



EVALUACIÓN 2021

**MARCO
ESTRATÉGICO
2020 - 2023**

ÍNDICE

	<i>Página</i>
I. PRESENTACIÓN	2
II. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS 2021	3
III. EVALUACIÓN DE DOCUMENTOS ESTRÉGICOS – 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 2020-2023¹ con los lineamientos establecidos por la Municipalidad Metropolitana de Lima - MML, el mismo que se encuentra alineado al Plan Estratégico Institucional 2020-2024 Ampliado, el mismo que 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.

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 y cada uno de ellos 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 2021, 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 Emergencia Sanitaria y las medidas restrictivas adoptadas para evitar el contagio del COVID-19, así como de recuperación económica del país.

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 alentadores, producto de una gestión que se adecuó a esta nueva convivencia social afectada por la pandemia.

Por lo antes expuesto, la Oficina de Planificación y Estudios Económicos presenta el informe de evaluación del Marco Estratégico correspondiente al ejercicio fiscal 2021, el cual muestra los resultados de los indicadores estratégicos, principales acciones implementadas, limitaciones y oportunidades de mejora.

¹ Marco Estratégico 2020 – 2023 actualizado, aprobado por Acuerdo de Consejo Directivo Sesión Ordinaria N°355-2020-CD-SAT

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:

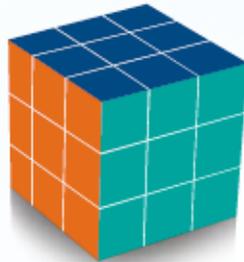


MISIÓN

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



**MARCO
ESTRATÉGICO
2020 - 2023**
ACTUALIZADO

ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES

Recaudación

Recaudación tributaria y no tributaria permanente y efectiva en el Servicio de Administración Tributaria de Lima.

Servicio al ciudadano

Prestación de servicios acorde a las expectativas de los usuarios del Servicio de Administración Tributaria de Lima.

Soporte interno

Gestión eficiente de los procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima en el marco de la modernización del estado.

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

La evaluación de los documentos estratégicos del ejercicio fiscal 2021 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 **valoración de cumplimiento**² de las metas de los indicadores de acuerdo al siguiente criterio:

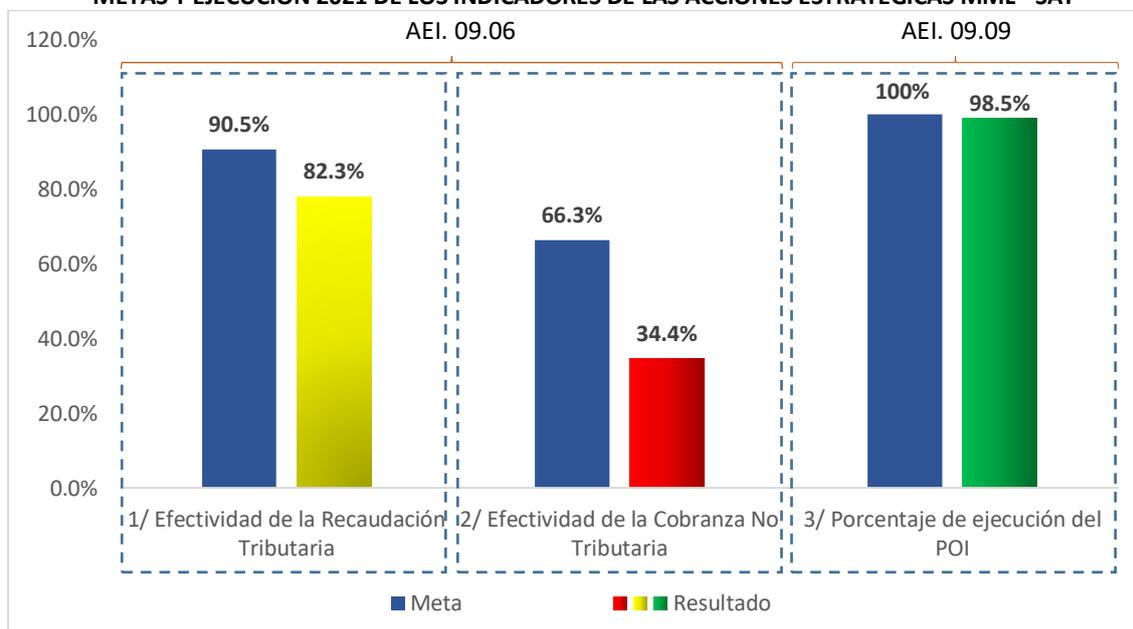
TABLA N° 01
CRITERIO DE VALORACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LA META DE LOS INDICADORES

Nivel de Cumplimiento		
Menor a 90%		Entre 90% y 98%
		Mayor a 98%

Las acciones vinculadas al logro 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 2021 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 al IV Trimestre 2021.

Elaboración: Oficina de Planificación y Estudios Económicos – SAT.

² El nivel de valoración de cumplimiento del indicador es el resultado del cálculo de la ejecución 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

De los tres (3) indicadores asociados a las Acciones Estratégicas Institucionales, uno (1) presenta un nivel de cumplimiento entre 90% y 98% (color amarillo), uno (1) presenta un resultado menor al 90% (color rojo), y uno (1) presenta un nivel de cumplimiento mayor al 98% (color verde) tal como se puede apreciar en la tabla N° 02.

TABLA N° 02
RESULTADO 2020, META Y RESULTADO 2021 DE LOS INDICADORES DE LAS ACCIONES
ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES MML- SAT

Nº	OBJETIVO	Nº	INDICADOR	U.M.	RESULTADO 2020	META 2021	RESULTADO 2021	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	%	77.9%	90.5%	82.3%	
		2	Efectividad general de la cobranza no tributaria	%	34.6%	66.3%	34.4%	
AEI. 09.09	Gestión institucional de las Empresas Municipales y Organismos Públicos Descentralizados eficaz en la MML	3	Porcentaje de Ejecución del POI	%	98.9%	100.0%	98.5%	

Fuente: Portal de Transparencia – Indicadores Estratégicos al IV trimestre 2021
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.

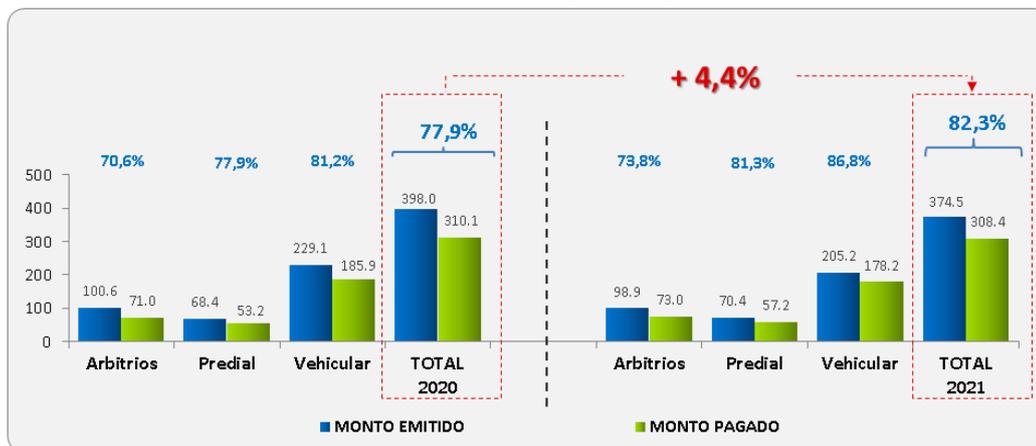
En ese sentido, la presente Acción Estratégica está conformado por los siguientes indicadores:

- Efectividad general de la recaudación tributaria.
- Efectividad general de la cobranza no tributaria.

A. Efectividad General de la Recaudación Tributaria

La gestión de recaudación tributaria del SAT durante el ejercicio 2021 alcanzó una efectividad general de los principales tributos de 82.3%; resultado menor a la meta de 90.5%, que sin embargo supera en 4.4 p.p. a lo obtenido al cierre del ejercicio 2020 (77.9%). Esta mejora en los resultados es consecuencia del despliegue de diferentes acciones de cobranza e iniciativas de incentivo al pago que se adecuaron a la coyuntura de Emergencia Sanitaria que continuó durante el año 2021 y que aún nos obliga a cumplir ciertas restricciones para prevenir el contagio del COVID-19. Ver Figura N°02.

