINIO

El SAT realizó visitas en diversos condominios del Cercado de Lima, brindando orientación tributaria, servicios de salud, entre otras acciones, con el fin de incentivar a los ciudadanos a realizar el pago de sus obligaciones al llevar un POS para efectivizar el cobro de los tributos; así como para generar un efecto de recordación en los vecinos del condominio. Al cierre del año 2023 se ejecutaron 29 visitas a condominios donde se benefició a más de 728 ciudadanos del Cercado de Lima.

⁴ Informe de Gestión Institucional 2023

BENEFICIOS PARA LOS CIUDADANOS PUNTUALES

INCENTIVOS POR PAGO PUNTUAL

El SAT durante el año 2023 realizó campañas de incentivo al pago oportuno (sorteos públicos) dirigidas a aquellos ciudadanos que realizan sus pagos de manera puntual; los cuales se llevaron a cabo en los plazos establecidos. En ese sentido, se registraron más de 6.9 millones de participaciones y se premió a 151 ciudadanos que cumplieron puntualmente con sus obligaciones con premios como: tarjetas de débito de 5 mil soles, TV Smart de 75", y Gift Cards de 5 000, 1,000 y 500 soles.

PROGRAMA VECINO LIMEÑO PUNTUAL

El SAT con el objetivo de identificar y motivar a los ciudadanos a que cumplan oportunamente con el pago de sus obligaciones tributarias, realizó talleres que se llevaron de manera virtual y presencial, entre ellos tenemos: "postres saludables", "Preparación de piononos frutados", "aprendiendo a elaborar picarones", "Mamá emprendedora: decoración de brownies", "Aprende a maquillarte", "Cosmética Natural", "Pedi spa", "Snacks Nutritivos", "Aromaterapia", "Calientito express", "Marketing digital" Taller de emprendimiento "Bebidas Navideñas", "Como crear tu empresa", "Repostería Navideña", "Helados Artesanales", entre otras. Dichos talleres contaron con la participación de más de 400 ciudadanos en el 2023.

FISCALIZACIÓN Y GENERACIÓN DE RIESGO

GENERACIÓN DE DEUDA POR FISCALIZACIÓN

El SAT realiza la gestión de fiscalización a través de la detección de omisos y/o subvaluadores para la determinación de deuda por conceptos de alcabala, vehicular, predial y arbitrios. Al cierre del año 2023 la Gerencia de Fiscalización generó una cartera de deuda de 70.8 millones de soles, de los cuales se recuperó 54.2 millones de soles.

INFOMUNI

El SAT al cierre del 2023 cuenta con 42 convenios con municipalidades distritales de Lima Metropolitana y un Centro poblado (43 convenios en total), permitiendo intercambiar información de inscripción y descargos de inmuebles que se realizan en los diferentes distritos mediante el módulo INFOMUNI, logrando así identificar omisos a las liquidaciones del Impuesto de Alcabala.

REALIZACIÓN DE MEDIDAS COACTIVAS

SECUESTRO CONSERVATIVO DE BIENES

Durante el año 2023, a través de la Gerencia de Ejecución Coactiva y con apoyo de la PNP se realizaron operativos de captura de vehículos, es así que al cierre del año se internó en los depósitos a más de 39 mil vehículos por tener deuda tributaria y/o no tributaria, con medida cautelar, y se logró recaudar 32.7 millones de soles por conceptos tributarios y/o no tributarios provenientes de la liberación de vehículos de 49.7 millones de deuda involucrada por el internamiento.

REMATE DE VEHÍCULOS

El SAT durante el año 2023 retomó las acciones de remate de vehículos, realizando dos remates en los meses de marzo y octubre, con la finalidad de recuperar deuda vencida, así como mantener una alta rotación en los depósitos. En ese sentido, al cierre del año, se remataron 959 vehículos, lo que significó la recuperación de 4.8 millones de soles de deuda.

RETENCIONES BANCARIAS

El SAT, a través de los convenios suscritos con el BCP y Mibanco, establece lineamientos aplicables al procedimiento de notificación electrónica de las órdenes de embargo en forma de retención bancaria. Fruto de ello, el BCP realizó un total de 189,309 notificaciones electrónicas de las órdenes de embargo, las mismas que corresponden a un monto involucrado de 608.9 millones de soles. En el caso de la entidad financiera Mi banco, durante el 2023, realizó un total de 8,752 notificaciones electrónicas, siendo el total del monto involucrado de 73,2 millones de soles.

PRINCIPALES LIMITANTES

- ✚ Dada las disposiciones de la Municipalidad Metropolitana de Lima de aplicación para toda la corporación municipal, se aprobaron medidas de Austeridad por parte del SAT y entre dichas medidas se limitaron determinadas acciones de soporte como la contratación de servicios a terceros y/o locadores quienes apoyan ya sea de manera directa o indirecta la gestión de las actividades misionales de la Entidad; así como, también se limitaron los gastos en publicidad, movilidad, entre otros relacionados.
- ✚ Las inconsistencias en los datos de contacto del ciudadano (Teléfono Fijo, Celular y/o Email) dificultan las labores de la gestión de cobranza. Asimismo, la información que maneja la entidad no se encuentra unificada, lo que dificulta la rapidez de la operatividad y el seguimiento de las acciones de cobranza.
- ✚ El módulo de fiscalización y los aplicativos informáticos requieren de constante revisión mejora y actualizaciones. Por otro lado, el intercambio de información que existe con el ICL no es en línea, por lo que no se puede disponer de información actualizada. El área de informática no dispone de recursos suficientes para el desarrollo e implementación de mejoras en el citado módulo.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- ✚ Priorizar la asignación de recursos hacia las áreas que generen un mayor impacto en la recaudación, relacionadas por ejemplo a acciones y campañas de cobranza o la generación de cartera por cobrar. Esta estrategia busca mejorar los niveles de recaudación y, como consecuencia, incrementar el presupuesto disponible para la institución.
- ✚ Fortalecer la coordinación con las entidades externas que proveen información del contribuyente/ciudadano, para que proporcionen datos fiables y con menos inconsistencias; en cumplimiento de las obligaciones plasmadas en las cláusulas de los convenios pactados.
- ✚ Establecer campañas de depuración de las diferentes bases de datos utilizadas en la gestión de cobranza tributaria y no tributaria, mediante la contratación de personal especializado en estas labores, a fin de corregir y/o eliminar registros de datos erróneos de una tabla o base de datos y hacer más eficiente la gestión.
- ✚ Es fundamental asegurar los recursos necesarios para llevar a cabo al menos dos remates vehiculares durante el presente año, dado que el incremento de stock de vehículos en los depósitos podría afectar la capacidad para futuras acciones de secuestro a mediano plazo.
- ✚ Incrementar la frecuencia de campañas de visita a condominios más aun en los meses de vencimiento; así como desarrollar otras campañas similares como la de “SAT visita tu mercado” y/o “SAT visita tu barrio”, entre otros similares. El impacto de estas campañas puede ser tanto directo, en términos de cantidad de pagos, montos recuperados y consultas realizadas, como indirecto, al generar un efecto de recordación que puede traducirse en pagos posteriores.
- ✚ Impulsar/promover dentro de las áreas de operaciones el diseño y presentación de ideas que impulsen la recaudación tributaria y no tributaria; así como mejoras en el servicio al ciudadano, para ello se dispone del formato de “Solicitud de Evaluación de Idea” (GPYFO002) con el cual se evalúan las iniciativas a fin de determinar si constituye una inversión pública o podría realizarse como una actividad extraordinaria.

