

EVALUACIÓN DE INDICADORES ESTRATÉGICOS



SAT, compromiso de trabajo!

METAS 2008 INDICADORES ESTRATEGICOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	FÓRMULA	PERIODO DE MEDICIÓN	METAS 2008	ESTADO ^{1/}
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Índice de efectividad de la recaudación	Monto pagado (IP, IV, A)	Mensual	83%	●
		Monto emitido (IP, IV, A)			
	Nivel de cumplimiento de la meta de recaudación	Recaudación GF	Mensual	100%	●
		Proyección de recaudación GF			
	Efectividad de pagos adelantados	Recaudación por pagos adelantados (IP, IV, A)	Cada vencimiento	IP = 57.6% IV = 72.2% A = 52.9%	●
		Total emitido (IP, IV, A)			
	Contribuyentes puntuales anuales	Contribuyentes puntuales anuales (IP, IV, A)	Vencimiento de febrero	IP,A = 21.08% IV = 21.02%	●
		Total de contribuyentes con emisión (IP, IV, A)			
	Efectividad de recaudación de deuda antigua	Recaudación por deuda de años anteriores (IP, IV, A)	Mensual	10.35%	●
		Saldo gestionable años anteriores (IP, IV, A)			
Incrementar la Satisfacción de los Administrados	Nivel de Satisfacción del administrado	Ciudadanos encuestados satisfechos	Cada vencimiento	65%	●
		Ciudadanos encuestados			
	Reclamos resueltos dentro del plazo*	Expedientes resueltos y notificados dentro del plazo	Semestral	48.30%	●
		Total de expedientes presentados			
	Nivel de quejas fundadas	Quejas resueltas a favor del administrado	Anual	50%	●
		Total de quejas resueltas			
Generar Ingresos Propios Adicionales	Razón de Otros Ingresos	Otros Ingresos Propios	Anual	1.29%	●
		Total de Ingresos propios			
Mejorar la Gestión del SAT	Nivel de omisos y/o subvaluadores	Contribuyentes detectados omisos y/o subvaluadores	Anual	IV = 20% IP = 0.50%	●
		Total de contribuyentes			
	Nivel de recaudación per cápita	Recaudación	Anual	784,754	●
		Cantidad de trabajadores SAT			

1/ Resultado obtenido de las metas de los indicadores

- Alto
- Medio
- Bajo

Fuente: SAT

Elaboración: SAT - División de Planificación



RESULTADOS DE LOS INDICADORES ESTRATÉGICOS AL CUARTO TRIMESTRE 2008

1. Objetivo Estratégico: Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario

a. Indicador: Índice de efectividad de la recaudación

El indicador mide el nivel de efectividad de la recaudación de deuda corriente. Los principales conceptos tributarios que orientan la recaudación son el Impuesto Predial, Impuesto Vehicular y los Arbitrios Municipales. En el Cuadro N.º 1 mostramos un comparativo del índice de efectividad por estos conceptos, al mes de diciembre del 2007 y 2008. Se observa que, a pesar de los mayores montos pagados registrados, el porcentaje de efectividad para el Impuesto Predial e Impuesto Vehicular fue menor al del año 2007. por otro lado, para el caso de los Arbitrios Municipales, la efectividad fue mayor en el 2008. Finalmente, el índice global de efectividad 2008 de los tres conceptos ha tenido un leve incremento respecto al 2007, de 81.2% a 81.5%.



Cuadro N.º 1 Efectividad de la recaudación de los tributos municipales 2007 Vs. 2008 En Millones de Nuevos Soles y en Porcentaje								
Concepto	2007				2008			
	Predial	Vehicular	Arbitrios	Total	Predial	Vehicular	Arbitrios	Total
Deuda Emitida	30.7	57.5	64.6	152.7	32.2	84.3	62.3	178.8
Deuda Pagada ^{1/}	24.1	53.1	46.8	124.0	24.0	75.3	46.5	145.7
% de efectividad	78%	92%	72%	81.2%	74%	89%	75%	81.5%