FIGURA Nº 02
EFFECTIVIDAD GENERAL DE LA RECAUDACION TRIBUTARIA ANUAL: 2020 – 2021
(En millones de soles y porcentajes)



1/ Considera la emisión y recaudación de deuda corriente al 31 de diciembre de 2020 y 2021 (monto insoluto).
Fuente: Gerencia de Informática

Evaluando la efectividad por tributo, en la tabla Nº 03 se observa que el Impuesto al Patrimonio Vehicular aumentó de 81.2% a 86.8%, los Arbitrios Municipales de 70.6% a 73.8% y el Impuesto Predial de 77.9% a 81.3%, lo cual evidencia una mejora significativa en la efectividad de la recaudación de nuestros principales tributos.

TABLA Nº 03
EFFECTIVIDAD POR TRIBUTOS: 2020 - 2021
(En porcentaje)

Concepto	2020	2021	Var. %
Impuesto Vehicular (IPV)	81.2%	86.8%	+ 5.6%
Arbitrios Municipales	70.6%	73.8%	+ 3.2%
Impuesto Predial (IP)	77.9%	81.3%	+ 3.4%
Total	77.9%	82.3%	+ 4.4%

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

En concordancia con lo descrito líneas arriba, a nivel de segmentos tributarios, se identificó que el segmento MEPECO es el que presenta una mayor evolución respecto a su símil del año anterior como se aprecia en la tabla Nº 04.

TABLA Nº 04
EFFECTIVIDAD POR CONTRIBUYENTE Y CONCEPTO: 2020 - 2021
(En porcentaje)

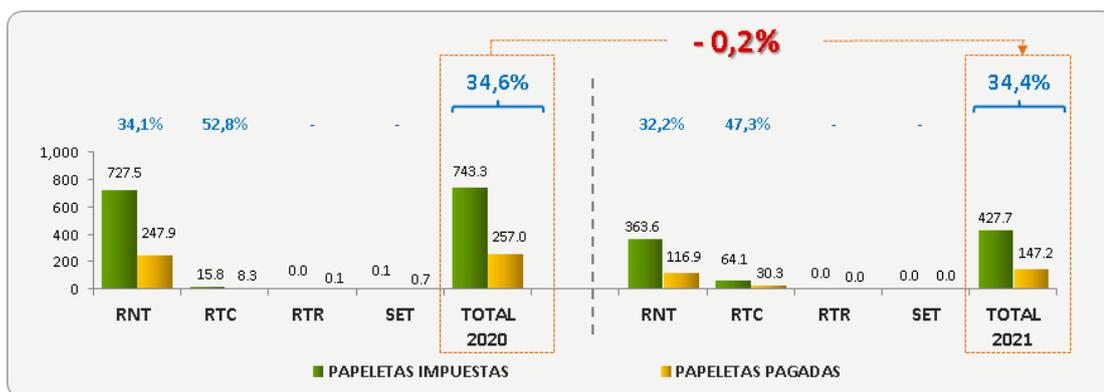
Cont.	Arbitrios		IP		IPV		Total		Var.
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	
PRICO	73.3%	76.2%	80.4%	83.3%	90.5%	92.9%	82.4%	84.8%	+2.4%
MEPECO	62.2%	66.7%	65.9%	71.8%	74.1%	82.2%	71.8%	78.9%	+7.1%
Total	70.6%	73.8%	77.9%	81.3%	81.2%	86.8%	77.9%	82.3%	+4.4%

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

B. Efectividad General de la Cobranza No Tributaria

La gestión de cobranza No Tributaria del SAT durante el ejercicio 2021 finalizó con una efectividad general de la cobranza de los principales reglamentos de 34.4%, ligeramente por debajo de lo registrado el año anterior (34.6%) y lejos de la meta para este año de 66.3%. Es preciso señalar que la efectividad de la Cobranza No Tributaria (papeletas con pagos) es impactada principalmente por una menor efectividad en la cobranza de las infracciones al Reglamento Nacional de Transito – RNT, componente que representa el 85% del total de papeletas impuestas en el 2021. Además, desde el año 2020 el SAT ya no recauda los *conceptos no tributarios* como RTR y SETAME ya que fueron trasladados a competencia de la ATU.

FIGURA Nº 03
EFFECTIVIDAD GENERAL DE LA COBRANZA NO TRIBUTARIA ANUAL: 2020 – 2021
 (En miles de papeletas y porcentaje)



^{1/} Considera la cantidad de papeletas impuestas y con pagos al 31 de diciembre de 2020 y 2021. Asimismo, no se considera las papeletas anuladas.
 Fuente: Gerencia de Informática

Durante el año 2021 se pudieron reiniciar las acciones de secuestro conservativo de bienes que fueron suspendidas durante casi todo del año 2020, entre otras acciones de cobranza, sin embargo durante el último trimestre del año, se otorgó, a través de normativas municipales, beneficios tributarios y no tributarios, lo cual suspendió la generación de deuda coactiva y su cobranza durante la vigencia de dicho beneficio. Ver tabla N° 05

TABLA Nº 05
EFFECTIVIDAD POR PAGO PRECOACTIVO / COACTIVO: 2020 – 2021
 (En miles de infracciones ^{1/} y porcentajes)

Año	Papeletas Impuestas	Concep.	Papeletas con pago (Precoactivo)	Efec.	Papeletas con pago (Coactivo)	Efec.	Papeletas con pago total	Efec.
2021	363,559	RNT	108,548	29.9%	8,355	2.3%	116,903	32.2%
	64,101	GMU	29,770	46.4%	545	0.8%	30,315	47.3%
	427,660	Total	138,318	32.3%	8,900	2.1%	147,218	34.4%
2020	727,487	RNT	247,883	34.1%	-	-	247,883	34.1%
	15,821	GMU	9,089	57.4%	-	-	9,089	57.4%
	743,308	Total	256,972	34.6%	-	-	256,972	34.6%

^{1/} Considera Papeletas (RNT), y GMU (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 2021 en el primer segmento a aquellos contribuyentes con deuda corriente mayor o igual a S/ 2,000 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 tomando en cuenta sus características específicas.

✚ 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 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 Business 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.

MEDIDAS TRIBUTARIAS IMPLEMENTADAS EN EL MARCO DEL ESTADO DE EMERGENCIA

✚ Prórroga de vencimiento de primera cuota

Mediante Decreto de Alcaldía N° 06 de la MML publicado el 26 febrero del 2021 en el Diario Oficial El Peruano se prorrogó hasta el 31 de marzo la fecha de vencimiento para el pago de la primera cuota trimestral o la cuota anual correspondiente al impuesto predial, impuesto al patrimonio vehicular y arbitrios municipales del Cercado de Lima.

✚ Tasa de Interés Moratorio

Mediante Resolución Jefatural N° 001-004-00004578 del 31 de marzo se fijó en noventa centésimos por ciento (0,90%) mensual, la Tasa de Interés Moratorio (TIM) aplicable a partir del 1 de abril de 2021 a las deudas tributarias en moneda nacional, correspondientes a tributos de la Municipalidad Metropolitana de Lima que administra o cuya recaudación estuviera a cargo del Servicio de Administración Tributaria - SAT.

✚ Beneficios tributarios para vecinos y establecimientos comerciales

La Municipalidad de Lima aprobó la ordenanza N° 2321-2021 que otorgó beneficios tributarios a favor de los propietarios o arrendatarios que realicen el mantenimiento y pintado de las fachadas de sus predios y/o superficies visibles en el Cercado de Lima exonerando hasta el 100% los intereses por deudas vencidas del Impuesto Predial y Arbitrios Municipales, o hasta el 50% del monto insoluto de arbitrios.

Además, mediante la ordenanza N° 2322-2021, se otorgó beneficios a los propietarios de establecimientos comerciales que tengan contratos de arrendamiento con comerciantes productivos o en proceso de formalización en la jurisdicción del Cercado de Lima con la finalidad de promocionar el desarrollo económico y la formalización del comercio en la zona. Estos beneficios llegaron a la condonación del 100% de los intereses moratorios por deudas municipales; así como del 50% del monto insoluto de arbitrios municipales.

✚ Beneficios para el cumplimiento de obligaciones tributarias y no tributarias

Mediante Ordenanza N° 2393-2021 publicada el 01 de octubre del 2021 en el Diario Oficial El Peruano, se aprobó beneficios para el cumplimiento de obligaciones tributarias y no tributarias en la MML y mediante Decreto de Alcaldía N° 31 de fecha 26 de noviembre, se prorrogó su plazo de vigencia hasta el 31 de diciembre del 2021. Estos beneficios consisten en descuentos en el pago de tributos, papeletas y multas administrativas sobre intereses moratorios e insolutos de la deuda o multa, entre otros.

COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL

Transferencia Extraordinaria de la MML

El SAT en coordinación con la Municipalidad Metropolitana de Lima logró concretar la transferencia financiera a su favor por la suma de S/ 863 290.00, para la ejecución del proyecto vinculado a la Meta 2 del Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal 2021 -PIMGM. Esta asignación presupuestal permitió el despliegue de acciones específicas para la consecución de la meta consiguiendo recaudar 66.4 millones de soles con un superávit de 3 millones en relación a esta meta ideal establecida por el MEF. A su vez, al cierre del año la ejecución de gastos fue de S/. 852 139.39, importe que representa un nivel de 98.7% respecto de lo transferido, demostrando eficiencia entre la obtención de resultados y la capacidad de gastos.

PRINCIPALES LIMITANTES

- ✚ El Estado de Emergencia Nacional y las medidas establecidas para el cumplimiento de la ciudadanía en esta nueva convivencia social, continuó afectando las actividades económicas del país, y en esta línea, el SAT no logró recuperar los niveles de recaudación pre-pandemia.
- ✚ La contracción en la recaudación generó limitaciones presupuestales en el SAT, dado que su presupuesto se conforma únicamente de recursos directamente recaudados- RDR, lo que a su vez limitó la ejecución de acciones institucionales, entre ellas relacionadas a la gestión de cobranza.
- ✚ Determinadas actividades de naturaleza física relacionadas a la gestión operativa de la Institución no se pudieron desarrollar con normalidad debido a las restricciones y medidas adoptadas para evitar el contagio del COVID-19.
- ✚ Debido a la emisión de la Ordenanza N° 2393-2021 que aprobó beneficios para el cumplimiento de obligaciones tributarias y no tributarias en la MML, generó que en el último trimestre 2021 se suspendieran las medidas cautelares para deudas tributarias, y para gran parte de los conceptos no tributarias, lo cual ocasionó una disminución en la ejecución de embargos vehiculares, limitando la generación y recuperación de deuda en estado coactivo.
- ✚ Si bien la MML concretó la asignación presupuestal para el cumplimiento de la Meta 2 del PIMGM, este presupuesto recién se pudo utilizar a partir de mayo debido a la demora en la transferencia desde la MML al SAT, la misma que se efectuó en la última semana de abril.

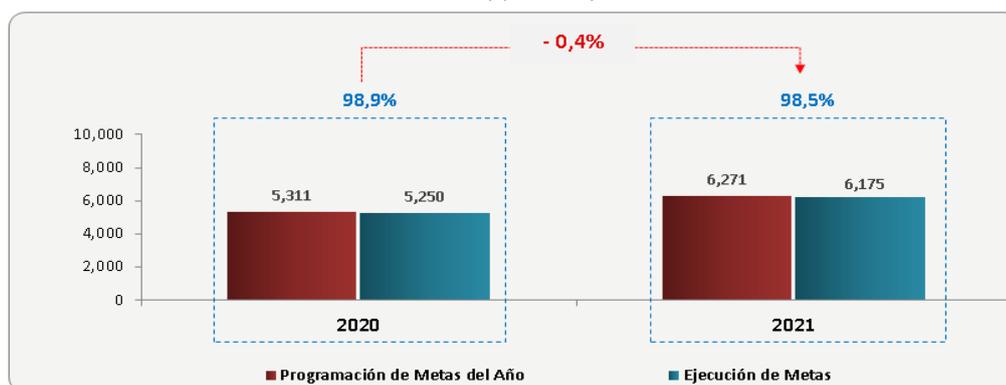
OPORTUNIDADES DE MEJORA

- ✚ En base a la experiencia obtenida en la aplicación de acciones de cobranza adecuadas a la coyuntura, así como la implementación de acciones extraordinarias de incentivo al pago, es conveniente analizar los resultados y evaluar su re aplicación en esta nueva normalidad y/o evaluar nuevas medidas que nos ayuden a afrontar escenarios similares y/o probables que puedan suscitarse en el futuro y afecten la recaudación.
- ✚ Se deben continuar y afianzar los convenios de recaudación del SAT con entidades financieras, las cuales están catalogadas como un servicio esencial y tienen asegurada su continuidad en caso de Estado de Emergencia, tal es así que permitieron al ciudadano realizar los pagos por conceptos SAT a través de diversos canales presenciales y virtuales. Así mismo es necesario continuar con las mejoras en nuestra plataforma de pago por la web SAT que en las mismas circunstancias, permitieron también la continuidad del pago.
- ✚ En línea con el punto anterior, es importante aplicar continuamente, estrategias comunicacionales (instructivos del paso a paso, infografías, etc.) sobre los canales virtuales tanto de las entidades financieras como los propios; ya que para muchos ciudadanos al momento de realizar los pagos, encuentran dificultades para el uso de canales no presenciales.

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: 2020 – 2021
 (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

- ✚ En el año 2021 algunas actividades operativas sobre todo las de realización presencial no se cumplieron según lo programado debido principalmente a las medidas restrictivas implementadas por el gobierno para evitar la propagación del COVID-19, las cuales limitaron su cumplimiento.
- ✚ La reducción del presupuesto institucional a causa directa de los menores niveles de recaudación general, tuvo como una de sus consecuencias que se desestimen la realización de actividades y/o tareas programadas en el Plan Operativo Institucional dado que su prioridad era baja en relación a otras.
- ✚ Se presentó entre los colaboradores de la Institución casos confirmados de contagios del COVID-19, lo que ocasionó en determinadas áreas, falta de personal para cumplir con la programación de metas.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- ✚ Realizar capacitaciones virtuales y/o envío de correos informativos a los distintos órganos y unidades orgánicas de la Institución, sobre la importancia del seguimiento continuo de las metas físicas programadas en sus planes de trabajo; así como los motivos y plazos para solicitar su modificación en caso corresponda.

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, dos (2) presentan un nivel de cumplimiento mayor a 98% (color verde) y tres (3) presentan un nivel de cumplimiento entre 90% y 98% (color amarillo), como se puede apreciar en la tabla N° 06.

TABLA N° 06
RESULTADO 2020, META Y RESULTADO 2021 DE LOS INDICADORES DE LA ESTRATEGIA SAT

N°	ESTRATEGIA SAT	N°	INDICADOR	U.M.	RESULTADO 2020	META 2021	RESULTADO 2021	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	%	61,7%	62,5%	60,7%	
		2	Efectividad de la recaudación tributaria en estado coactivo	%	12,9%	60,0%	58,5%	
		3	Efectividad de la recaudación de deuda corriente fiscalizada	%	37,4%	55,0%	49,8%	
		4	Reducción de la cartera tributaria de años anteriores	%	11,4%	12,0%	24,8%	
		5	Contribuyentes puntuales	%	31,0%	31,5%	32,8%	

Fuente: Portal de Transparencia – Indicadores Estratégicos al IV trimestre 2021

Elaboración: Oficina de Planificación y Estudios Económicos

En líneas generales los resultados de los indicadores de recaudación para el 2021 reflejan mejora en la recaudación de la institución en relación al año 2020, encontrando así, que dos de ellos superan la meta, mientras que otros obtienen un resultado cercano a su meta y a su vez mayor a los resultados del año anterior. Este alcance de los resultados se debe a una mejor adaptación a esta nueva normalidad que derivó en la aplicación de acciones de cobranza acordes a esta nueva coyuntura, emisión de normas de incentivo al pago y afianzamiento de las herramientas digitales, entre otras que coadyuvaron la gestión de la recaudación. Sin embargo, la coyuntura derivada del Estado de Emergencia y sus restricciones siguió impactando en las actividades económicas de los ciudadanos y por ende en la recaudación del SAT.

En lo que respecta al Indicador de “Reducción de la cartera tributaria de años anteriores”, este tuvo un resultado muy por encima de su meta, ello se debe al efecto directo causado por el Estado de Emergencia dado que los contribuyentes que no solían atrasarse en sus pagos, en el año 2020 se atrasaron de manera extraordinaria; posteriormente, en el año 2021 gran parte de ello se pusieron al día en sus pagos; por ello, de la recaudación de deuda de años anteriores, más del 80% corresponde a deuda del año 2020.

PRINCIPALES ACCIONES DESARROLLADAS³

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 2021 gestionar más de 628.5 mil llamadas telefónicas por concepto tributario, expresadas en más de 320.7 millones de soles de deuda involucrada, de los cuales se recuperó 44.1 millones de soles, cifra menor en 65.2 millones de soles a lo recaudado en el año 2020 (109.3 millones de soles).

✚ GESTIÓN DE COBRANZA VÍA MENSAJE DE TEXTO

La gestión de cobranza a través de mensajes de texto registró más de 1,521,305 envíos durante el 2021, lo que involucra un monto de deuda de 484.4 millones de soles y de los cuales se recaudó S/ 62.3 millones, cifra mayor en 14.6 millones de soles a lo recaudado por este medio en el año 2020 (S/ 47,7 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 2021 se enviaron 169,511 mensajes por concepto tributario.