3.3 ESTRATEGIAS - SAT: EJE SERVICIO AL CIUDADANO

Son iniciativas que contribuyen a implementar las acciones estratégicas institucionales las cuales se concretan en productos (bienes o servicios) que la entidad entrega al usuario tomando en cuenta sus competencias y funciones.

ESTRATEGIA, INDICADORES, METAS Y RESULTADOS

Se observa que los tres (3) indicadores asociados a la presente estrategia presentan un nivel de cumplimiento mayor a 95% (color verde) como se puede apreciar en la tabla N° 07.

TABLA N° 07
RESULTADO 2022, META Y RESULTADO 2023 DE LOS INDICADORES DE LA ESTRATEGIA SAT

Nº	ESTRATEGIA SAT	Nº	INDICADOR	U.M.	RESULTADO 2022	2023		
						META	RESULTADO	EJEC.
EJE: SERVICIO AL CIUDADANO								
EI.02	Prestación de Servicios acorde a las expectativas de los Usuarios del SAT	1	Satisfacción General de los Ciudadanos	%	-	73,0%	82,0%	
		2	Percepción de la Adecuación de los Servicios a las Necesidades del Ciudadano	%	65,0%	66,5%	76,8%	
		3	Contribuyentes con Teléfono y/o Email	%	86,6%	87,6%	87,0%	

1/En el año 2022 dadas las limitaciones institucionales, no se realizó la medición del indicador.

Fuente: Portal de Transparencia – Indicadores Estratégicos al IV trimestre 2023

Elaboración: Oficina de Planificación y Estudios Económicos

El Indicador de “Satisfacción general de los ciudadanos” logró alcanzar un resultado del 82.0%, ubicándose en 9 pp. por encima de la meta establecida (73.0%), con respecto al indicador “Percepción de la adecuación de los servicios a las necesidades del ciudadano” alcanza un nivel de cumplimiento bastante destacable, al ubicarse a 10.3 p.p. por encima de la meta y superando ampliamente el resultado del año 2022, lo que significa que el ciudadano valora muy positivamente la mejora de los servicios brindados.

Por otro lado, el indicador de “Contribuyentes con teléfono y/o email” esta 0.4 p.p. encima del resultado obtenido el año anterior, lo que equivale a 239,936 contribuyentes que cuentan con teléfono de una base de 275,893 contribuyentes.

El SAT fortalece de forma permanente los servicios de atención a los ciudadanos, lo que se refleja en un seguimiento continuo de la Carta de Servicios, que establece compromisos de atención en los servicios brindados al ciudadano en diferentes canales y procedimientos; del mismo modo a través de las recertificaciones y revalidaciones sobre el cumplimiento de la norma ISO 9001, se certifican los servicios al ciudadano.

La Institución para este periodo 2023 continuó con las mejoras en la Agencia Virtual SAT, en el cual se han incluido algunos servicios u opciones adicionales en beneficio de los ciudadanos; además se hicieron mejoras en el proceso de pago de la página web del SAT, haciéndola más sencilla e intuitiva. Por otro lado, aprovechando la alta receptividad que tienen hoy en día las redes sociales, el SAT difunde a través del Facebook, Instagram y Tiktok, información referente a los vencimientos, beneficios, sorteos e información relacionada, para el año 2023 se ha fortalecido principalmente el contenido relacionado a promover una conducción responsable para evitar accidentes de tránsito.

PRINCIPALES ACCIONES DESARROLLADAS⁵

CANAL NO PRESENCIAL

+ Llamadas atendidas por ALÓ SAT

La Institución tiene el compromiso de “Lograr un nivel de llamadas atendidas a través de Aló SAT, no menor al 90% del total de llamadas ingresadas en el horario establecido.”, el cual al cierre del año 2023 alcanzó un nivel de 97.7%, cifra superior a la meta establecida ($\geq 90.0\%$), y ligeramente mayor a lo obtenido al cierre del año 2022 (96.8%). Ver tabla N° 8

TABLA N° 08
ATENCIONES A TRAVÉS DEL ALÓ SAT: 2022 - 2023
(En cantidades y porcentaje)

	2022	2023
Llamadas ingresadas	620,978	509,152
Llamadas atendidas	601,034	521,159
Indicador	96,8%	97.7%

Fuente: Resultados Carta de servicios.

Elaboración: Oficina de Planificación y Estudios Económicos.

CANALES ALTERNATIVOS DE ATENCIÓN/AUTOATENCIÓN

+ Saldomático

A través de este módulo de atención automatizado, los contribuyentes que acuden a las agencias o depósitos de la institución obtienen, de manera sencilla y rápida información respecto de estados de deuda de los conceptos Tributarios y No Tributarios, lo cual permitió que durante el 2023 se presentaran más de 311 mil de consultas. Asimismo, el porcentaje de atención a través de este módulo representó una participación de 19.6%, siendo el canal de atención con mayor participación, en relación a los demás canales de consulta y atención, lo que refleja la relevancia de este canal. Ver tabla N° 09

TABLA N° 09
CANTIDAD DE ATENCIONES A TRAVÉS DEL SALDOMÁTICO: 2022 - 2023
(En cantidades y porcentaje)

Canal	Atenciones 2022	Part. (%) 2022	Atenciones 2023	Part. (%) 2023
Saldomático	486,992	29.5 %	311,235	19.6%
Total¹	1 652,300	100.0%	1 585,441	100.0%

^{1/} Considera el total de atenciones realizadas a través de Saldomático, Chat, Asuservicio, whatSAT- Chatbot, IVR, Aló SAT, y atención presencial.

Fuente: Gerencia de Servicios al Administrado

Elaboración: Oficina de Planificación y Estudios Económicos

+ Chat

A través del portal web SAT los ciudadanos acceden a este servicio, permitiendo a los asesores de servicios atender en línea las consultas presentadas. Durante el 2023 se atendieron más de 27 mil consultas, que es aproximadamente menos de 27 mil consultas que el año anterior como se observa en la tabla N° 10. Se menciona que este servicio se encuentra entre los compromisos plasmados en la Carta de Servicios de la institución, que es auditada por AENOR.

TABLA N° 10
CANTIDAD DE ATENCIONES A TRAVÉS DEL CHAT: 2022 – 2023
(En cantidades y porcentaje)

Canal	Atenciones 2022	Part. (%) 2022	Atenciones 2023	Part. (%) 2023
CHAT	54,339	3.3%	27,142	1.7%
Total¹	1 652,300	100.0%	1 585,441	100.0%

^{1/} Considera el total de atenciones realizadas a través de Saldomático, Chat, Asuservicio, whatSAT - Chatbot, IVR, Aló SAT, y atención presencial

Fuente: Gerencia de Servicios al Administrado

Elaboración: Oficina de Planificación y Estudios Económicos

⁵ Informe de Gestión Institucional 2023

Asuservicio – Correo electrónico

A través de este servicio el SAT se compromete a atender todas las consultas ingresadas mediante correo electrónico (asuservicio@sat.gob.pe) al día hábil siguiente de su presentación. Durante el 2023 se atendieron más de 41 mil consultas a través de este medio, aproximadamente 18 mil consultas menos que el año anterior, como se observa en la tabla N° 11. Cabe indicar que este servicio está considerado dentro de los compromisos de la Carta de Servicios de la Institución, la cual es auditada por la empresa consultora AENOR.

