

# **INDICADORES ESTRATÉGICOS**

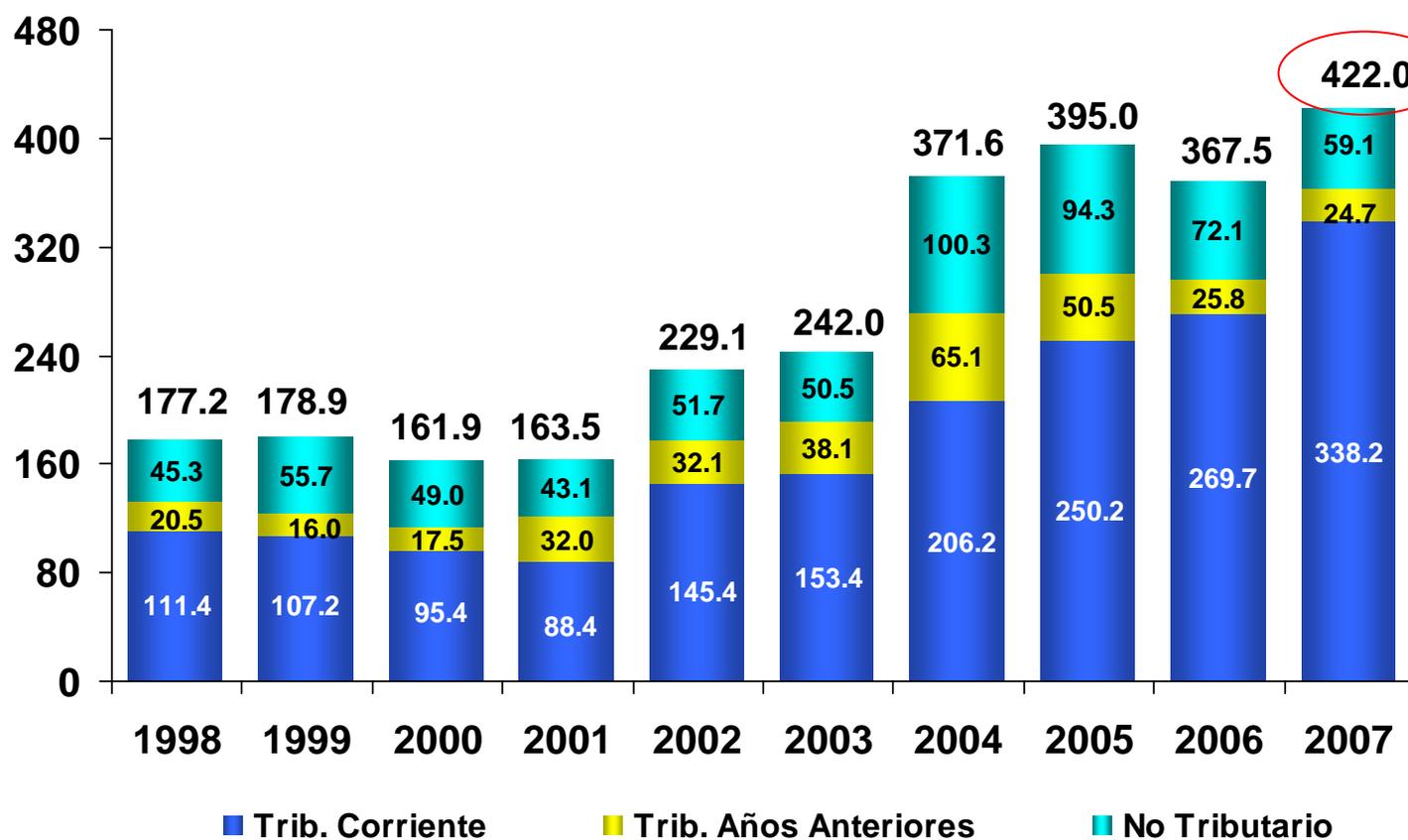
marzo, 2008

**INDICADORES ESTRATEGICOS**  
**Plan Estratégico Institucional 2006 – 2008**  
**Plan de acción 2007**

A continuación se desarrollan los indicadores estratégicos contenidos en el Plan estratégico 2006-2008 y el Plan de acción 2007.