✚ SERVICIO PITAZO

El SAT a través de este servicio comunica al ciudadano mediante un mensaje de texto y/o correo electrónico sobre una nueva multa de tránsito de la placa inscrita. Esta gestión permitió una recaudación de 10.3 millones de soles, lo cual equivale al 20.5% del total de deuda involucrada y comunicada a través de este servicio (50.3 millones). Para este año se registraron alrededor de 68 mil nuevos inscritos a este servicio.

CAMPAÑAS DE COBRANZA

✚ SAT VISITA TU CONDOMINIO

El SAT realiza 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 puntual de sus obligaciones. Al cierre del año 2021 se ejecutaron 245 visitas a condominios en las que se benefició a más de 5 mil ciudadanos, logrando recaudar 738.1 mil soles, cuatro veces más de lo recaudado en el año 2020 (175.8 mil soles).

✚ CAJERO DELIVERY-SAT

El SAT brinda desde el año 2020 el servicio Cajero Delivery SAT, que a través de una cita concertada, personal del SAT se acerca al domicilio de los vecinos del Cercado de Lima y facilita el abono del pago de tributos de manera rápida y segura. Al cierre del año 2021, alrededor de 243 contribuyentes accedieron a este servicio, logrando una recaudación de más de 283 mil soles, más de dos veces a lo recaudado en el 2020 (82 mil soles).

BENEFICIOS PARA LOS CIUDADANOS PUNTUALES

✚ INCENTIVOS POR PAGO PUNTUAL

El SAT durante el año 2021 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 registró más de 6 millones de participaciones y se premió a 64 ciudadanos que cumplieron puntualmente con sus obligaciones con premios como: Cheques de 10 mil soles, TV de 75", bicicletas plegables, y gift cards.

PROGRAMA VECINO LIMEÑO PUNTUAL

Este programa realiza diversas acciones en favor de los ciudadanos que realizan sus pagos de manera puntual. El consolidado de los cursos VLP realizados durante el 2021 se difundió en el Boletín de la Municipalidad de Lima: “Juntos por Lima”. Al cierre del año fueron 19 entidades aliadas del sector público y privado que facilitaron capacitadores, registrándose 2,731 contribuyentes puntuales inscritos.

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 2021 la Gerencia de Fiscalización generó una cartera de deuda de 50.5 millones de soles, de los cuales se recuperó 22.2 millones de soles, más del doble de lo recaudado en el año 2020 (8.9 millones).

INFOMUNI

El SAT, al cierre del año 2021 cuenta con 43 convenios con municipalidades distritales de Lima Metropolitana, permitiendo intercambiar información de inscripción y descargos de inmuebles que se realizan en los diferentes distritos mediante el módulo INFOMUNI, logrando así identificar omisos en las liquidaciones del Impuesto de Alcabala.

REALIZACIÓN DE MEDIDAS COACTIVAS

SECUESTRO CONSERVATIVO DE BIENES

Durante el año 2021, 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 38.7 mil vehículos por tener deuda tributaria y/o no tributaria, con medida cautelar, y se logró recaudar 26.2 millones de soles por conceptos tributarios y/o no tributarios provenientes de la liberación de vehículos.

NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA – BCP Y SAT

El SAT, a través del convenio suscrito con el BCP, establece lineamientos aplicables al procedimiento de notificación electrónica de las órdenes de embargo en forma de retención bancaria. Fruto de ello, se realizaron 42,399 notificaciones electrónicas de las órdenes de embargo, las mismas que involucran un monto de S/ 123,534,592.55.

PRINCIPALES LIMITANTES

- ✚ Dada la coyuntura económica, la Alta Dirección del SAT consideró necesario modificar la estructura de gastos del presupuesto institucional y se realizó una priorización del Cuadro de Necesidades Institucional CNI 2021 a fin de sincerar y descartar la compra de bienes y realización de servicios que no sean prioritarios para la continuidad operativa de la Entidad, limitando la aplicación de determinadas acciones de cobranza.
- ✚ Se estableció un “límite de gastos” a fin de garantizar el equilibrio financiero de la Institución, se establecieron reglas en el marco de los procesos de contratación, no permitiendo comprometer presupuesto que no tenga el respaldo financiero, dado que ello podría generar problemas legales con los distintos proveedores de la Institución.
- ✚ Falta de personal en el área de notificaciones para la generación de envíos de documentos de cobranza (pre-coactivo y RECs), generado por las limitaciones presupuestales y/o por los contagios del personal debido al COVID-19. Sumado a ello, no se dispuso del saldo necesario en el servicio de notificaciones para que el Área de Control de Deuda pueda enviar a notificar todos los documentos que se pueden generar como parte del PAS y PASE.

- ✦ Suspensión de las actividades de cobranza coactiva en el último trimestre del año 2021 en mérito de la aplicación de la ordenanza municipal N° 2393-2021 y su prórroga, lo que impidió la generación de nuevas medidas cautelares para deuda tributaria, y en gran parte de la deuda no tributaria.
- ✦ 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 aplicativos que son parte del proceso de fiscalización, requieren de constantes mejoras y actualizaciones, lo que genera dependencia con la Gerencia de Informática para el cierre del proceso de fiscalización.

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; ello buscando la mejora de los niveles de recaudación, por ende lograr un mayor presupuesto, lo cual permitiría financiar distintas actividades propias de la operatividad de la Institución.
- ✦ Fortalecer la coordinación con las entidades externas que proveen información del contribuyente/ciudadano, para que proporcionen datos más fiables y con menos inconsistencias; para ello, se les debe reiterar las obligaciones plasmadas en las cláusulas de los convenios que firmaron ambas partes.
- ✦ Impulsar la revisión e implementación de mejoras en el SIAT referidas al registro de datos del contribuyente y relacionado (cantidad de caracteres, campo apellido de casada, entre otras).
- ✦ Coordinar con las áreas competentes, la gestión de depuración de la deuda no cobrable y con ello poder iniciar el proceso para la extinción de la deuda cuya cobranza resulte ser dudosa o de recuperación onerosa.
- ✦ Es conveniente elaborar un perfil del contribuyente SAT en el escenario actual (la nueva convivencia social), y revisar puntos de inflexión o segmentos específicos, para diseñar estrategias diferenciadas de cobranza.

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

De los tres (3) indicadores asociados a la presente estrategia SAT, dos (2) presentan un nivel de cumplimiento mayor a 98% (color verde) y un indicador no presenta resultado en el presente ejercicio como se puede apreciar en la tabla N° 07.

TABLA N° 07
RESULTADO 2020, META Y RESULTADO 2021 DE LOS INDICADORES DE LA ESTRATEGIA SAT

Nº	ESTRATEGIA SAT	Nº	INDICADOR	U.M.	RESULTADO 2020	META 2021	RESULTADO 2021	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	%	81,0%	72,0%	-	1/
		2	Percepción de la Adecuación de los Servicios a las Necesidades del Ciudadano	%	56,0%	60,0%	66,0%	●
		3	Contribuyentes con Teléfono y/o Email	%	85,7%	86,5%	85,3%	●

1/En el año 2021 dadas las limitaciones institucionales, no se realizó la medición del indicador.

Fuente: Portal de Transparencia – Indicadores Estratégicos al IV trimestre 2021

Elaboración: Oficina de Planificación y Estudios Económicos

La institución, acorde con la nueva normalidad en el marco de la pandemia suscitada, brindó servicios de atención al ciudadano de manera presencial cumpliendo diversas medidas y protocolos en los módulos de atención y consultas al ciudadano; y afianzó los canales virtuales tales como: whatSAT, la plataforma zoom, mejoras en su página web, mejoras en la Agencia Virtual SAT, entre otras. Además, aprovechando la alta receptividad que tienen hoy en día las redes sociales, el SAT difunde a través del Facebook e Instagram, información referente a los vencimientos, beneficios, entre otra información de interés para los ciudadanos y también atiende consultas/comentarios por estos medios.

En este contexto y con el objetivo de fortalecer de forma permanente los servicios de atención a los ciudadanos, el Servicio de Administración Tributaria (SAT) de Lima presentó el 30 de abril del 2021 la nueva versión de su Carta de Servicios 2021. Dicho documento público se encuentra en la página institucional www.sat.gob.pe y contiene los diferentes compromisos asumidos por la entidad recaudadora con la ciudadanía en cada uno de los servicios que brinda: absolución de consultas de forma presencial, telefónica, correo electrónico y chat; atención de solicitudes y medios impugnatorios.