TABLA N° 11
CANTIDAD DE ATENCIONES A TRAVÉS DE ASUSERVICIO: 2022 – 2023
(En cantidades y porcentaje)

Canal	Atenciones 2022	Part. (%) 2022	Atenciones 2023	Part. (%) 2023
Asuservicio	59,773	3.6%	41,492	2.6%
Total¹	1 652,300	100.0%	1 585,441	100.0%

^{1/} Considera el total de atenciones realizadas a través de Saldomático, Chat, Asuservicio, whatSAT - Chatbot, IVR, Aló SAT, y atención presencial
Fuente: Gerencia de Servicios al Administrado
Elaboración: Oficina de Planificación y Estudios Económicos

WhatSAT - Chatbot

A partir del 2023 se ha implementado la herramienta del CHATBOT, la cual permite atender conversaciones simultáneas en tiempo real sobre consultas tributarias y no tributarias, y acceder a diferentes opciones predeterminadas de respuesta automática. Al cierre del año 2023 se atendieron 109,657 consultas a través de este medio, aproximadamente 39 mil consultas menos que el año anterior, como se observa en la tabla N° 12.

TABLA N° 12
CANTIDAD DE ATENCIONES A TRAVÉS DE WHATSAT: 2022¹ – 2023
(En cantidades y porcentaje)

Canal	Atenciones 2022	Part. (%) 2022	Atenciones 2023	Part. (%) 2023
Asuservicio	149,472	9.0%	109,657	6.6%
Total²	1 652,300	100.0%	1 652,300	100.0%

^{1/} Información extraída de la Ejecución POI del MCG de la GCO
^{2/} Considera el total de atenciones realizadas a través de Saldomático, Chat, Asuservicio, whatSAT, IVR, Aló SAT, y atención presencial
Fuente: Gerencia de Servicios al Administrado
Elaboración: Oficina de Planificación y Estudios Económicos

Módulo de inscripción vehicular - MIV

La gestión de inscripción de vehículos nuevos, en la red de concesionarios afiliados al MIV, permitió durante el periodo 2023 el registro de 62,609 DDJJ vehiculares, cifra mayor a lo registrado en el año 2022 (60,014) y con mayor participación en relación a la modalidad de registro. En la tabla N° 13 se observa la importante participación que tiene el MIV como canal de registro de DDJJ.

TABLA N° 13
CANTIDAD DE DDJJ IMPUESTO VEHICULAR POR MODALIDAD DE REGISTRO: 2022 – 2023
(En cantidades y porcentaje)

Modalidad	N° DDJJ 2022	Part. (%) 2022	N° DDJJ 2023	Part. (%) 2023
Presencial SAT	29,340	32.2%	33,789	34.7%
Notario SAT	1,617	1.8%	874	0.9%
MIV	60,014	66.0 %	62,609	64.4%
Total	90,971	100.0%	97,272	100.0%

Fuente: Gerencia de Servicios al Ciudadano y Oficina de Calidad de Datos
Elaboración: Oficina de Planificación y Estudios Económicos

MANTENIENDO LA CALIDAD EN EL SERVICIO

Auditoria de seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015

En julio del 2023 se llevó con éxito la auditoría de seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015, realizada por el organismo de certificación Bureau Veritas, siendo el resultado cero no conformidades y manteniendo la certificación. En ese sentido, como institución pública el SAT de Lima reafirma su compromiso de brindar un servicio permanente y de calidad a todos los ciudadanos en sus trámites, consultas y pagos, evidenciando el compromiso de mantener buenas prácticas y elevar la satisfacción de los ciudadanos.

Auditoria de seguimiento a la Carta de Servicios del SAT

El 20 y 21 de abril del 2023 se llevó a cabo de manera presencial la Auditoría Externa de seguimiento de la Carta de Servicios del SAT de Lima, la cual concluyó satisfactoriamente con cero No Conformidades. El servicio de auditoría fue realizado por la empresa española AENOR (Asociación Española de Normalización) quien certificó el cumplimiento de los estándares de calidad en los servicios de: atención de consultas y solicitudes por la vía presencial, virtual, telefónica, atención a reclamos y brindar información oportuna a través del Pitazo Preventivo.

ADECUACIÓN DE SERVICIOS PARA EL CIUDADANO

Nuevo Medio de Pago – “YAPE”

El SAT incorporó en el mes de enero un nuevo medio de pago, al integrar dentro de su plataforma de pagos la billetera electrónica “Yape”. Esta iniciativa tiene como objetivo simplificar el proceso de pago, ahorrando tiempo al no asistir a bancos o agencias. A través de esta billetera electrónica, los ciudadanos ahora pueden realizar pagos relacionados con Impuesto Vehicular, Predial y Arbitrios; así como sanciones vinculadas al Reglamento Nacional de Tránsito.

Implementación de módulos de atención en el MAC Lima norte

Con el propósito de atender la creciente demanda de servicios presenciales en Lima Norte, en el mes de setiembre 2023 se implementó cuatro módulos de atención en el Centro MAC ubicado en el Mall Plaza de Comas, donde el ciudadano puede realizar consultas y/o operaciones por deuda tributaria y no tributaria, así como realizar sus pagos con tarjetas debito/crédito (no en efectivo). Desde su inicio de operaciones se ha registrado más de 6 mil atenciones, facilitando las gestiones a los vecinos de Lima norte.

Atenciones vía Whatsapp / Chatbot

El SAT ha venido atendiendo a través de esta aplicación consultas sobre tributos, papeletas de infracción y multas administrativas entre otros, siendo uno de los servicios virtuales con mayor demanda, recibiendo solo en este medio 109 657 consultas. Asimismo, a partir del mes de abril 2023 se viene implementando la herramienta CHATBOT, la cual permite acceder a varias opciones de consultas de respuesta automática y mantener varias conversaciones con los ciudadanos en tiempo real.

Reemplazo de agencia SAT en zona Lima este

El 16 de octubre del 2023 se abrió una nueva agencia SAT en el C.C Plaza Camacho en sustitución de la Agencia Jockey Plaza para la atención de los ciudadanos en la zona de Lima Este. Esta nueva sede cuenta con espacios más amplios y la implementación de alta tecnología para mayor comodidad y beneficio de los contribuyentes y administrados de esta zona, al cierre del año se han registrado mas de 11 mil atenciones en esta sede SAT.

GESTIÓN DE DATOS DE LOS CIUDADANOS

+ Actualización de Datos de Contacto

Al cierre del 2023, el SAT cuenta con un nivel de contribuyentes con teléfono y/o email de 87.0%, mayor a lo obtenido el año 2022 (86.6%). Este logro se debió a las campañas de registro y/o actualización de datos de contacto, a las labores de depuración y/o confirmación de datos; así como a la información obtenida a través de fuentes externas, las cuales permitieron una mayor información de los ciudadanos.

