

EVALUACIÓN DE INDICADORES ESTRATÉGICOS



SAT, compromiso de trabajo!

RESULTADO DE LOS INDICADORES ESTRATÉGICOS AL 3º TRIMESTRE 2009

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	FORMULA	META 2009	AVANCE 3º TRIMESTRE	ESTADO 1/
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Índice de efectividad de la recaudación 1/	Monto pagado (IP, IV, A)	84%	78%	●
		Monto emitido (IP, IV, A)			
	Nivel de cumplimiento de la meta de recaudación 2/	Recaudación DGF	100%	118%	●
		Proyección de recaudación DGF			
	Efectividad de pagos adelantados	Recaudación por pagos adelantados (IP, IV, A)	IP = 57.6% IV = 72.6% A = 54.6%	IP = 49.3 % IV = 61.6 % A = 41.3 %	●
		Total emitido (IP, IV, A)			
	Contribuyentes puntuales anuales	Contribuyentes puntuales anuales (IP, IV, A)	IP, A = 23.08% IV = 23.02%	IP, A = 20.4 % IV = 49.5 %	●
		Total de contribuyentes con emisión (IP, IV, A)			
Efectividad de recaudación de deuda antigua	Recaudación por deuda de años anteriores (IP, IV, A)	9.81%	8.1%	●	
	Saldo gestionable años anteriores (IP, IV, A)				
Incrementar la Satisfacción de los Administrados	Nivel de Satisfacción del administrado	Nivel de satisfacción respecto al periodo anterior	67%	51%	●
	Reclamos resueltos dentro del plazo*	Expedientes resueltos y notificados dentro del plazo	50%	10%	●
		Total de expedientes presentados			
	Nivel de quejas fundadas	Quejas resueltas a favor del administrado	40%	48.6%	●
Total de quejas resueltas					
Generar Ingresos Propios Adicionales	Razón de Otros Ingresos	Otros Ingresos Propios	2.8%	4.4%	●
		Total de Ingresos propios			
Mejorar la Gestión del SAT	Nivel de omisos	Contribuyentes detectados omisos	IV = 28% IP = 0.50%	IV = 11.91% IP = 0.2 %	●
		Total de contribuyentes			
	Nivel de recaudación per cápita	Recaudación	793,640	745,946	●
		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 TERCER TRIMESTRE 2009

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

a. Indicador: Índice de efectividad de la recaudación

El indicador mide la efectividad de la recaudación de deuda corriente. El Cuadro N.º 1 muestra el índice de efectividad al tercer trimestre del 2008 y 2009 de los principales conceptos tributarios que son el Impuesto Predial, Impuesto Vehicular y los Arbitrios Municipales. Pese a los mayores montos de deuda pagada, en términos globales el porcentaje de efectividad fue menor en 2 p.p. al del año 2008, esto debido a una mayor deuda emitida y a la variación del comportamiento de pago de los contribuyentes (menos adelanto de pagos no vencidos).



Cuadro N.º 1 Efectividad de la recaudación de los tributos municipales Al Tercer Trimestre: 2008 - 2009 (En Millones de Nuevos Soles y en Porcentaje)								
Concepto	2008				2009			
	Predial	Vehicular	Arbitrios	Total	Predial	Vehicular	Arbitrios	Total
Deuda Emitida	24.4	63.2	46.7	134.3	25.5	99.6	51.0	176.1
Deuda Pagada ^{1/}	17.8	55.4	33.6	106.8	18.1	84.1	34.3	136.6
% de efectividad	73.1%	87.6%	71.8%	80%	70.9%	84.5%	67.4%	78%