PRINCIPALES ACCIONES DESARROLLADAS⁴

CANAL NO PRESENCIAL

 Nivel de llamadas atendidas por ALO SAT

La Institución tiene el compromiso de “Lograr un nivel de llamadas atendidas a través de Aló SAT, no menor al 93% del total de llamadas ingresadas en el horario de 9 a.m. a 6 p.m. de lunes a viernes y sábados de 9 a.m. a 1 p.m.”, el cual al cierre del año 2021 alcanzó un nivel de 94.4%, cifra superior a la meta establecida ($\geq 93.0\%$), y ligeramente mayor a lo obtenido al cierre del año 2020 (94%). Ver tabla N° 8

TABLA N° 08
ATENCIÓNES A TRAVÉS DEL ALO SAT: 2020 - 2021
 (En cantidades y porcentaje)

	2020	2021
Llamadas ingresadas	643,268	766,700
Llamadas atendidas	604,757	724,096
Indicador	94,0%	94,4%

Fuente: Módulo web del Centro de Llamadas Aló SAT.
 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 2021 se presentaran más de 438 mil de consultas. Asimismo, el porcentaje de atención a través de este módulo representó una participación de 26.3%, 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: 2020 - 2021
 (En cantidades y porcentaje)

Canal	Atenciones 2020	Part. (%) 2020	Atenciones 2021	Part. (%) 2021
Saldomático	477,657	28.2%	438,507.00	26.3 %
Total¹	1 692,845	100.0%	1 668,739	100.0%

^{1/} 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

 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 2021 se atendieron más de 63 mil consultas, 29 mil consultas más que el año anterior como se observa en la tabla N° 10, ello debido a que este servicio cobró relevancia para los ciudadanos considerando la coyuntura actual. Además, este servicio se encuentra entre los compromisos plasmados en la Carta de Servicios de la institución, la cual es auditada por AENOR.

TABLA N° 10
CANTIDAD DE ATENCIONES A TRAVÉS DEL CHAT: 2020 – 2021
 (En cantidades y porcentaje)

Canal	Atenciones 2020	Part. (%) 2020	Atenciones 2021	Part. (%) 2021
CHAT	34,311	2.0%	63,345	3.8%
Total¹	1 692,845	100.0%	1 668,739	100.0%

^{1/} 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

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 2021 se atendieron más de 65 mil consultas a través de este medio, casi el doble a lo registrado en el 2020 (32.9 mil), tomando también mayor protagonismo que el año anterior, como se observa en la tabla N° 11. Cabe resaltar 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: 2020 – 2021
 (En cantidades y porcentaje)

Canal	Atenciones 2020	Part. (%) 2020	Atenciones 2021	Part. (%) 2021
Asuservicio	32,968	1.9%	65,132	3.9%
Total¹	1 692,845	100.0%	1 668,739	100.0%

^{1/} 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

WhatSAT

A través de este servicio, con la implementación de diferentes líneas, el SAT atiende consultas tributarias y no tributarias, siendo uno de los servicios virtuales con mayor acogida durante esta coyuntura. Al cierre del año 2021 se atendieron 180,222 consultas vía whatsapp, lo que significa 52,770 consultas más que el año 2020, siendo el canal digital con mayor participación. Ver tabla N° 12.

TABLA N° 12
CANTIDAD DE ATENCIONES A TRAVÉS DE WHATSAT: 2020 – 2021¹
 (En cantidades y porcentaje)

Canal	Atenciones 2020	Part. (%) 2020	Atenciones 2021	Part. (%) 2021
Asuservicio	127,452	7.5%	180,222	10.8%
Total²	1 692,845	100.0%	1 668,739	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 2021 el registro de 56,407 DDJJ vehiculares, cifra mayor a lo registrado en el año 2020 (35,823) y también con mayor participación. 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: 2020 – 2021
(En cantidades y porcentaje)

Modalidad	Número DDJJ	Part. (%) 2020	Número DDJJ	Part. (%) 2021
Presencial SAT	33,863	48.2%	19,259	25.1%
Notario SAT	622	0.9%	1,155	1.5%
MIV	35,823	50.9 %	56,407	73.4 %
Total	70,308	100.0%	76,821	100.0%

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

Atenciones vía Zoom

El SAT puso a disposición de los ciudadanos el canal de consultas vía zoom, para absolver dudas en materia tributaria y no tributaria. Para acceder a este servicio el contribuyente saca una cita llamando al Aló SAT o vía WhatSAT. Al cierre del mes de diciembre del 2021 se atendieron 607 consultas por este medio.

MANTENIENDO LA CALIDAD EN EL SERVICIO

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

En julio del 2021 el SAT recibió por cuarta vez consecutiva la recertificación a su 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 en los procesos de atención del centro de llamadas, atención de reclamos y sugerencias, y atención de pagos en caja SAT. 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.

Auditoria de seguimiento a la Carta de Servicios del SAT

En octubre del 2021 el Servicio de Administración Tributaria de Lima concluyó satisfactoriamente la Auditoría de Seguimiento 2 con el fin de obtener la recertificación UNE 93200:2008. El servicio otorgado por la empresa española AENOR (Asociación Española de Normalización) certificó el cumplimiento del compromiso de seguir brindando servicios de calidad, manteniendo los estándares de calidad en atención de consultas y solicitudes por la vía presencial, virtual, telefónica, atención a reclamos y brindar información oportuna a través del servicio de Pitazo Preventivo.

ADECUACIÓN DE SERVICIOS PARA EL CIUDADANO

Nuevos servicios implementados en la Agencia Virtual

A efectos de beneficiar a los contribuyentes, otorgándoles un mecanismo alternativo para la presentación de sus declaraciones juradas, realización de trámites tributarios, así como la presentación de documentos que se dirijan al SAT, entre otros trámites, la Institución implementó nuevos servicios en la Agencia Virtual, los cuales son: i) Servicio de constancia de no obligación del pago del Impuesto de Alcabala, ii) Servicios de constancia de no adeudo tributario y no tributario, iii) Compromiso de pago no tributario. Dichos nuevos servicios se suman a los ya existentes en la plataforma. Al cierre del 2021 se ha logrado habilitar 87,924 solicitudes de acceso a la Agencia Virtual SAT y se realizaron más de 154 mil operaciones.

✚ Adecuaciones en la Página WEB SAT

Se continua afianzando e implementando mejoras en la página web del SAT. En el 2021 se implementaron dos opciones para pagos de deuda no tributaria: i) Compromisos de Pagos No Tributarios y ii) Multas Administrativas. Por dicha razón los ciudadanos ya no necesitan acercarse a las agencias para realizar esta gestión.

GESTIÓN DE DATOS DE LOS CIUDADANOS

✚ Actualización de Datos de Contacto

Al cierre del 2021, el SAT cuenta con un nivel de contribuyentes con teléfono y/o email de 85.3% ligeramente menos a lo obtenido el año 2020 (85.7%). 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 año 2021 se realizaron 1,071 publicaciones en la página de Facebook del SAT; atendiendo más de 6 mil consultas realizadas por los ciudadanos a través de este medio. Asimismo, al cierre del periodo, se tuvo un incremento sustancial de seguidores (86 065), de los cuales más de 13 mil son nuevos seguidores de este periodo; a quienes se les difunde información referente a los vencimientos, beneficios, sorteos, entre otra información de interés.

✚ Instagram SAT

A partir del año 2020 el SAT empezó a utilizar el Instagram como un nuevo canal de comunicación, con la finalidad de hacer llegar información de interés a través de esta red social que es de las más populares entre las últimas generaciones. Durante el 2021 se han realizado 504 publicaciones y acumulado más de 1,000 seguidores.

PRINCIPALES LIMITANTES

- ✚ Las actividades de atención presencial se encuentran limitadas por las medidas de prevención del contagio del COVID-19, entre las cuales se encuentran la reducción de los aforos en las áreas de atención y el distanciamiento social, lo cual generó cierto malestar en los ciudadanos que visitaron las Instalaciones del SAT.
- ✚ La capacidad operativa en las áreas de servicio al ciudadano es insuficiente para la cantidad de actividades asignadas; esto, debido a los casos de contagio confirmados por el COVID-19 y ajustes presupuestales que limitaron la contratación de mayor número de personal en las áreas de atención y orientación.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- ✚ Continuar incorporando nuevos servicios en la “Agencia Virtual”; así como mejorar los ya existentes en la plataforma. Además, es necesario realizar una difusión continua y de gran alcance sobre los servicios brindados a través de esta herramienta, así como brindar instructivos del paso a paso sobre el procedimiento de los trámites en línea disponibles.
- ✚ Implementar mejoras en el proceso de generación de citas virtuales, a fin de que los ciudadanos puedan gestionar sus citas sin ningún tipo de percance.

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 cinco (5) indicadores, presentan un nivel de cumplimiento mayor al 98% (color verde) como se puede apreciar en la tabla N° 14.