Se debe indicar que para los años 2006 y 2007, no se realizaron evaluaciones de clima laboral, por este motivo no se incluye en la siguiente presentación el indicador “CLIMA LABORAL”.

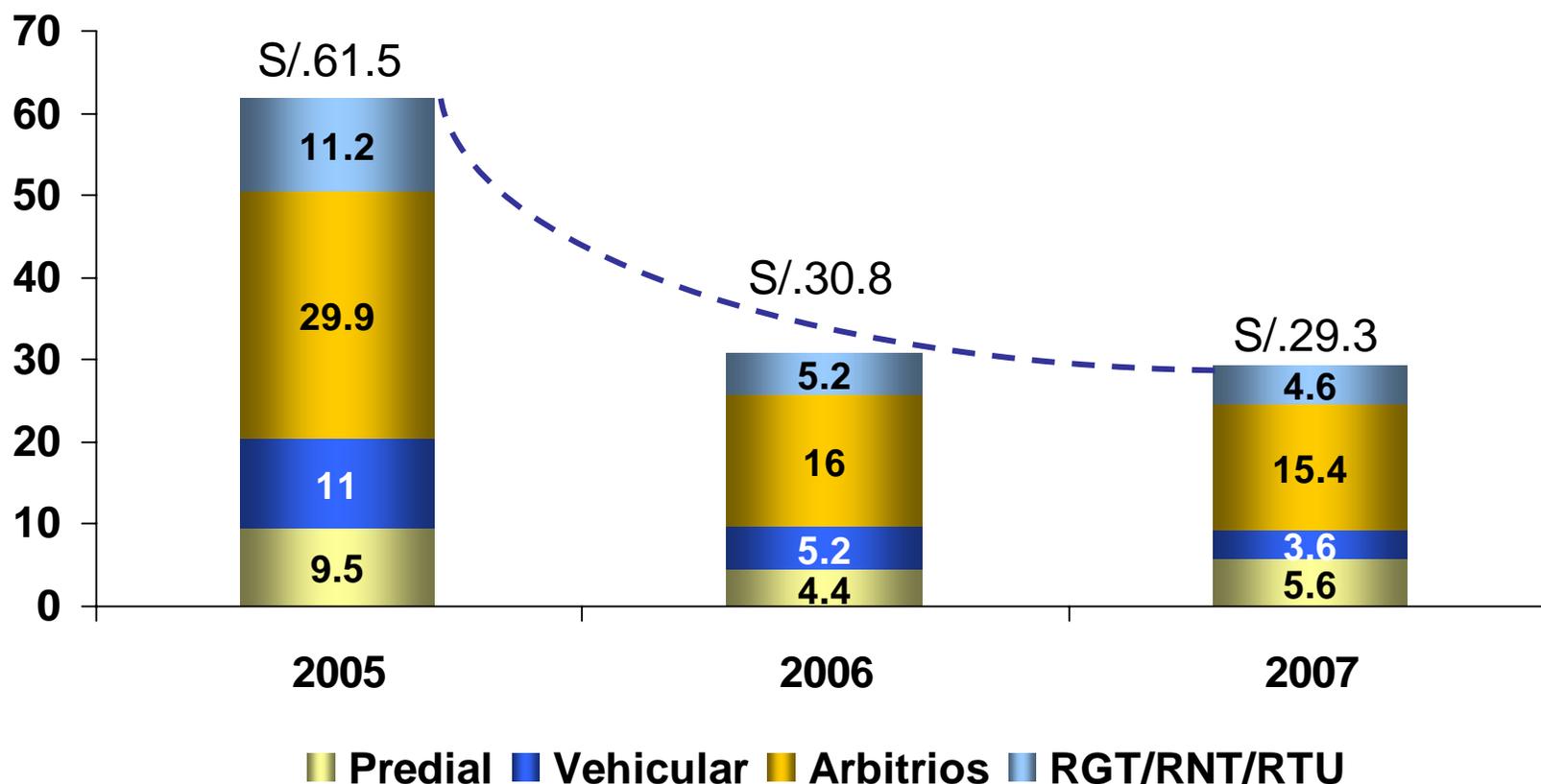
**RECAUDACIÓN MML**  
**COMPARATIVO DE RECAUDACIÓN**  
**1998 - 2007**  
 (En Millones de Nuevo Soles)



Fuente: División de Investigación y Estudios Económicos - SAT

Elaboración: División de Investigación y Estudios Económicos – Gerencia de Investigación y Desarrollo.