Nota: Considera deuda vencida

1/ Considera deuda pagada y cancelada

Fuente: SAT - Gerencia de Informática

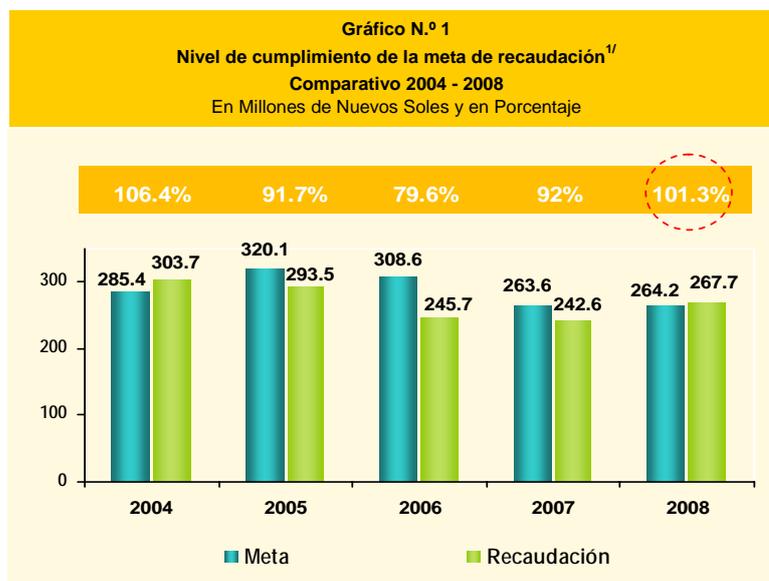
Elaboración: SAT - División de Planificación

Información al 31 de diciembre de 2007 y 2008



b. Indicador: Nivel de cumplimiento de la meta de recaudación

La meta anual al cierre del año 2008, sin incluir el Impuesto de Alcabala de otros distritos fue superada con una recaudación de S/. 267.7 millones alcanzando así el 101% de ejecución. Cabe destacar que esta meta que no había sido alcanzada desde el año 2004.



1/ No considera recaudación por alcabala de otros distritos

Fuente: SAT - Gerencia de Finanzas Gerencia de Investigación y Desarrollo

Elaboración: SAT - División de Planificación.

Información al 31 de diciembre de cada año.

c. Indicador: Efectividad de pagos adelantados

Este indicador, permite conocer el nivel de pagos previos a la fecha de vencimiento que se registran respecto al total de deuda emitida. El Cuadro N.º 2, muestra la efectividad de pagos adelantados por Impuesto Predial, Impuesto Vehicular y Arbitrios Municipales obtenida en el 2008, a nivel global este indicador ha evolucionado positivamente al aumentar de 60.2% a 60.6% a pesar que desagregadamente, se observan porcentajes ligeramente menores en comparación a los obtenidos en el año 2007, esto se explica por la mayor emisión de deuda en el 2008 a pesar del incremento en la recaudación por pagos adelantados del Impuesto Predial e Impuesto Vehicular.



Cuadro N.º 2									
Efectividad de pagos adelantados 2007 Vs. 2008 ^{1/}									
En Millones de Nuevos Soles y en Porcentaje									
Concepto	2007				2008				
	Predial	Arbitrios	Vehicular	Total	Predial	Arbitrios	Vehicular	Total	
Deuda emitida ^{2/}	31.8	66.3	58.7	156.9	33.9	63.8	86.8	184.5	
Pagos adelantados ^{3/}	18.4	34.0	42.1	94.5	19.0	31.9	60.8	111.7	
% de recaudación de pagos adelantados	57.7%	51.3%	71.7%	60.2%	56.2%	50.0%	70.0%	60.6%	

1/. Los montos pagados incluyen el monto cuota pagado, intereses y reajustes (Total MML).

2/. La deuda emitida incluyen el monto insoluto emitido, moras y reajustes.

3/. Pago adelantado período 01: corresponde a los pagos realizados los meses Enero a Febrero,

Pago adelantado período 02: corresponde a los pagos realizados los meses de Enero a Mayo.

Pago adelantado período 03: corresponde a los pagos realizados los meses de Enero a Agosto.

Pago adelantado período 04: corresponde a los pagos realizados los meses de Enero a Noviembre.

Fuente: SAT - División de Investigación y Estudios Económicos

Elaboración: SAT - División de Planificación

Información al 31 de diciembre de cada año.

d. Indicador: Contribuyentes puntuales anuales

Este indicador nos permite conocer la cantidad de contribuyentes que efectúan el total de sus pagos hasta el primer vencimiento, el Cuadro N.º 3 muestra el porcentaje de contribuyentes puntuales anuales del 2007 y 2008 respectivamente. Para el 2008 se logró un incremento del porcentaje de contribuyentes puntuales por Impuesto Vehicular de 3 puntos porcentuales y para el Impuesto Predial y Arbitrios de 3 puntos porcentuales respecto del año anterior, esto debido a las acciones de fomento a la cultura tributaria y acercamiento al ciudadano por parte de la institución.