TABLA N° 14
RESULTADO 2020, META Y RESULTADO 2021 DE LOS INDICADORES DE LA ESTRATEGIA SAT

N°	ESTRATEGIA SAT	N°	INDICADOR	U.M.	RESULTADO 2020	META 2021	RESULTADO 2021	EJEC.
EJE: SOPORTE INTERNO								
El.03	Gestión eficiente de los Procesos del SAT en el Marco de la Modernización del Estado	1	Procesos de Soporte Optimizados	NÚM.	6	2	10	
		2	Satisfacción general del colaborador SAT	%	91.5%	79.0%	87.4%	
		3	Soluciones TIC para la operación	NÚM.	7	1	8	
		4	Actividades de Responsabilidad social	NÚM.	2	3	3	
		5	Programas de Cultura Tributaria	NÚM.	1	1	1	

*/Para los indicadores que se expresan en una unidad de medida diferente a porcentaje, el criterio de valorización 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 2021

Elaboración: Oficina de Planificación y Estudios Económicos

Tomando en cuenta este escenario de Emergencia Sanitaria conjuntamente con las medidas restrictivas para evitar el contagio del COVID-19, las cuales nos acompañan desde el 2020, el SAT trabajó en fortalecer sus procesos operativos. En esta línea, cumpliendo con el indicador "Proceso de Soporte Optimizados" se optimizaron los siguientes procesos durante el año 2021: i) Registro y Determinación, ii) Atención de procedimientos contenciosos y no contenciosos, iii) Gestión de Recursos Humanos, iv) Orientación al ciudadano, v) Administración Financiera y Contable, vi) Fiscalización de contribuyentes, vii) Administración de servicios generales y seguridad, viii) Gestión estratégica institucional, ix) Gestión de cobranzas y recaudación y x) Notificación.

Asimismo, se cumplió con el indicador "Soluciones TIC para la operación" desarrollando las siguientes soluciones: i) Implementación de Nuevos Servicios y Mejoras en la Agencia Virtual, ii) Implementación de Consumos de Servicios a través de la PIDE de la Entidad MTC, iii) Implementación de Notificaciones Electrónicas, iv) Implementación de pagos con Placa desde los canales de bancos, v) Implementación del Beneficio de Ordenanza 2393 para descuento de deuda tributaria y no tributaria en todos los canales de pago vi) Implementación de cálculo de servicio de guardianía, vii) Implementación de adición de criterios para el envío de papeletas con nulidades de papeletas al MTC para la actualización del RNS como parte del Intercambio de Información, y viii) Implementación de pagos de compromisos no tributarios y multas administrativas desde la Web del SAT.

Además, se cumplió con las metas de los indicadores de "Satisfacción general del colaborador SAT", "Programas de Cultura Tributaria" y con el indicador de "Actividades de Responsabilidad Social".

PRINCIPALES ACCIONES DESARROLLADAS

OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS⁵

Se realizó la optimización de (10) diez procesos, los cuales se detallan a continuación:

+ **Gestión Estratégica Institucional**

Mejoras en el proceso de gestión de actividades extraordinarias del SAT

Se optimizó el tiempo, a través de la simplificación de actividades, alineándolo al formato: solicitud de evaluación de idea.

+ **Orientación al Ciudadano**

Mejoras en la Agencia Virtual SAT

Se implementaron mejoras en el servicio de liquidación de alcabala, incorporando opciones de registro y pago de solicitudes de constancia de no obligado al pago del impuesto de alcabala.

+ **Registro y Determinación**

Mejoras en el Módulo de Fotopapeletas

Se incorporaron nuevos campos para el registro de foto papeletas

Mejoras en el la Agencia Virtual SAT

- Se realizaron adecuaciones al formulario de registro, mensajes, correos de confirmación y proceso validación de solicitudes de acceso a la plataforma.
- Se implementó la actualización del procedimiento de registros de datos del ciudadano

Mejoras en el Map Tributario, Módulo de Fiscalización, AVISAT, Notario Vehicular y MIV

Se implementaron mejoras en el proceso de emisión masiva, determinación y fiscalización del impuesto al patrimonio vehicular (año de fabricación según TVR).

Mejoras en el Map Tributario

- Se implementaron mejoras en el registro de liquidaciones de alcabala, incorporando pantalla para el registro de datos de declaraciones juradas de los predios materia de transferencia (número de DJ, fecha de DJ, entre otros).
- Se implementaron mejoras en el reporte "Modificación de declaraciones juradas de datos del predio", incluyendo autovalúo y número de declaración jurada.

Mejoras en el Map tributario y Módulo Notario SAT

Se incorporaron campos en el proceso de registro de liquidaciones de alcabala en lo referido a todos los procesos que involucra a la Oficina de Calidad de Datos.

+ **Gestión de Cobranza y recaudación**

Mejoras en el proceso de emisión para notificación a través de la plataforma NESAT

Mejoras en la emisión de OP, RD, RM y REC para la notificación a través del NESAT

+ **Fiscalización de contribuyentes**

Mejoras en el tratamiento manual de los cuadernillos tributarios no notificados

- Se amplió el alcance, considerando a todos los casos de resultados "no notificados" como omisos a la presentación de DJ predial y vehicular.
- Se indicó que solo los casos de "dirección no existe" o "zona peligrosa" requieren un domicilio activo modificado para iniciar el proceso de fiscalización

+ **Notificación**

Mejoras en el proceso de notificación en sede

Se implementaron mejoras en el MAP tributario (cambio de etiqueta), en el MAP tránsito (regla de negocio y etiqueta).

✚ Atención de procesos contenciosos y no contenciosos

Mejoras en la atención manual de descargo a la infracción - Etapa 1 PASE

Se adecuó el diagrama de flujo y se definieron criterios para aquellas infracciones incurridas desde la entrada en vigencia del D.S. N° 004-2020-MTC.

Mejoras en el MAP tránsito - Módulo de Gestión de Cobranza - PASE SUMARIO

- Se implementaron mejoras en el proceso de revisión del IFI masivo.
- Se estandarizaron los procesos de emisión del IFI masivo y descargo, los correos de comunicación dirigidos a los usuarios y la descripción de lotes.

Mejoras en el Sistema de Gestión Documentaria

Se implementaron mejoras en la atención de descargo a la infracción - Respuesta en línea.

Mejoras en la atención de solicitudes de acceso a la información

Se implementaron mejoras en el registro de solicitudes de acceso a la información en el buzón de transparencia, incluyendo este tipo de trámite en el SGD, a fin de tener la trazabilidad de dichas solicitudes.

✚ Gestión de Recursos Humanos

Mejoras en el SAF

- Se implementaron mejoras en la bolsa de trabajo para la incorporación de Personal.
- Se implementó el cálculo de la Planilla por Descanso Físico no Gozado y/o Trunco en el módulo de Remuneraciones.

✚ Administración financiera y contable

Mejoras en el SIAF Tesorería

Se implementaron las mejoras en la impresión de cheques que se emiten con información del SIAF, creando una lista de opciones denominado "Cheques SIAF".

✚ Administración de servicios generales y seguridad

Mejoras en el control y seguimiento de los planes de mantenimiento preventivos ejecutados en el SAT

Se determinó digitalizar toda la documentación relacionada con los mantenimientos.

FORTALECIMIENTO DEL CAPITAL HUMANO⁶

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

Con el objetivo de establecer lineamientos en el ámbito laboral para reducir el riesgo de exposición durante la pandemia por la COVID-19, el SAT a través de su Gerencia de Recursos Humanos implementó protocolos para el regreso al trabajo presencial de aplicación a todo el personal del SAT, sin distinción del régimen laboral al que se encuentren sujetos/as, incluyendo las modalidades formativas.

✚ Priorización del trabajo remoto

Se establecieron lineamientos para la aplicación de la modalidad de trabajo remoto en la entidad, como medida excepcional y temporal a los trabajadores del SAT a prestar servicios desde sus domicilios, mediante el uso de medios informáticos y análogos, siempre que la naturaleza de las labores lo permita, todo ello en el marco de la pandemia COVID-19.

✚ Charlas y conferencias virtuales

En el 2021, la Gerencia de Recursos Humanos, en el marco de su plan de bienestar realizó charlas, capacitaciones y talleres sobre temas de interés relacionados a manejo del estrés, soporte emocional, talleres para niños, entre otras acciones, las cuales se realizaron de manera virtual en el marco de la coyuntura actual y están orientados al bienestar del colaborador. Al cierre del año estas charlas/capacitaciones/talleres han logrado la participación de más del 80% de trabajadores del SAT.