PRESENCIA EN REDES SOCIALES

+ Facebook SAT

Durante el 2023 se realizó un total de 1,073 publicaciones en la página de Facebook del SAT; atendiendo de 2,875 consultas realizadas por los ciudadanos a través de este medio. Asimismo, se destaca que se superó los 100 mil seguidores, totalizando al cierre del año más de 120 mil seguidores. A estos seguidores se les difunde información referente a los vencimientos, beneficios, sorteos, entre otra información de interés.

+ Instagram SAT

El SAT a través de esta Red Social, que es de las más populares entre las últimas generaciones, comparte información acerca de los vencimientos, beneficios, sorteos entre otros. Durante el 2023 han realizado 1,028 publicaciones y tenemos más de 2,300 seguidores.

+ Tiktok SAT

Actualmente Tiktok es una de las redes de mayor impacto en los usuarios digitales por su contenido versátil y ágil. A través de esta red el SAT ha difundido principalmente contenido enfocado a promover una conducción responsable a fin de evitar accidentes de tránsito. Durante el 2023 se han realizado 233 publicaciones y tenemos alrededor de 50 mil seguidores.

PRINCIPALES LIMITANTES

- + Durante el periodo 2023 las actividades de atención presencial retornaron a la normalidad, por lo que la afluencia en las agencias se vio incrementada, generando cierto nivel de malestar en los ciudadanos, dado que el número de atenciones era limitado al inicio del periodo.
- + La alta rotación de personal debido a las limitadas oportunidades de promoción interna o mejoras salariales ocasionan que el personal migre a otras instituciones; lo cual ocasiona que la capacidad operativa no sea suficiente para la cantidad de actividades que se realiza. Sumado a ello, debido al establecimiento de las medidas de austeridad se limitó la contratación de servicios de terceros.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- + Continuar con las optimizaciones en la “Agencia Virtual”, así como con las mejoras en nuestra página web, en línea con los objetivos de transformación digital en el sector público y nuestra estrategia de servicio al ciudadano. Además, es importante realizar una difusión continua sobre las nuevas implementaciones en la Agencia, así como brindar instructivos del paso a paso sobre su procedimiento, ya que en los resultados de la Encuesta de Satisfacción General 2023, se evidenció que a pesar de que los ciudadanos tienen acceso o conocimiento de los servicios virtuales tienden a acudir a las oficinas el SAT.
- + En la actualidad las redes sociales se han convertido en un aliado invaluable para la difusión rápida y masiva de información, por ello es crucial seguir impulsando campañas de “actualización de datos de contacto” a través de estas plataformas, para garantizar una comunicación efectiva con los ciudadanos.

3.4 ESTRATEGIAS - SAT: EJE SOPORTE INTERNO

Son iniciativas que contribuyen a implementar las acciones estratégicas institucionales las cuales se concretan en productos (bienes o servicios) que la entidad entrega al usuario tomando en cuenta sus competencias y funciones.

ESTRATEGIA, INDICADORES, METAS Y RESULTADOS

En el marco del cumplimiento de la presente estrategia correspondiente al eje de soporte interno, se observa que los seis (6) indicadores, presentan un nivel de cumplimiento mayor al 95% (color verde) como se puede apreciar en la tabla N° 14.

TABLA N° 14
RESULTADO 2022, META Y RESULTADO 2023 DE LOS INDICADORES DE LA ESTRATEGIA SAT

N°	ESTRATEGIA SAT	Nº	INDICADOR	U.M.	RESULTADO 2022	2023		
						META	RESULTADO	EJEC
EJE: SOPORTE INTERNO								
EI.03	Gestión eficiente de los Procesos del SAT en el Marco de la Modernización del Estado	1	Procesos Optimizados	NÚM.	5	3	7	
		2	Satisfacción general del colaborador SAT	%	85,2%	80.5%	81,0%	
		3	Soluciones TIC para la operación	NÚM.	8	3	10	
		4	Actividades de Responsabilidad social	NÚM.	5	2	4	
		5	Programas de Cultura Tributaria	NÚM.	1	1	1	
		6	Porcentaje de Implementación del Modelo de integridad en el SAT	%	64% L.B.	75%	79%	

*/Para los indicadores que se expresan en una unidad de medida diferente a porcentaje, el criterio de valoración es "Rojo" para un alcance menor al 50%, "Ámbar" entre 51% y 79% y "Verde" para mayor de 80%.

Fuente: Portal de Transparencia – Indicadores Estratégicos al IV trimestre 2022

Elaboración: Oficina de Planificación y Estudios Económicos

En el periodo 2023 el SAT continuó trabajando en fortalecer sus procesos. En esta línea, cumpliendo con el indicador "Procesos Optimizados" se optimizaron los siguientes procesos: i) Facilidades de pago y recaudación ii) registro de obligaciones tributaria y determinación de la deuda iii) Registro de obligaciones no tributarias y determinación de deuda. iv) Gestión de Cobranza, v) Atención de medios impugnatorios y solicitudes no contenciosas, vi) Gestión Financiera vii) Gestión documental

En relación al indicador de "Satisfacción general del colaborador SAT", se realizó una encuesta virtual de clima laboral; que obtuvo un resultado de 81.0% resultado menor en 4.2 pp. en comparación del periodo 2022, sin embargo, se pudo cumplir la meta establecida de 80.5%.

Asimismo, con respecto al indicador "Soluciones TIC para la operación" su superó ampliamente la meta desarrollando diez soluciones: i) Implementación de nuevos servicios y mejoras en la Agencia Virtual ii) Implementación de lectura de PDF de cuadernillos con clave que fueron enviados por SMS. iii) Rediseño de la página web Principal del SAT (1era fase) e Implementación de pagos en Línea. iv) Aplicaciones Móviles de gestión. v) Implementación de envío de alertas vía SMS para compromisos de Pago por vencer. vi) Implementación de software de digitalización para lectura de puntos mediante scanner vii) Implementación de controles en el registro de papeletas con DJ a través del Web SAT. viii) Implementación de pagos de deuda por resoluciones de Medida Cautelar. ix) Implementación de cartas de emisión en línea. x) Implementación de mejoras en las resoluciones de medida cautelar para las retenciones bancarias.

Además, se cumplió con las metas de los indicadores de "Actividades de Responsabilidad Social", "Programas de Cultura Tributaria" y con el indicador de "Porcentaje de Implementación del Modelo de integridad en el SAT".

PRINCIPALES ACCIONES DESARROLLADAS

OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS⁶

Se realizó la optimización de (07) siete procesos, los cuales se detallan a continuación:

✚ **Facilidades de pago y recaudación**

Mejoras en la página WEB del SAT-sección pagos en línea

Mejora implementada que permite seleccionar en tres pasos el monto de pago a efectuar a través de la Página web del SAT.

Mejoras en el módulo “Registra y paga tu papeleta” – (RNT – Actas de control y Fiscalización).