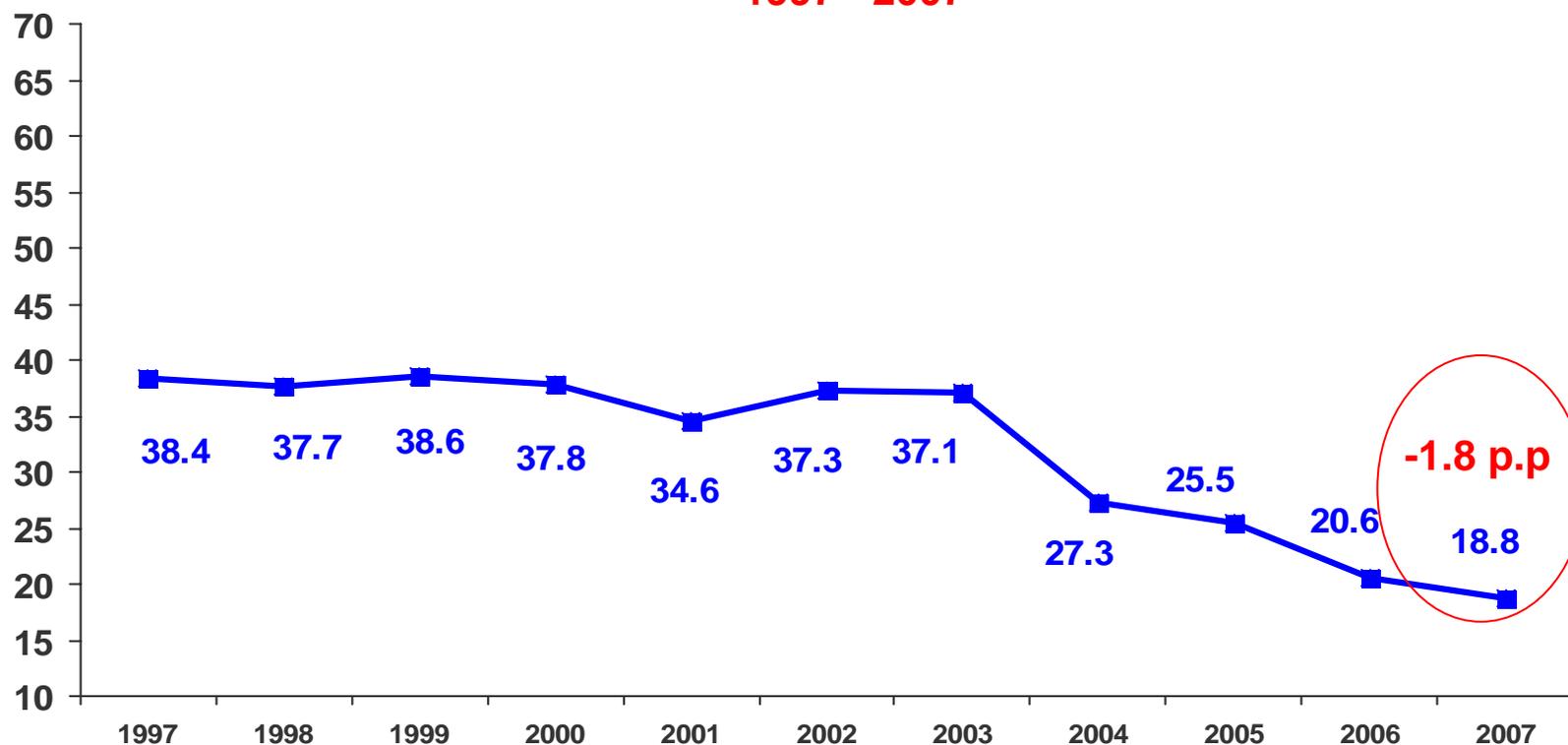
**RECUPERACIÓN DE DEUDA ANTIGUA**  
**COMPARATIVO DE RECUPERACIÓN DE DEUDA ANTIGUA**  
**2005 - 2007**  
 (En Millones de Nuevo Soles)



Fuente: División de Investigación y Estudios Económicos - SAT  
 Elaboración: División de Planificación – Gerencia de Investigación y Desarrollo.