Cuadro N.º 3				
Contribuyentes puntuales anuales 2007 Vs. 2008				
En número de contribuyentes y en Porcentaje				
Concepto	2007		2008	
	Predial y arbitrios	Vehicular	Predial y arbitrios	Vehicular
Contribuyentes puntuales anuales	13,781	11,845	16,591	17,117
Contribuyentes con emisión	69,916	59,435	73,516	63,733
Contribuyentes puntuales anuales	19.71%	19.93%	22.57%	26.86%

Fuente: SAT - Gerencia de Informática

Elaboración: SAT - División de Planificación

Fecha de Actualización: 30 de junio de 2008

e. **Indicador: Efectividad de deuda antigua**

El indicador mide la efectividad de recaudación de deuda antigua, el Cuadro N.º 4 muestra el resultado obtenido al cierre del 2008 y 2007, se observa una efectividad menor en 0.52 p.p., debido a la reducción de dicha cartera por efecto del beneficio dado a los ciudadanos por la Ordenanza N.º 1003-MML del 2007. Con este porcentaje no se logró la meta establecida para el 2008 que fue de 10.35%, sin embargo los niveles alcanzados son importantes considerando la creciente dificultad en la recuperación de deuda antigua.



Cuadro N.º 4 Efectividad de recaudación de deuda antigua ^{1/} Comparativo 2007 Vs. 2008 En Millones de Nuevos Soles y en Porcentaje		
Concepto	2007	2008
Saldo por cobrar	246.57	189.24
Recaudación	24.28	17.65
Efectividad de deuda antigua	9.85%	9.33%

1/ Incluye deuda por Impuesto Predial, Impuesto Vehicular y Arbitrios
Fuente: SAT - Gerencia de Finanzas
Elaborado: División de Planificación.
Información al 31 de diciembre de cada año.

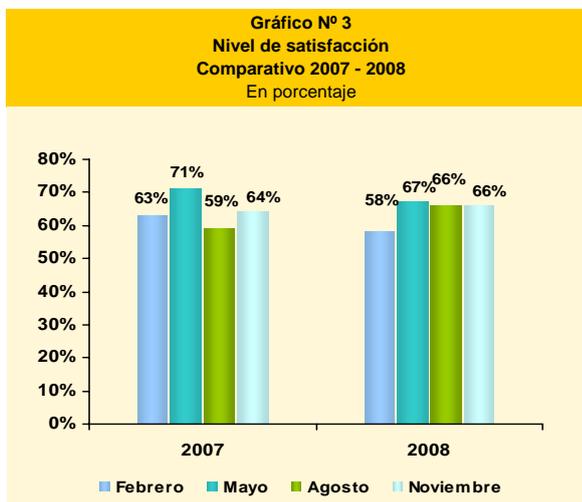
2. **Objetivo Estratégico: Incrementar la satisfacción de los ciudadanos respecto de los servicios del SAT**

a. **Indicador: Nivel de satisfacción del ciudadano**

La meta establecida de este indicador para el 2008 fue de 65%. En el Gráfico N.º 3 se muestra un comparativo de los resultados obtenidos en el cuatro vencimiento de pago del 2007 y 2008, obteniendo como promedio acumulado un 64% de satisfacción del ciudadano, según las encuestas realizadas internamente.



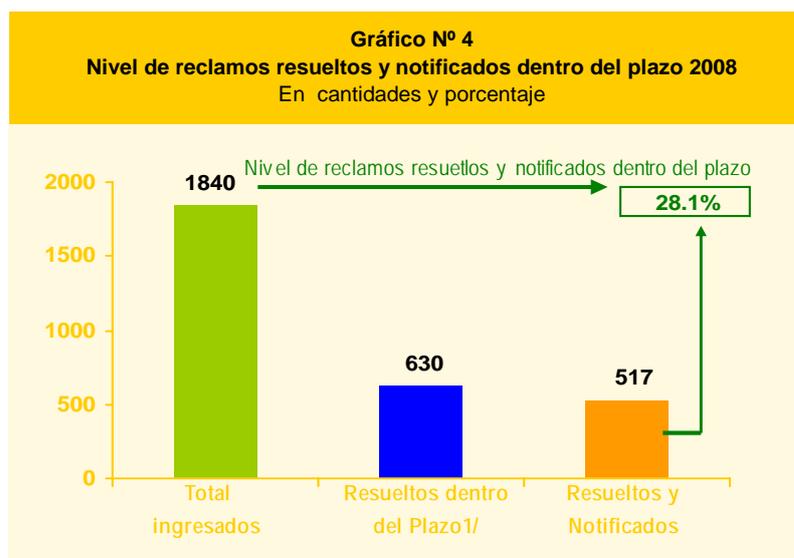
Por otro lado si consideramos para el año 2008 el indicador obtenido de la medición de la Consultora Ipsos Apoyo, realizada a finales de noviembre del 2008, que refiere que el nivel de aceptación es de 66%, con esta cifra la meta anual 2008 se supera en 1 p.p.