Mejora implementada que considera la carga de imagen de la papeleta, validación de la fecha de revalidación de la licencia de conducir, activación de campos según condiciones, actualización de validaciones de los campos y guía de llenado del formulario de registro.

✚ **Registro de obligaciones tributarias y determinación de deuda**

Mejoras en el MAP tributario

Se implementaron mejoras en el proceso de registro de fichas de fiscalización de pensionistas, en el proceso de anulación de DJ's o liquidaciones, en el proceso de traslado de DJS vehiculares, liquidaciones de alcabala y cuentas generadas en el SIAT y mejoras en el proceso de la FTP: Modificación de DJ's O Liquidaciones.

✚ **Registro de obligaciones no tributarias y determinación de deuda.**

Mejoras en el Módulo de registro de papeletas

Mejora que permite la validación automática para la asignación del propietario para imposiciones mediante PIT electrónicas, el registro de documentos de imputación de cargo y actualización de criterios para la determinación del responsable presunto y la asignación de los puntos.

✚ **Gestión de Cobranza**

Mejoras en el Módulo de cobranza no tributaria

Mejora implementada que permite identificar a una persona jurídica en los procesos de emisión de IFI y la RFS, mejoras en el proceso automático del IFI con acumulación de puntos y mejora que permite la adecuación del proceso de revisión del IFI por acumulación de puntos con conglomerado y de oficio.

Mejoras en el módulo SIAT- control y cobranza coactiva tributaria.

Mejora implementada para optimizar el proceso de emisión de Orden de pago por concepto de IPV, mejora implementada que permite actualizar los motivos para dejar sin efecto los actos administrativos en materia tributaria en el SIAT y mejora que permite la emisión masiva de RECS en materia tributaria.

✚ **Atención de medios impugnatorios y solicitudes no contenciosas**

Mejoras en el Módulo SGD

Mejora implementada que permite la atención en línea de las solicitudes de prescripción, definición de criterios para determinar la fecha susceptible de prescripción, implementación de la fecha de vencimiento del descuento y el plazo de presentación del descargo y para la automatización de Emisión y revisión del IFI con resultado “configura acumulación de puntos”

✚ **Gestión Financiera**

Mejoras en el Proceso de devoluciones

Mejora implementada para fortalecer el control del proceso de devoluciones que realiza la MML por pago indebido o exceso reconocidas con resolución GIM.

✚ **Gestión Documental**

Mejoras en el módulo SGD

Mejora implementada en el SGD considera renombrar subtipos de trámites, homologar el registro de no adeudo, adecuar el cargo de recepción y la constancia de no adeudo a emitir, adecuación de la opción del SDG para el registro de trámite de descargo y recurso de apelación en relación al documento de imputación de cargo.

⁶ INFORME-000003-2024-SAT- GOP remitido por la GOP.

FORTEALECIMIENTO DEL CAPITAL HUMANO⁷

Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19

En febrero del 2023 mediante acuerdo del Comité de Seguridad y Salud de Trabajo se actualizó el “Plan para la vigilancia, prevención y control del COVID-19 del SAT”. A través de este “Plan” se establece disposiciones en el ámbito laboral para disminuir el riesgo de transmisión de la COVID-19. La Gerencia de Recursos Humanos, a cargo de esta estrategia, realizó diferentes acciones en cumplimiento de los protocolos establecidos, la evaluación por parte del comité de seguridad y salud a los trabajadores que se han mantenido en aislamiento por factores de riesgo, así como la entrega de implementos de seguridad de acuerdo al nivel de riesgo de cada trabajador.

Gestión de rendimiento

En mayo del 2023 mediante Resolución Jefatural N° 001-004-00005051 se aprobó el cronograma de implementación del Subsistema de Gestión de Rendimiento del SAT el cual es una herramienta de gestión de recursos humanos que reconoce el aporte de los servidores en la institución, promueve la mejora continua e incentiva a capacitaciones pertinentes. En el 2023 se ha culminado con la “Etapa de Seguimiento”.

Plan anual de Bienestar

El 17 de febrero del 2023 mediante Resolución Jefatural N° 001-004-0005018 se aprobó el “Plan anual de bienestar social, clima organizacional y de prevención de riesgos psicosociales 2023”, el cual tiene por objeto el fortalecimiento de los niveles de motivación, productividad y bienestar de los servidores del SAT preservando la salud de los mismos a través del desarrollo de actividades preventivas, recreativas, educativas que convoquen a la participación de los servidores. Durante el año 2023 en el marco de este plan se han llevado diferentes acciones como: campañas de vacunación, campañas anti estrés, seguimiento de casos sociales, ferias saludables, gimnasia laboral, actividades de integración familiar, entre otros.

Plan de Desarrollo de Personas (PDP)

Mediante Resolución Jefatural N° 001-004-00005020, se aprobó el “Plan de Desarrollo de las Personas del Servicio de Administración Tributaria - PDP SAT 2023”, el cual tiene por finalidad desarrollar habilidades y cerrar las brechas de conocimientos del personal, logrando la mejora del desempeño y por ende coadyuvar al logro de las estrategias institucionales. Al cierre del año 2023 se ejecutaron 14 acciones de capacitación entre conferencias, cursos y talleres, logrando un alcance de 561 colaboradores capacitados.

Plan y programa anual de seguridad y salud en el trabajo del SAT 2023

En el mes de marzo es aprobado por el Comité de Seguridad y Salud el “Plan y programa anual de seguridad y salud en el trabajo del SAT” 2023, que tiene como objetivo cumplir con la legislación vigente de Seguridad y Salud en el trabajo, fomentar una cultura de prevención y desarrollo, así como velar por la seguridad y salud ocupacional de los trabajadores previniendo las enfermedades ocupacionales y accidentes de trabajo.

Sensibilización sobre contenidos de Marco Estratégico

En el mes de diciembre con la finalidad de fortalecer y consolidar el conocimiento de los lineamientos estratégicos del SAT, la institución hizo entrega a todos los trabajadores de la entidad en todas las modalidades contractuales un maletín personalizado con información del Marco Estratégico del SAT (valores SAT). Estas acciones contribuyen a generar una cultura organizacional cohesionada y alineada con la finalidad Institucional.

Renovación de parque informático

Desde el mes de agosto del 2023 la Gerencia de Informática inició la renovación del parque informático de la institución, para lo cual realizó la adquisición de 667 PCs (entre Ci5 y Ci7), lo que representa el 75% del total del parque tecnológico activo a diciembre del 2023. Esta adquisición tiene por finalidad la mejora en las condiciones de trabajo de los colaboradores para una mayor productividad en beneficio de la Institución.

⁷ Informe de Gestión Institucional 2023

SOLUCIONES TIC PARA LA OPERACIÓN⁸**✚ Implementación de nuevos servicios y mejoras en la Agencia Virtual**

- Emisión de Constancia de No Adeudo Tributario con Agente automatizado.
- Retiro de restricciones para visualizar cuadernillo Tributario.
- Validación en Línea de ciudadanos utilizando el servicio PIDE- RENIEC.
- Validación de confirmación de celulares a través de envío de código por SMS.

✚ Implementación de lectura de PDF de cuadernillos con clave que fueron enviados por SMS.