## MOROSIDAD

### PORCENTAJE ANUAL DE MOROSIDAD 1997 - 2007

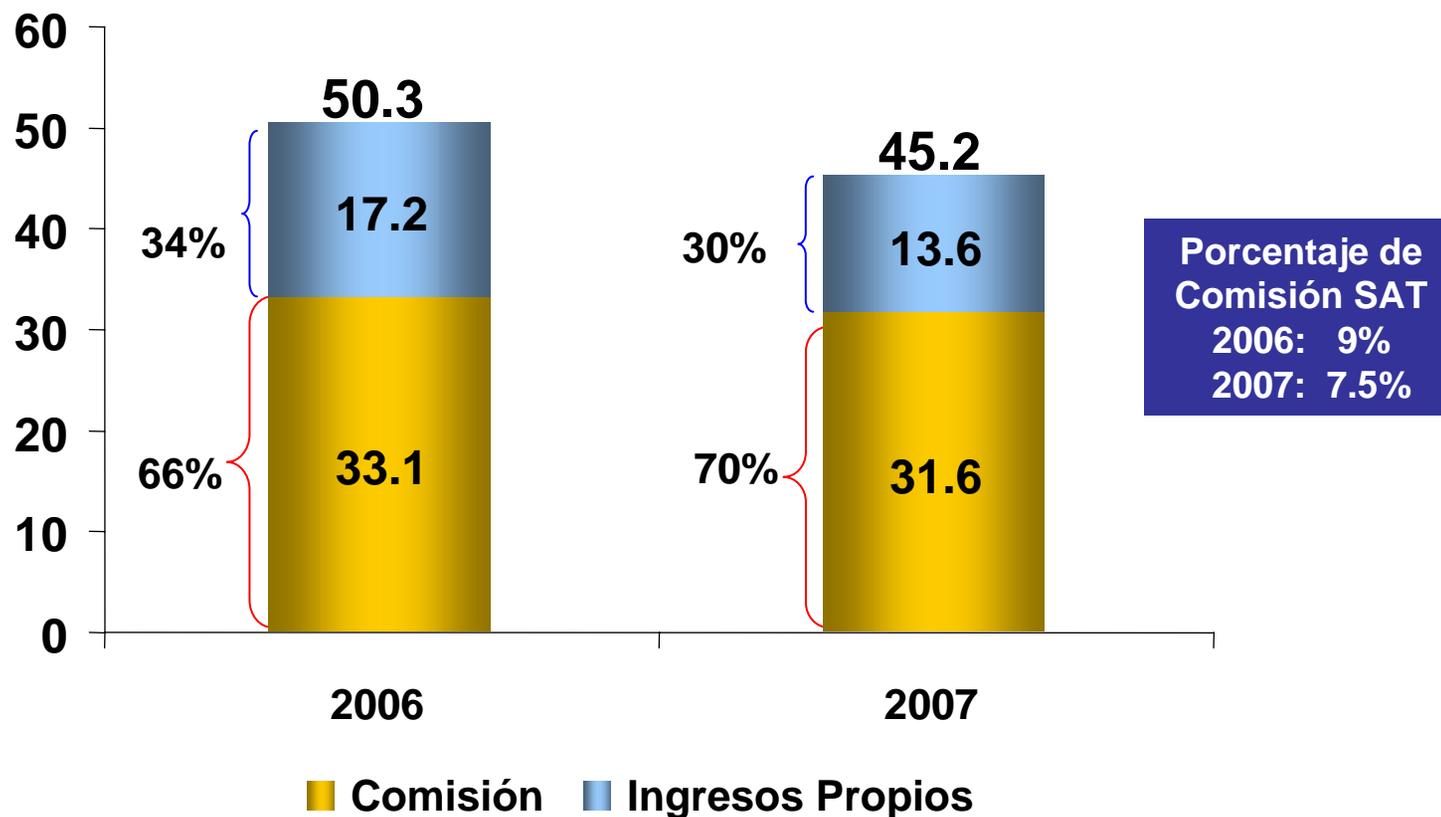


\* Considera emisión y cancelación de deudas por Impuesto Predial, Impuesto Vehicular y Arbitrios al cierre de cada ejercicio.