Plan de Desarrollo de Personas (PDP)

Como parte del Plan de Desarrollo de Personas (PDP), en el 2021, se ejecutaron 21 capacitaciones sobre diversos temas para beneficio de los colaboradores del SAT entre los cuales se encuentran: “Ética en la Función Pública en el Marco de la COVID19”, “Calidad en Atención al ciudadano”, “Gestión Efectiva del Proceso de Cobranza”, “Herramientas para la organización del tiempo en el trabajo remoto”, entre otros. En ese sentido, al cierre del año 2021, se registraron 623 participaciones de colaboradores de los distintos Órganos y Unidades Orgánicas. Todo ello realizado de manera virtual en el marco de la coyuntura actual.

Campañas de vacunación SAT

La Gerencia de Recursos Humanos realizó, en este periodo 2021, como parte de los Programas de Salud establecidos para este año, seis campañas de inmunización contra la hepatitis, influenza y antitetánica, en beneficio del personal SAT y sus familiares. A diciembre del 2021 se han vacunado 680 personas, quienes acudieron a las diferentes sedes del SAT para acceder a este beneficio.

SOLUCIONES TIC PARA LA OPERACIÓN⁷

Implementación de nuevos servicios y mejoras en la Agencia Virtual

- Registro de Liquidación de Alcabala (Fase II).
- Constancia de No Obligación al pago al Impuesto de Alcabala.
- Compromisos de Pago No Tributario.
- Constancia de No Adeudo Tributario y No Tributario (Etapa 1 y 2).
- Consulta de Deuda Pendiente Tributaria y No Tributaria.
- Consulta de trámites Tributario y No Tributario.
- Botón de enlace de redireccionamiento a sección Virtual SAT (Web SAT)
- Mejora en el registro de ciudadanos.
- Mejora en la verificación de ciudadanos a través de la agencia.
- Mejora de validaciones del registro de liquidaciones de Alcabalas.
- Actualización de guía interactiva de los servicios que se brinda a través de la Agencia virtual.
- Mejora en el servicio de mesa de partes para la atención de observaciones.

Implementación de consumos de Servicios a través de la PIDE de la Entidad MTC.

Consulta a través de la PIDE desde la Intranet con la finalidad de obtener más información de la licencia de conducir.

Implementación de Notificaciones Electrónicas

- Habilitación de Buzón para notificaciones electrónicas en la Agencia Virtual.
- Adecuación de módulo de notificaciones para validación de tipo de notificación.
- Implementación de servicio de envío y recepción de archivos.
- Actualización de formato de acuse de recibo electrónico.
- Actualización de correo electrónico de AVISAT en servicio del proveedor.
- Implementación de consultas masivas de información registrada en el proveedor del servicio de notificaciones electrónicas.
- Implementación de formatos de valores de deuda convencional y fiscalizada por notificaciones electrónicas.
- Implementación de mensaje de alerta cuando no se tenga habilitado el servicio del proveedor.

-  **Implementación de pagos con Placa desde los canales de bancos.**

 - Pagos múltiples por placa por el BCP en todos sus canales.
 - Pagos por Placa de Impuesto Vehicular por canales del BBVA.
 - Pagos por Placa por los canales del BANBIF.

-  **Implementación del Beneficio de Ordenanza N° 2393 para descuento de deuda tributaria y no tributaria en todos los canales de pago presenciales y no presenciales.**

Permitió el pago de las deudas tributarias y no tributarias con beneficio a través de todos los canales de recaudación.

-  **Implementación del cálculo de servicio de guardianía.**

Permite visualizar el importe que se debe pagar por el servicio de guardianía del SAT.

-  **Implementación de adición de criterios para envío de papeletas con nulidades al MTC para la actualización del RNS como parte del Intercambio de Información.**

Permite el envío automático de nulidades de papeletas con criterios específicos para al Intercambio de Información.

-  **Implementación de pagos de compromisos no tributarios y multas administrativas desde la Web del SAT**

Permite el pago de su deuda no tributaria a través de la página Web del SAT.

ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL⁸

-  **Reciclaje para biohuertos en ollas comunales**

Con el objetivo de fomentar la importancia de los espacios verdes domésticos, el SAT se sumó al programa “Recicla Lima” de la comuna limeña, el cual consiste en la donación de material reciclado y la orientación sobre su uso, para ello se realizaron 37 talleres de implementación de biohuertos y abonos orgánicos, dirigidos a los vecinos de las ollas comunes de diferentes distritos de Lima, como: Rímac, Cercado de Lima, San Juan de Lurigancho, San Juan de Miraflores, Ate, Pachacámac, Lurín, Independencia, Manchay, Cieneguilla, Comás, Villa El Salvador, Chorrillos, Chaclacayo, Huaycan, Chorrillos, beneficiando a más de 1 400 familias.

-  **Campaña solidaria “Juntos si podemos”**

En el marco del programa de responsabilidad social, el SAT de Lima se sumó a la campaña “Juntos Sí Podemos 2021”, promovida por los hogares para niños de la organización sin fines de lucro *Remar*, quienes desarrollan y ejecutan campañas junto a programas sociales benéficos en sus casas hogares ubicadas en el Cercado de Lima, Callao, Chorrillos, Villa María del Triunfo y también en provincias. El SAT puso a disposición del público en sus cuatro sedes las alcancías que formaron parte de la colecta solidaria. Los fondos obtenidos fueron destinados a las casas hogares para niños de *Remar*; de esta forma, se contribuyó a mejorar la calidad de vida de sus beneficiarios.

-  **Apoyo navideño al Hogar San Camilo**

El 22 de diciembre del 2021 más de 120 personas de la “Casa Hogar de madres con niños de Azángaro” fueron beneficiadas con la ayuda solidaria que llevó el Servicio de Administración Tributaria de Lima, en el marco de la campaña navideña de responsabilidad social. Durante varias semanas los trabajadores del SAT participaron donando víveres como arroz, azúcar, leche, aceite, lentejas, frijoles, quinua, atún, entre otros, que sirvieron como insumos para preparar los alimentos en la casa hogar de Remar Perú.

FOMENTO DE LA CULTURA TRIBUTARIA

Programas virtuales de cultura tributaria

En el periodo 2021, durante abril y diciembre, se desarrollaron 40 Charlas virtuales sobre Cultura Tributaria dirigidas a 1,544 escolares y docentes de 4.º y 5.º de secundaria de 25 colegios en Lima. La finalidad es impartir de manera sencilla y didáctica, conceptos básicos sobre temas tributarios, la importancia del cumplimiento de sus obligaciones y de qué forma beneficia la ciudad.

PRINCIPALES LIMITANTES

- El área de Informática tiene una capacidad operativa limitada para atender en el corto plazo la cantidad de requerimientos relacionados a las TIC, la cual es extensa; esto, dada la importancia que cobraron los medios virtuales en el marco de esta coyuntura de nueva normalidad.
- Debido a las medidas restrictivas en pro de evitar el contagio del COVID-19, no se pudieron realizar actividades de esparcimiento en beneficio de los colaboradores, las cuales son muy valoradas por ellos.
- Limitaciones presupuestales para financiar las capacitaciones en beneficio del personal; aun cuando se ha logrado brindar distintas capacitaciones costo "0".
- Los procesos de selección e inducción para el nuevo personal antes de la pandemia eran completamente presenciales, lo cual ocasionó retrasos para adaptar e implementar una nueva metodología de ambos procesos y realizarlos de manera virtual.

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 y adecuar los procedimientos institucionales para la selección e inducción del nuevo personal, a la nueva metodología en la cual predominan los medios de comunicación virtual.
- Considerando las limitaciones presupuestales que afectaron el normal desarrollo de actividades de capacitación, es pertinente difundir entre los colaboradores SAT la oferta de capacitaciones gratuitas que brindan distintas instituciones como el ENAP, OSCE u otras similares.