Se envía enlace para que puedan ver su cuadernillo con clave para aquellos identificados que tienen celular validado.

✚ Rediseño de la página web Principal del SAT (1era fase) e Implementación de pagos en Línea.

Permite realizar pagos de una forma más amigable y de información total de los contribuyentes o de acuerdo al tipo de búsqueda que realiza el ciudadano sobre su deuda.

✚ Aplicaciones Móviles de gestión.

Implementación de consulta de reportes de gestión de Infomóvil a través de Fine Report.

✚ Implementación de envío de alertas vía SMS para compromisos de Pago por vencer

Permite realizar el envío de las cuotas por vencer de los compromisos de pagos que se encuentren vigentes.

✚ Implementación de software de digitalización para lectura de puntos mediante scanner

Nuevo Software que detecta marcas ópticas desde los documentos digitalizados (se pasó de 1,400 papeletas por día a 6,000 por hora).

✚ Implementación de controles en el registro de papeletas con DJ a través del Web SAT

Estos controles permiten mitigar la generación de inconsistencias por el registro de la información.

✚ Implementación de pagos de deuda por resoluciones de Medida Cautelar

Permite al cajero poder tener búsqueda para el cobro por RMC permitiéndola reducción en el tiempo de cobro de cuentas.

✚ Implementación de cartas de emisión en línea

Se genera la emisión del documento evaluado en línea teniendo respuesta inmediata para el ciudadano.

✚ Implementación de mejoras en las resoluciones de medida cautelar para las retenciones bancarias.

Firma digital de resoluciones coactivas, optimizando el tiempo y recursos.

ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL⁹**✚ Campaña de voluntariado en apoyo de afectados por ciclón Yaku**

En el marco de las labores de voluntariado del programa de Responsabilidad Social, un equipo de funcionarios y trabajadores del SAT de Lima se unieron a la campaña solidaria emprendida por la Municipalidad Metropolitana de Lima (MML), en favor de las familias damnificadas por las intensas lluvias del ciclón Yaku en el mes de marzo 2023.

✚ Colecta pública de la Liga contra el Cáncer

En el mes de septiembre del 2023, colaboradores del SAT demostraron su gran compromiso y solidaridad, al participar de manera activa en la colecta pública organizada por la Liga contra el Cáncer. Voluntarios de dicha institución, recorrieron las instalaciones promoviendo las donaciones que tienen como objetivo contribuir en la disminución de la incidencia del cáncer, así como apoyar a las personas más vulnerables en su lucha contra esta enfermedad. Además, se coordinó la instalación de alcancías en los módulos de atención al público de las distintas sedes del SAT, con la finalidad de que los ciudadanos también puedan apoyar esta noble causa.

⁸ INFORME-000008-2024-SAT-GIN remitido por la Gerencia de Informática.

⁹ MEMORANDO-000015-2024-SAT-OII remitido por la Oficina de Imagen Institucional.

Donación de material reciclado para personas en estado de vulnerabilidad

Durante el 2023, a través de las 11 campañas desplegadas se benefició a un total de 379 personas en estado de vulnerabilidad, Entre éstas, resalta la donación de material reciclado para la Asociación de Ayuda al Niño Quemado – Aniquem, para lograr un doble impacto en la sociedad: cofinanciar la rehabilitación de niños sobrevivientes de quemaduras y el cuidado del medioambiente. Además, se recolectó un total de 11,000 tapitas de plástico para ser donadas a las ONG Manos Unidas en Solidaridad Perú y Traperos de Emaus Lima.

Apoyo navideño a Residencia de las Hermanitas de los Ancianos Desamparados

En el 2023, en el marco de las fiestas navideñas, se desplegó una campaña de acopio de víveres y otros productos de primera necesidad, con la finalidad de llevar ayuda social a cerca de 350 adultos mayores en estado de abandono o vulnerabilidad. De esta manera se entregó diferentes víveres, así como también prendas de vestir, pañales geriátricos y mandiles hospitalarios para el personal a cargo del cuidado de los adultos mayores.

FOMENTO DE LA CULTURA TRIBUTARIA¹⁰

Programa de cultura tributaria

Durante el 2023, se realizaron 16 charlas “Educa SAT” en 13 Instituciones educativas de Cercado y Lima Metropolitana, contando con la participación de 2,724 personas entre alumnos y docentes. A través de este programa se busca sensibilizar e informar a los adolescentes y jóvenes sobre el impacto que tiene la recaudación de los tributos en la ejecución de obras, prestación y mantenimiento de los servicios públicos, fortaleciendo su conciencia ciudadana.

IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE INTEGRIDAD¹¹

Acciones de Integridad

En el año 2022 se elaboró el “Diagnóstico de la implementación del modelo de integridad del SAT”¹², a partir de ello, durante el año 2023 se realizaron acciones en el marco de la implementación del modelo de Integridad, entre las cuales se mencionan las siguientes:

- Se incorporó dentro del Marco Estratégico del SAT el indicador estratégico de “*porcentaje de implementación del modelo de integridad en el SAT*”, el cual forma parte del eje de soporte interno de la estrategia “Gestión eficiente de los procesos del SAT en el marco de la modernización del estado”.
- Se elaboró una matriz de riesgos en el que se detallan y valorizan los riesgos de integridad; así como niveles de tolerancia y controles.
- El equipo de integridad institucional ha implementado acciones de seguimiento y monitoreo al cumplimiento de la publicación de información de la Entidad en el Portal de Transparencia Estándar; así como al porcentaje de respuestas a las solicitudes de acceso a la información.
- Se fortalecieron los contenidos sobre ética e integridad pública en el proceso de inducción para el personal.
- Se programaron y ejecutaron capacitaciones en el marco del PDP de la Entidad referido a temas de Integridad y lucha contra la corrupción.
- En la evaluación de clima laboral 2023 se ha incorporado un eje referido a temas de integridad y lucha contra la corrupción.
- En la encuesta anual de satisfacción del ciudadano 2023 se ha incorporado preguntas en materia de ética, integridad y lucha contra la corrupción.
- Se ha implementado el cálculo del Índice de Capacidad Preventiva frente a la Corrupción de manera obligatoria y permanente a fin de evaluar la efectividad de los componentes del modelo de integridad.

¹⁰ MEMORANDO-000015-2024-SAT-OII remitido por la Oficina de Imagen Institucional.

¹¹ Correo del responsable de Integridad Institucional del SAT.

¹² INFORME N°D000011-2022-SAT-OT936 elaborado por el equipo de trabajo de integridad institucional del SAT.