Fuente: División de Investigación y Estudios Económicos - SAT

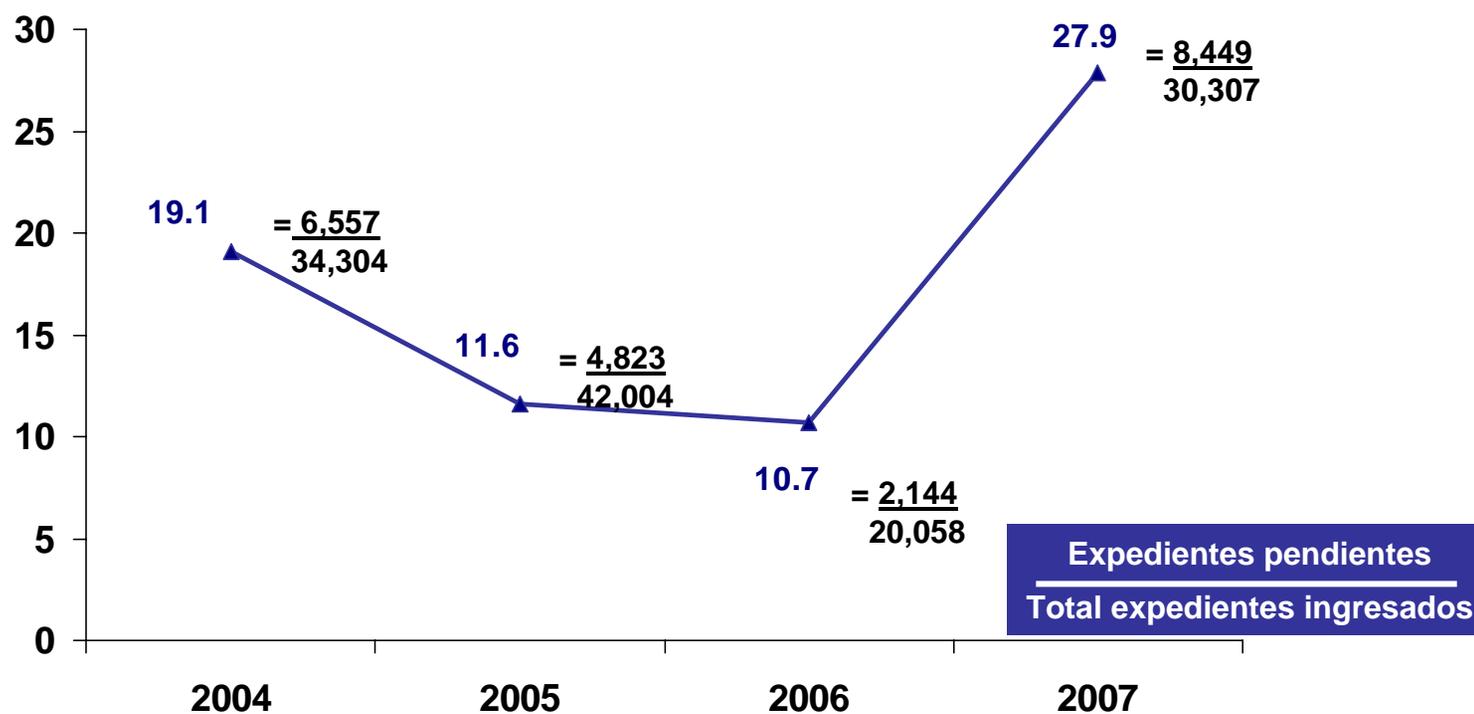
Elaboración: División de Planificación – Gerencia de Investigación y Desarrollo.