Fuente: SAT – Gerencia de Investigación y Desarrollo
Elaborado: División de Planificación.
Información al 31 de diciembre de cada año.

b. Indicador: Reclamos resueltos dentro del plazo

El objetivo de este indicador es medir el nivel de reclamos resueltos y notificados dentro del plazo; como meta 2008 para este indicador, se estableció 48.3%. El Gráfico N.º 4 muestra el resultado obtenido al cuarto trimestre, este porcentaje muestra un avance de 58% en relación a la meta, sin embargo es necesario señalar que todos los expedientes que están en proceso de resolución aún se encuentran dentro del plazo de resolución establecido por Ley.



1/ Los reclamos ingresados pendientes de resolver se encuentran dentro del plazo de resolución.

Fuente: SAT- Gerencia de Servicios al Administrado

Elaborado: División de Planificación.

Información al 31 de diciembre de 2008

c. Indicador: Nivel de quejas fundadas

Este indicador permite conocer el porcentaje de quejas presentadas ante la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado que han sido resueltas a favor del ciudadano, respecto del total. Se estimó como meta anual la disminución de este indicador al 50%. En el Cuadro N.º 5 se observa que lo obtenido al cuarto trimestre del 2008 no supera la meta establecida, pero respecto al año 2007, se muestra un avance de 2 p.p.



Cuadro N° 5
Nivel de quejas fundadas 2007 - 2008
En cantidad y porcentaje

Concepto	2007	2008
Quejas resueltas	2140	1507
Quejas fundadas	1152	787
Nivel de quejas fundadas ^{1/}	54%	52%

1/ No se considera quejas relacionadas a la demora en la remisión de las licencias retenidas y de resoluciones de sanción al MTC

Fuente: Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado

Elaboración: SAT- División de Planificación

Información al 31 de diciembre de cada año.

3. Objetivo Estratégico: Generar ingresos propios adicionales

a. Indicador: Razón de otros ingresos

El indicador permite conocer el nivel de otros ingresos generados por otras actividades vinculadas a la función de recaudación, en el Cuadro N.º 6 se observa que el nivel de ingresos alcanzados en el 2008 es de 6.88%, porcentaje que supera la meta de 1.29%.



Cuadro N.º 6 Razón de otros ingresos Comparativo 2007 Vs. 2008 En Millones de Nuevos Soles y Porcentaje			
Concepto	2007	2008	Variación %
Total ingresos propios	13.56	14.70	8.4%
Otros ingresos propios	0.16	1.01	517.2%
Nivel de otros ingresos propios	1.21%	6.88%	5.67%

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

4. Objetivo Estratégico: Mejorar la gestión del SAT

a. Indicador: Nivel de omisos y/o subvaluadores

Al cuarto trimestre del año 2008, se registró un nivel de omisos de 23.69% y 0.39% para el Impuesto Vehicular y Predial respectivamente. La detección de omisos al Impuesto Vehicular superó la meta estimada (20%) y los niveles registrados en el mismo periodo del año anterior. En cuanto al Impuesto Predial los niveles alcanzados están por debajo de la meta (0.5%) pero por encima de los alcanzados en el mismo periodo del año 2007.



Cuadro N.º 7 Comparativo Nivel de Omisos 2007 - 2008 En cantidades y porcentajes				
Concepto	2007		2008	
	Vehicular	Predial y Arbitrios	Vehicular	Predial y Arbitrios
Contribuyentes omisos ^{1/}	5,390	58	15,098	286
Total de contribuyentes	59,435	69,916	63,733	73,516
Nivel de omisos	9.07%	0.08%	23.69%	0.39%

1/ Contribuyentes omisos detectados por Fiscalización
Fuente: Gerencia de Informática
Elaboración: SAT- División de Planificación
Información al 31 de diciembre de cada año.

b. Indicador: Nivel de recaudación per cápita



En el Cuadro N.º 8 se muestra la recaudación per cápita alcanzada durante el 2007 y 2008, respectivamente. Se puede observar que este nivel de recaudación se ha incrementado en 13% respecto al año anterior, obteniendo así una recaudación de S/. 885,411 por cada colaborador SAT, con este resultado se supera la meta establecida para el 2008 que fuera de S/. 784,754.

Cuadro N° 8			
Comparativo de Recaudación per cápita 2007 - 2008			
En número de personas, Nuevos Soles y porcentaje			
	2007	2008	Variación %
Colaboradores SAT ^{1/}	539	544	1%
Recaudación	421,610,618	481,884,888	14%
Recaudación per cápita	782,088	885,411	13%



1/ Colaboradores SAT = personal planilla + SNP

Fuente: SAT - Gerencia de Recursos Humanos y Gerencia de Finanzas

Elaboración: SAT - División de Planificación

Información al 31 de diciembre de cada año.