PRINCIPALES LIMITANTES

- El área de Informática enfrenta una capacidad operativa limitada para abordar en el corto plazo la considerable cantidad de requerimientos relacionados con las TIC realizados por las diversas áreas usuarias de la Institución, lo que está generando retrasos en la atención.
- Una de las principales herramientas del SAT es el Sistema de Información para la Administración Tributaria (SIAT), sistema que fue desarrollado de manera interna por la Institución; y con el pasar del tiempo la arquitectura del citado sistema está quedando obsoleto y sumado a ello, varios especialistas que lo desarrollaron migran de la institución por mejores oportunidades, habiendo cada vez menos especialistas que conozcan y dominen el sistema, lo que dificulta las acciones de mantenimiento y/o soporte ante cualquier eventualidad que afecten su normal funcionamiento.
- Limitada predisposición del personal SAT para asistir a las capacitaciones ejecutadas fuera del horario laboral, así como el poco interés del trabajador en tomar conocimiento del procedimiento para la presentación del descanso médico o permiso por asistencia médicas.
- Si bien el indicador de "Satisfacción del colaborador SAT" cumplió con su meta, este presentó una disminución respecto al resultado alcanzado en el año 2022. Al evaluar el resultado a partir de sus dimensiones se verificó que los aspectos menos valorados han sido los referidos a "Relaciones entre áreas" y "Desarrollo profesional y capacitación".

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Establecer una lista priorizada de los requerimientos y necesidades de las TIC en la Institución para que sean atendidos por el área de Informática de acuerdo a su impacto en la gestión de recaudación.
- Revisar las necesidades de personal en las diferentes áreas funcionales de la Gerencia de Informática a fin de priorizar las convocatorias de dicha gerencia dada su característica transversal y de soporte a los procesos misionales de la Entidad.
- Llevar a cabo comunicaciones internas para difundir los requisitos necesarios para el registro adecuado de requerimientos a través del Sistema de Gestión de Requerimientos. Esto se realiza con el objetivo de prevenir rechazos debido al incumplimiento de los criterios solicitados.
- Se sugiere programar actividades presenciales para el personal del SAT ahora que se ha vuelto a la presencialidad concluida la pandemia. Estas actividades pueden contribuir a mejorar el clima laboral y lograr mejores resultados en las próximas evaluaciones. Además, es importante tomar en cuenta y priorizar las sugerencias expresadas por los colaboradores en la encuesta de clima laboral, con el fin de identificar incidencias o deficiencias que puedan mejorarse.
- Fomentar de marea transversal en todas las áreas el espíritu innovador en la institución en búsqueda de la mejora continua, basada en maximizar la eficacia en la recaudación y ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos; por medio de la participación e involucramiento de todos los colaboradores del SAT en la generación de propuestas fundadas en ideas innovadoras.

RESUMEN DE LOS INDICADORES ESTRATÉGICOS 2023

A continuación, se muestra el resultado de los indicadores estratégicos 2023 respecto a su meta. Ver tabla N° 15

TABLA N° 15: RESULTADOS DE LOS INDICADORES ESTRATÉGICOS 2023

CODIGO	ACCIONES ESTRATEGICAS/ ESTRATEGIAS	Nº	INDICADORES	U.M	2023		
					META	RESULT.	EJEC.
ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES DE LA MML							
AEI.09. 06	RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA EFECTIVA EN BENEFICIO DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA	1	EFFECTIVIDAD GENERAL DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA. ^{1/}	%	91.3%	87.9%	
		2	EFFECTIVIDAD GENERAL DE LA COBRANZA NO TRIBUTARIA. ^{2/}	%	67.6%	65.6%	
AEI.09. 09	GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS EFICAZ EN LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA	3	AVANCE DE CUMPLIMIENTO DEL POI	%	100%	100.1%	
ESTRATEGIAS SAT – EJE DE RECAUDACIÓN							
EI.01	RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA PERMANENTE Y EFECTIVA EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA	4	EFFECTIVIDAD DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE PAGO OPORTUNO. ^{3/}	%	65.3%	66.7%	
		5	EFFECTIVIDAD DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN ESTADO COACTIVO.	%	61.5%	60.2%	
		6	EFFECTIVIDAD DE LA RECAUDACIÓN DE DEUDA CORRIENTE FISCALIZADA. ^{1/}	%	57.0%	68.3%	
		7	REDUCCIÓN DE LA CARTERA TRIBUTARIA DE AÑOS ANTERIORES. ^{4/}	%	15.5%	20.8%	
		8	CONTRIBUYENTES PUNTUALES.	%	33.0%	34.4%	
ESTRATEGIAS SAT – EJE DE SERVICIO AL CIUDADANO							
EI.02	PRESTACIÓN DE SERVICIOS ACORDE A LAS EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA	9	SATISFACCIÓN GENERAL DEL CIUDADANO. ^{5/}	%	73.0%	82.0%	
		10	PERCEPCIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL CIUDADANO. ^{5/}	%	66.5%	76.8%	
		11	CONTRIBUYENTES CON TELÉFONO Y/O EMAIL. ^{6/}	%	87.6%	87.0%	
ESTRATEGIAS SAT – EJE DE SOPORTE INTERNO							
EI.03	GESTIÓN EFICIENTE DE LOS PROCESOS DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA EN EL MARCO DE LA MODERNIZACIÓN DEL ESTADO	12	PROCESOS OPTIMIZADOS. ^{5/}	NUM.	3	7	
		13	SATISFACCIÓN GENERAL DEL COLABORADOR SAT. ^{5/}	%	80.5%	81.0%	
		14	DESARROLLO DE SOLUCIONES TIC’S PARA LA OPERACIÓN. ^{5/}	NUM.	3	10	
		15	ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL. ^{5/}	NUM.	2	4	
		16	PROGRAMAS DE CULTURA TRIBUTARIA. ^{5/}	NUM.	1	1	
		17	PORCENTAJE DE IMPLEMENTACION DEL MODELO DE INTEGRIDAD EN EL SAT	%	75.0%	79.0%	

1/ Considera la emisión y recaudación de deuda corriente 2023 (monto insoluto), por IP, IV, A.

2/ Considera la cantidad de papeletas impuestas y pagadas en el año 2023. Asimismo, no se consideran las papeletas anuladas.

3/ Considera el pago de cada cuota dentro del plazo de vencimiento.

4/ Considera montos insolutos de deuda emitida y recaudación. El saldo considerado en la cartera tributaria (IP, IV, A) es al cierre del año anterior.

5/ Periodo y oportunidad de seguimiento anual.

6/ Considera contribuyentes con deuda afectos del 2023.

Fuente: Área Funcional de Planificación – Indicadores estratégicos.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

IV. CONCLUSIONES

Durante el periodo 2023 la coyuntura nacional estuvo marcada por un escenario de recesión económica, así como también, por los efectos persistentes de la pandemia en sectores que aún se encuentran en proceso de recuperación; sumado a ello factores como incertidumbre política, malestares sociales, desastres naturales, que originó inundaciones por el fenómeno del niño, todo ello ha repercutido en el nivel de inflación afectando la capacidad de pago de los ciudadanos.

A pesar de ello, los resultados en la recaudación del SAT de Lima fueron positivos en líneas generales en relación a lo proyectado, pero con ciertas limitaciones en algunos segmentos y/o conceptos que recauda la institución.

De los 17 indicadores estratégicos que tiene el SAT, 3 de ellos forman parte del PEI de la MML y 14 forman parte del Marco Estratégico; para el presente periodo el total de indicadores tuvieron un nivel de cumplimiento superior al 95% (color verde).