**INGRESOS PROPIOS**  
**COMPARATIVO DE INGRESOS PROPIOS**  
**2006 - 2007**  
 (En Millones de Nuevo Soles)



Fuente: Gerencia de Finanzas  
 Elaboración: División de Planificación – Gerencia de Investigación y Desarrollo.

## EXPEDIENTES PENDIENTES

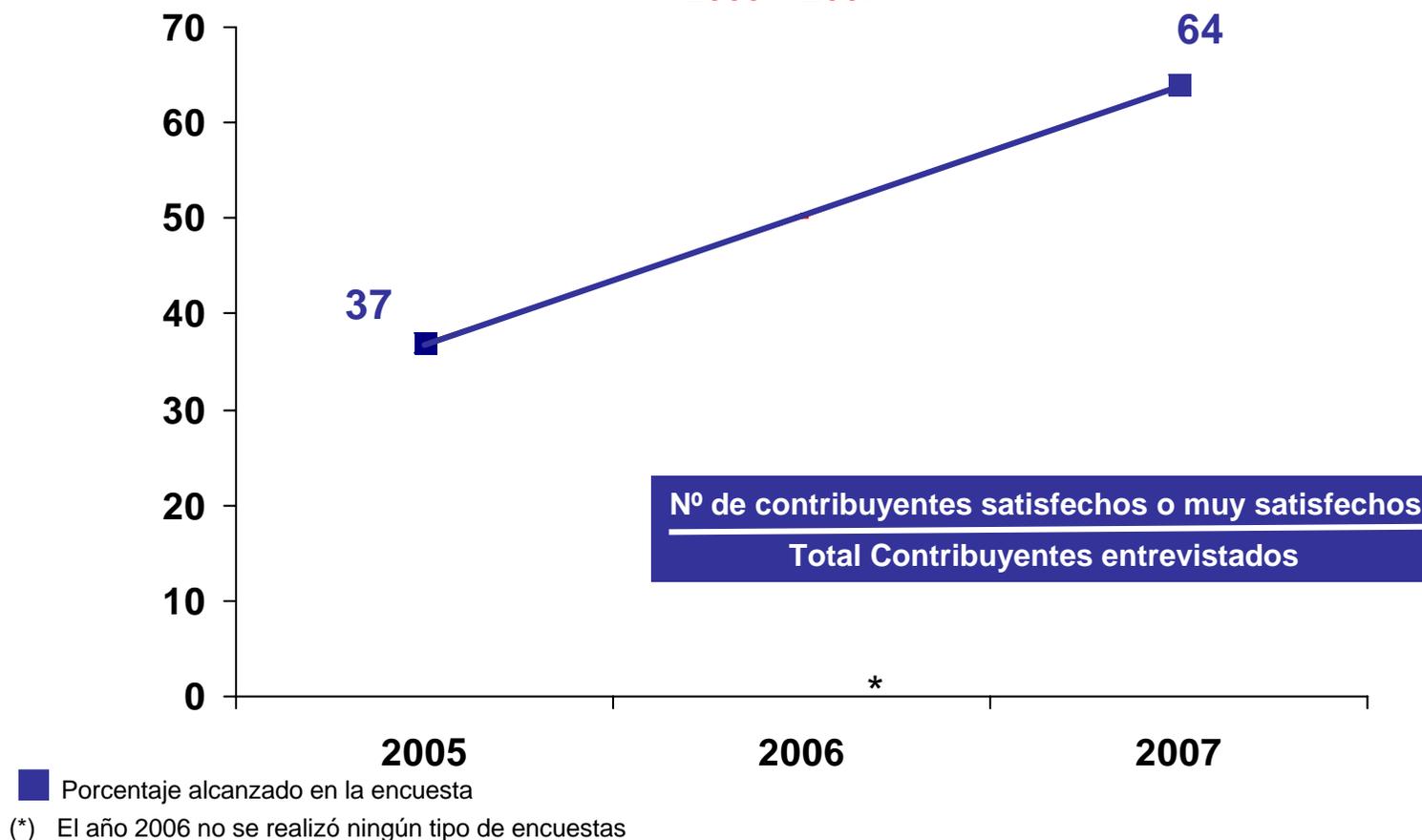
PORCENTAJE ANUAL DE EXPEDIENTES PENDIENTES  
2004 – 2007

Fuente: Gerencia de Servicios al Administrado – PEI 2006

Elaboración: División de Planificación – Gerencia de Investigación y Desarrollo.