RESUMEN DE LOS INDICADORES ESTRATÉGICOS 2021

A continuación, se muestra el resultado de los indicadores estratégicos 2021 respecto a su meta. Ver tabla N° 15

TABLA N° 15: RESULTADOS DE LOS INDICADORES ESTRATÉGICOS 2021

CODIGO	ACCIONES ESTRATEGICAS/ ESTRATEGIAS	Nº	INDICADORES	U.M	2021		
					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/}	%	90.5%	82.3%	
		2	EFFECTIVIDAD GENERAL DE LA COBRANZA NO TRIBUTARIA. ^{2/}	%	66.3%	34.4%	
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%	98.5%	
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/}	%	62.5%	60.7%	
		5	EFFECTIVIDAD DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN ESTADO COACTIVO.	%	60.0%	58.5%	
		6	EFFECTIVIDAD DE LA RECAUDACIÓN DE DEUDA CORRIENTE FISCALIZADA. ^{1/}	%	55.0%	49.8%	
		7	REDUCCIÓN DE LA CARTERA TRIBUTARIA DE AÑOS ANTERIORES. ^{4/}	%	12.0%	24.8%	
		8	CONTRIBUYENTES PUNTUALES.	%	31.5%	32.8%	
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/}	%	72.0%	-	
		10	PERCEPCIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL CIUDADANO. ^{5/}	%	60.0%	66.0%	
		11	CONTRIBUYENTES CON TELÉFONO Y/O EMAIL. ^{6/}	%	86.5%	85.3%	
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 DE SOPORTE OPTIMIZADOS. ^{5/}	NUM.	2	10	
		13	SATISFACCIÓN GENERAL DEL COLABORADOR SAT. ^{5/}	%	79.0%	87.4%	
		14	DESARROLLO DE SOLUCIONES TIC'S PARA LA OPERACIÓN. ^{5/}	NUM.	1	8	
		15	ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL. ^{5/}	NUM.	3	3	
		16	PROGRAMAS DE CULTURA TRIBUTARIA. ^{5/}	NUM.	1	1	

1/ Considera la emisión y recaudación de deuda corriente 2021 (monto insoluto), por IP, IV, A.

2/ Considera la cantidad de papeletas impuestas y pagadas en el año 2021. 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 2021.

Fuente: Área Funcional de Planificación – Indicadores estratégicos.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

IV. CONCLUSIONES

Al cierre del ejercicio 2021, en el marco de la consecución de las metas de los indicadores del Marco Estratégico del SAT, se realizaron diversas acciones a fin de cumplir con lo programado dentro del contexto de la nueva convivencia social en el marco de la pandemia.

Eje Recaudación

- La crisis sanitaria por el brote del COVID 19 continúa impactando la economía nacional y, por ende, también la recaudación del SAT. Por lo cual aún no se logra alcanzar los niveles de recaudación pre-pandemia. Sin embargo, bajo este escenario actual, el desempeño de los indicadores en el año 2021 mejoró en comparación con los resultados del año anterior.
- De los 16 indicadores estratégicos que tiene el SAT (3 de ellos forman parte del PEI de la MML y 13 forman parte del Marco Estratégico); 10 indicadores tuvieron un nivel de cumplimiento superior al 98% (color verde), 4 indicadores tuvieron un nivel de cumplimiento entre 90% a 98% (color amarillo), 1 indicador presentó un nivel de cumplimiento por debajo del 90% respecto a su meta (Color rojo), y, un indicador no presentó resultado al presentarse limitaciones para su evaluación.
- En líneas generales los resultados de los indicadores de recaudación en el 2021 reflejan una mejora en la gestión de recaudación de la institución, lo cual es producto una mejor adaptación a esta nueva normalidad que derivó en la aplicación de acciones de cobranza estratégicas para esta coyuntura, emisión de normas de incentivo al pago y, afianzamiento de las herramientas digitales, entre otras, que coadyuvaron la gestión de la recaudación.
- Sin embargo, la contracción en el presupuesto institucional conllevó a limitar tanto la aplicación de algunas acciones de cobranza, como la contratación de personal en áreas clave para la institución. Además, debido a las medidas adoptadas para prevenir el contagio del COVID-19, hay actividades de naturaleza presencial relacionadas a la gestión de cobranza, que se han realizado en un menor alcance o cantidad.
- Por otra parte, los contagios del COVID-19, en la segunda ola durante el 2021, afectaron principalmente las actividades de las áreas de servicio y gestión de la cobranza.
- Entre las principales medidas tributarias implementadas a fin de mitigar el impacto negativo provocado por las medidas de Estado de Emergencia Nacional están: la prórroga de vencimiento de la primera cuota, fijación de nueva tasa de interés moratorio, beneficios tributarios para vecinos y establecimientos comerciales, beneficios para el cumplimiento de obligaciones tributarias y no tributarias.
- Debido a la emisión de la Ordenanza N° 2393-2021, que aprobó beneficios para el cumplimiento de obligaciones tributarias y no tributarias en la MML en el último trimestre 2021, se suspendieron las medidas cautelares para deudas tributarias, y para gran parte de los conceptos no tributarias, lo cual limitó la recuperación de deuda en estado-coactivo durante este periodo.

- Se espera que el alcance de las metas de recaudación logradas en el 2021, se traduzcan a una mayor asignación de recursos presupuestales que permitan un mejor despliegue de acciones para la gestión de cobranza.

Eje Servicio al Ciudadano

- La institución, acorde con las medidas de prevención para evitar el contagio del COVID-19, brindó servicios de atención al ciudadano de manera presencial cumpliendo diversos protocolos en los módulos de atención y consultas al ciudadano, entre los cuales se encuentran el distanciamiento social y la reducción del aforo en las agencias y depósitos.
- En base a la nueva normalidad se han realizado esfuerzos para afianzar los canales digitales, brindando al ciudadano los servicios de consultas vía WhatsApp, plataforma zoom, chat, correo electrónico, los cuales han tomado mayor participación en relación a los canales presenciales.
- En esta misma línea, se continuó con las mejoras en la página web del SAT, así como en la Agencia Virtual SAT, ofreciendo nuevos servicios mediante estos entornos.
- 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 e Instagram.

Eje Soporte Interno

- Asimismo, a fin de que las áreas puedan cumplir con sus funciones y a su vez minimizar los niveles de riesgo de contagio, se continuó desarrollando la modalidad de trabajo remoto, a fin de seguir cumpliendo con las acciones programadas en los planes de trabajo.
- El SAT gracias a la asignación financiera para la ejecución del proyecto vinculado a la Meta 2 del Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal 2021, logró el cumplimiento de la meta ideal establecida por el MEF, con una recaudación de 66.4 millones de soles y con un superávit de 3 millones en relación a esta meta. A su vez, al cierre del año la ejecución de gastos fue de S/. 852 139.39, importe que representa un nivel de 98.7% respecto de lo transferido, demostrando eficiencia entre la obtención de resultados y la capacidad de gastos.
- Se logró la exitosa aprobación de las auditorías externas de seguimiento de Carta de Servicio, así como del Sistema de Gestión de Calidad ISO:9001; ello demuestra los esfuerzos de la Institución en mantener los estándares de calidad en sus servicios y procesos considerando el periodo de crisis sanitaria que atraviesa el país.

V. RECOMENDACIONES

Considerando los resultados obtenidos al cierre del ejercicio 2021 en el contexto de estado de emergencia sanitaria que sigue afectando la Institución, se plantea las siguientes recomendaciones:

Eje Recaudación

- Evaluar la continuidad y pertinencia de las distintas acciones implementadas en materia de gestión de cobranza; así como de las acciones extraordinarias de incentivo al pago (cambios de fechas de vencimiento, beneficios, entre otros), de acuerdo a los resultados obtenidos y las proyecciones para el 2022.
- 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; ello, buscando la mejora de los niveles de recaudación, por ende, lograr un mayor presupuesto.

Eje Servicio al Ciudadano

- Es necesario realizar una difusión continua, y de gran alcance, sobre los servicios digitales brindados por la institución; tales como la plataforma de agencia virtual y la página web para los pagos; así como brindar instructivos del paso a paso sobre su uso, debido a la importante cantidad de contribuyentes del SAT que no son nativos digitales.
- De la misma forma, difundir el proceso de pagos de los diferentes canales que nos brindan las entidades financieras y continuar con los convenios de recaudación, los cuales nos permiten la continuidad de los pagos frente a cualquier nivel de Estado de Emergencia.
- Continuar con las mejoras e incorporación de nuevos servicios en “Agencia Virtual”, buscando generar impacto en la recaudación y el servicio al ciudadano.

Eje soporte Interno

- En relación a la transferencia presupuestal que asigna la MML al SAT para la consecución de la Meta 2 del PIMGM, es necesario realizar las coordinaciones y gestiones necesarias para conseguir en el más corto plazo que se pueda concretar con esta asignación. Esto permitirá un mayor despliegue de acciones y mejores resultados.
- Velar por el cumplimiento de las medidas de bio-seguridad establecidas en el Plan de Vigilancia, Prevención y Control del COVID-19 dentro de la institución.
- Tomando en cuenta este escenario de nueva convivencia social, es pertinente realizar una evaluación a las metas de los indicadores estratégicos de la Entidad para los próximos años a fin de que sean replanteados en base a la operatividad y coyuntura actual.

SAT *SERVICIO DE
ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA DE LIMA*

Dirección de la sede central:
Jirón Camaná N° 370 - Cercado de Lima.
Teléfono: 315-2430
Correo electrónico: asuservicio@sat.gob.pe
Página web: www.sat.gob.pe
Aló SAT: 315-2400



MUNICIPALIDAD DE
LIMA

www.munlima.gob.pe