Eje Recaudación

- Dada las disposiciones de la Municipalidad Metropolitana de Lima de aplicación para toda la corporación municipal, se aprobaron medidas de Austeridad por parte del SAT y entre dichas medidas se limitaron determinadas acciones de soporte como la contratación de servicios a terceros y/o locadores quienes apoyan ya sea de manera directa o indirecta la gestión de las actividades misionales de la Entidad.
- En el 2023, se obtuvo un alcance positivo de todos los indicadores de recaudación tanto en los indicadores asociados a las acciones estratégicas de la MML; así como los propios de nuestro Marco Estratégico SAT, obteniendo un resultado con un nivel de cumplimiento mayor a 95%, según los criterios de semaforización.

Eje Servicio al Ciudadano

- La institución cumplió óptimamente con los tres (3) indicadores del eje de servicio al ciudadano, obteniendo un resultado con un nivel de cumplimiento mayor a 95%, según los criterios de semaforización.
- En el 2023 con la superación total del Estado de emergencia por la COVID-19, se eliminaron las restricciones de distanciamiento social y se retornó a la atención presencial en nuestras agencias con el aforo al 100%, sin la necesidad de agendar cita previa.
- La institución vela permanentemente por mantener y mejorar la calidad de nuestros servicios, lo que se refleja en la aprobación de las auditorías externas de Carta de Servicios del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001.
- Con el objetivo de satisfacer la creciente demanda de servicios presenciales en la zona de Lima Norte, se implementaron cuatro (4) módulos de atención en el centro MAC ubicado en el Mall Plaza de Comas. Además, se inauguró una nueva sede, Agencia Camacho, en reemplazo de la agencia Jockey Plaza, para la zona de Lima Este. Esta nueva sede, ubicada en el Centro Comercial Camacho en el distrito de La Molina, ofrece espacios más amplios y equipamiento de alta tecnología, mejorando así la comodidad y el servicio para los contribuyentes y administrados de esta área.

- En relación a los canales no presenciales, nuestra institución continuó optimizando la Agencia Virtual SAT, en la cual se agregaron nuevas opciones y servicios a favor del ciudadano; asimismo se mejoró el servicio de WhatsApp implementando la herramienta chatbot, la cual permite acceder a varias consultas de manera automática. Con respecto a la plataforma de pagos, se incorporó un nuevo medio de pago al integrar la billetera electrónica YAPE, la cual en la actualidad es una de las más usadas.
- El SAT aprovecha la alta receptividad que tienen hoy en día las redes sociales, por lo cual informa sobre temas de interés y atiende consultas a través del Facebook, Instagram y Tiktok. Durante este periodo, se ha destacado la promoción de contenido relacionado con la conducción responsable, con el objetivo de prevenir accidentes de tránsito. Esta estrategia no solo busca mejorar la seguridad vial, sino también fortalecer la imagen institucional del SAT.

Eje Soporte Interno

- El SAT cumplido la meta de todos los indicadores del Eje de Soporte Interno, llegando a sobrepasar ampliamente la meta en algunos de ellos; tal es el caso de los indicadores de “Proceso Optimizados”, “Soluciones TIC para la operación” y “Actividades de Responsabilidad Social”.
- Se cumplió la meta del indicador de “Satisfacción general del colaborador SAT”; que obtuvo un resultado de 81.0% de una meta de 80.5% para el año 2023.
- En el periodo 2023 se realizaron 16 charlas presenciales en 13 Instituciones educativas del Cercado de Lima con la participación de 2,724 alumnos, además de ello a través de la página web institucional se difundieron notas informativas sobre las actividades emprendidas en el marco del programa, a través de redes sociales se realizaron 25 publicaciones, entre piezas gráficas con información utilitaria y fotos de las charlas realizadas.
- La Gerencia de Informática inicio la renovación del parque informático de la Institución, adquiriendo en el durante el 2023 un total de 667 Pcs. Esta adquisición fue a través de un proyecto de inversión en optimización (IOARR), la cual obedece a una necesidad identificada en la institución y tiene por finalidad la mejora en las condiciones de trabajo de los colaboradores y un servicio continuo en las operaciones.
- Se realizaron diversas acciones en el marco de la implementación del Modelo de Integridad, como: incorporación del indicador “Porcentaje de implementación del modelo de integridad del SAT” dentro de Marco Estratégico, elaboración de matriz de riesgos de valorización de riesgos de integridad, capacitaciones referidas a temas de integridad, incorporación de preguntas en materia de ética, integridad y lucha contra la corrupción en la encuesta anual y de Clima laboral, entre otros.

V. RECOMENDACIONES

Eje Recaudación

- Es importante priorizar recursos hacia las áreas que generen un mayor impacto en la recaudación, para llevar a cabo acciones y campañas de cobranza o la generación de cartera por cobrar, entre otras relacionados a la cobranza; ello buscando la mejora de los niveles de recaudación y un mayor presupuesto.
- Para la gestión de las notificaciones, se debe fortalecer el uso de la mensajería vecinal y la notificación a través de gestores domiciliarios, debido a su mayor efectividad en el acuse de recibo a comparación de los servicios del Courier.
- Los convenios interinstitucionales son valiosos porque permiten la cooperación, el intercambio, el aprovechamiento de sinergias, acceso a recursos complementarios y a nuevas oportunidades, lo que puede llevar al logro de metas compartidas y al fortalecimiento de las instituciones involucradas. Por tanto, se debe priorizar aquellos convenios que se traduzcan en mejoras en los niveles de recaudación.

Eje Servicio al Ciudadano

- Con la finalidad de mejorar la calidad y consistencia de los datos de contacto de los contribuyentes se recomienda incidir al personal de Servicios, de la importancia que es obtener esta información durante la atención. Se recomienda realizar capacitaciones mostrando la cantidad de datos inconsistentes y/o concursos entre el mismo personal, así como continuar con las campañas de actualización a través de la web, asegurando así que la información este siempre actualizada.
- Para promover el uso de la "Agencia Virtual", se plantea realizar una mayor difusión de esta plataforma e implementar instructivos con material infográfico que explique de manera clara y sencilla cómo utilizarla. Esto ayudará a los ciudadanos a comprender y seguir los pasos necesarios para realizar sus gestiones y trámites de manera efectiva a través de esta plataforma en línea.
- Es recomendable evaluar constantemente la interface de la web SAT y aplicar las mejoras puntuales que correspondan para mejorar la experiencia de usuario de los ciudadanos que la utilizan ya sea para consultar información como para realizar pagos.

Eje Soporte Interno

- Dada la limitada capacidad operativa de la Gerencia de Informática para atender en un corto tiempo la cantidad de requerimientos relacionados a las TIC, es necesario establecer una lista priorizada de estas demandas, considerando las necesidades específicas de las distintas áreas usuarias, esta priorización debe basarse en el impacto directo que tendrán en la eficacia de los procesos de recaudación.
- Es fundamental continuar con la incorporación de nuevos servicios en la "Agencia Virtual", así como optimizar aquellos que ya están en funcionamiento. Este enfoque busca generar un impacto tanto en la recaudación como en la calidad del servicio ofrecido al ciudadano.
- Se sugiere considerar la realización de algunas actividades de esparcimiento a nivel institucional, con el propósito de fomentar la integración entre el personal y mejorar el clima laboral. Estas actividades pueden también servir para fomentar los valores y la misión institucional.