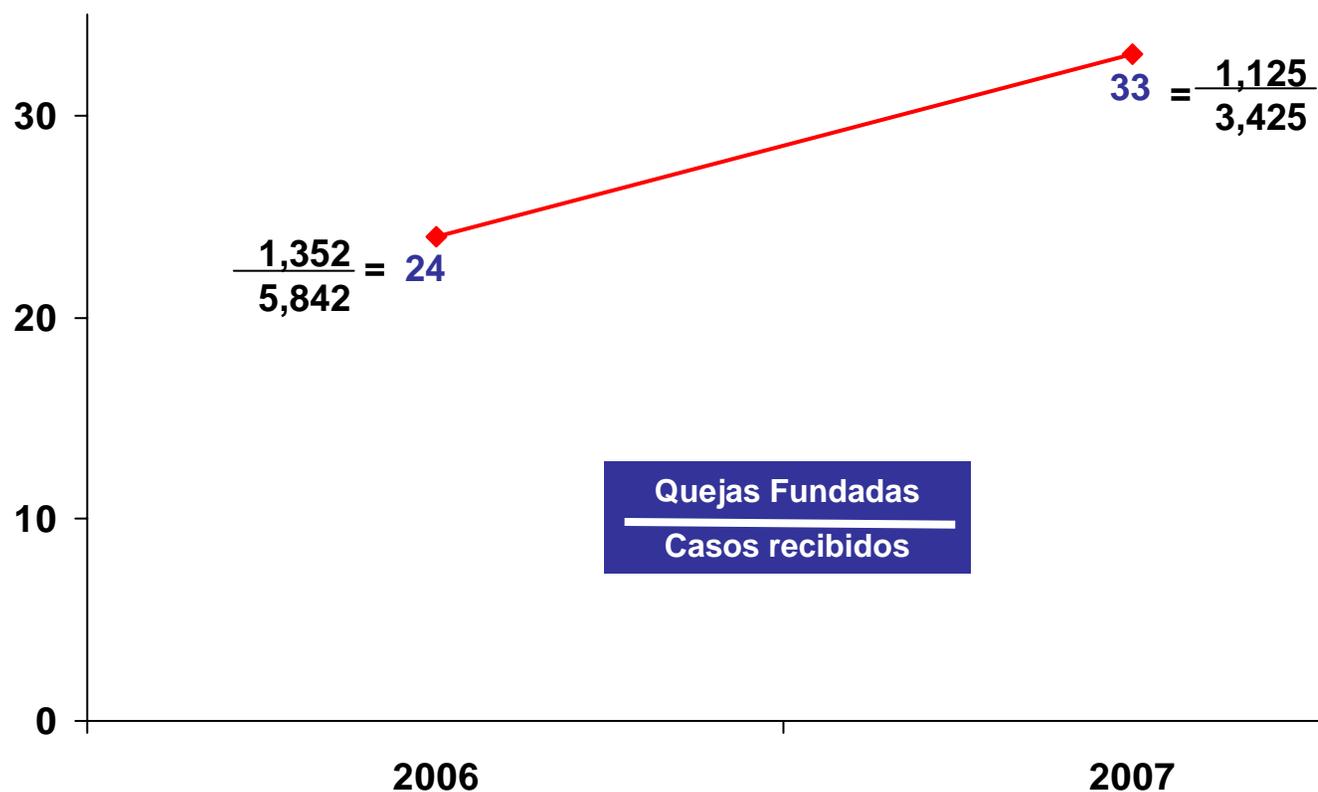
## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

### PORCENTAJE ANUAL DE SATISFACCIÓN 2005 – 2007



## ATENCIÓN DE QUEJAS

### PORCENTAJE DE ATENCIÓN DE QUEJAS 2006 – 2007

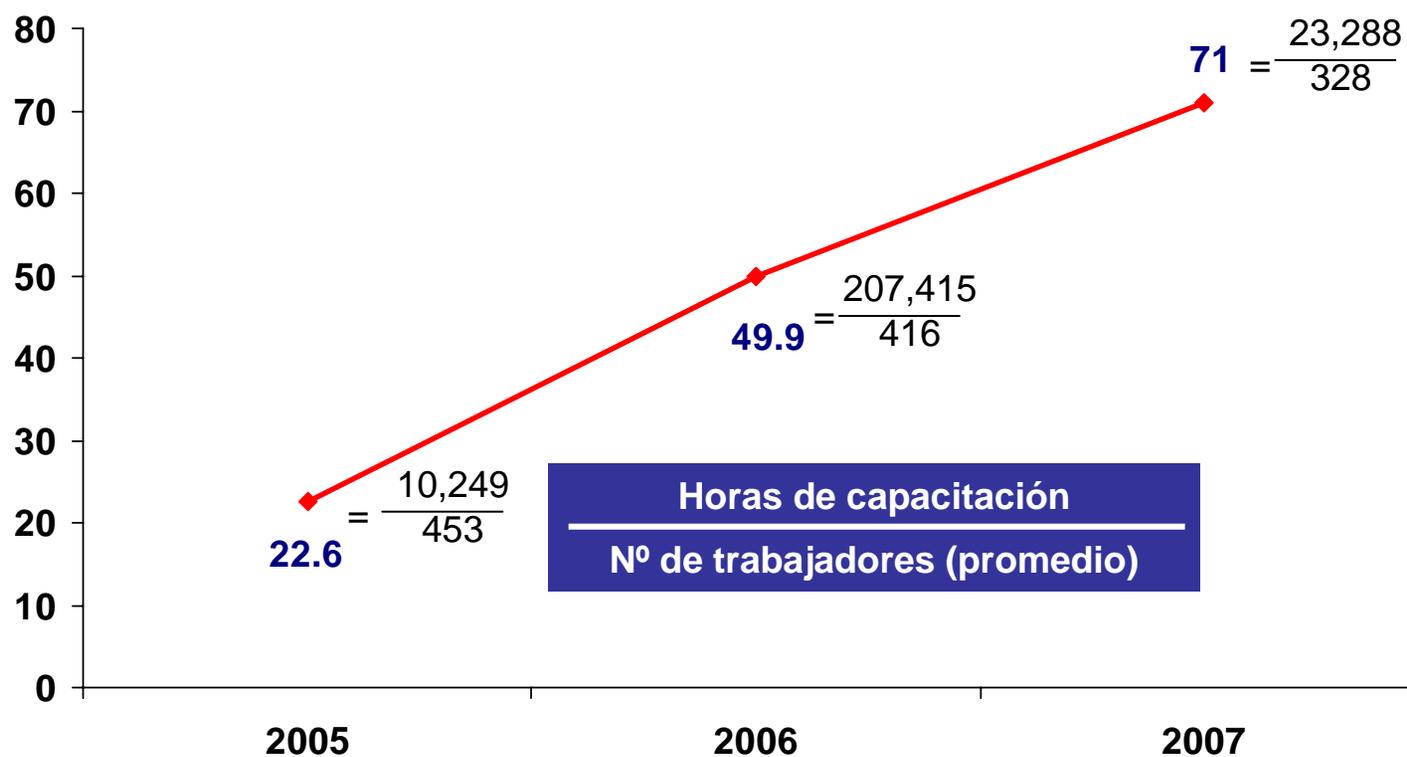


Fuente: Oficina de Defensoría al Contribuyente y Administrado

Elaboración: División de Planificación – Gerencia de Investigación y Desarrollo.

## HORAS DE CAPACITACIÓN POR TRABAJADOR

CANTIDAD PROMEDIO DE HORAS  
2005 – 2007



Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

Elaboración: División de Planificación – Gerencia de Investigación y Desarrollo.