Nota: Considera deuda vencida

1/ Considera deuda pagada y cancelada

Fuente: SAT – Gerencia de Informática

Elaboración: SAT - División de Planificación

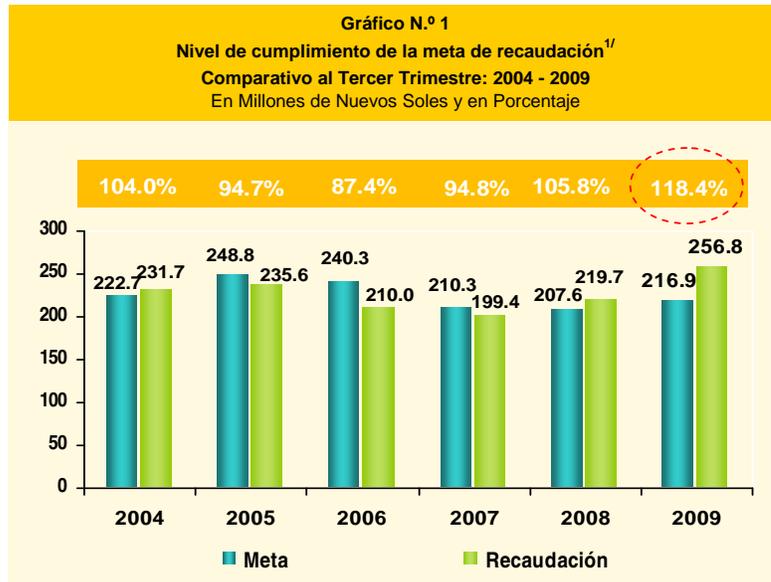
Información al 30 de setiembre de 2008 y 2009

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



El Gráfico N.º 1 muestra un comparativo de la recaudación acumulada al tercer trimestre, de los años 2004 al 2009. Se observa una evolución positiva en cada año, alcanzando en el año 2009 una recaudación histórica de S/. 256.8 millones, que representa el 118.4% del cumplimiento de la meta al primer semestre del año.

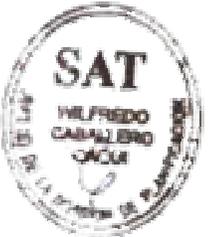
Asimismo, es necesario resaltar que en lo que va del año se obtiene un superávit de S/. 39.9 millones. Por otro lado, debemos señalar que mes a mes se logró sobrepasar la meta establecida.



1/ No considera recaudación por alcabala de otros distritos
 Fuente: SAT – Gerencia de Finanzas
 Elaboración: SAT - División de Planificación.
 Información al 30 de junio de cada año.

c. Indicador: Efectividad de pagos adelantados

Este indicador, permite conocer el nivel de pagos previos a la fecha de vencimiento respecto del total de deuda emitida. El Cuadro N.º 2, muestra la efectividad de pagos adelantados por Impuesto Predial, Impuesto Vehicular y Arbitrios Municipales obtenida al tercer trimestre del 2008 y 2009. Como se observa pese a los mayores montos de pagos adelantados registrados en comparación con años anteriores, el índice de efectividad fue menor para el Impuesto Vehicular y Arbitrios Municipales en 4 p.p. y 0.2 p.p. respectivamente, explicado por la mayor deuda emitida para el 2009. A nivel global el indicador disminuyó en 1 p.p. respecto del año anterior.



Cuadro N.º 2
Efectividad de pagos adelantados
Al Tercer Trimestre: 2008 Vs. 2009^{1/}
 (En Millones de Nuevos Soles y en Porcentaje)

Concepto	2008				2009			
	IP	A	IV	Total	IP	A	IV	Total
Deuda emitida ^{2/}	33.48	63.11	86.13	182.72	34.40	69.17	134.11	237.69
Pagos adelantados ^{3/}	16.45	27.80	56.48	100.73	16.95	28.54	82.66	128.14
Efectividad	49.1%	44.1%	65.6%	55%	49.3%	41.3%	61.6%	54%

IP = Impuesto Predial, A = Arbitrios Municipales, IV = Impuesto Vehicular
 1/. Los montos pagados incluyen el monto cuota pagado, intereses y reajustes (Total MML).
 2/. La deuda emitida incluye 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 30 de setiembre de cada año.

d. Indicador: Contribuyentes puntuales anuales

El Cuadro N.º 3 muestra el porcentaje de contribuyentes que efectúan el total de sus pagos hasta el primer vencimiento. Para el 2009 se observa una disminución del porcentaje de contribuyentes puntuales por Impuesto Vehicular de 5.72 p.p. y para el Impuesto Predial y Arbitrios de 2.15 p.p. respecto del año anterior, esta disminución es consecuencia de la contracción de la economía que repercute en el pago de tributos debido a la priorización de las necesidades básicas de los ciudadanos.

Cuadro N.º 3 Contribuyentes puntuales anuales 2007 - 2009 por Predial, Vehicular y Arbitrios En número de contribuyentes y en Porcentaje						
Concepto	2007		2008		2009	
	IP, A	IV	IP, A	IV	IP, A	IV
Contribuyentes puntuales anuales ^{1/}	13,781	11,845	16,591	17,117	15,598	20,470
Contribuyentes con emisión	69,916	59,435	73,516	63,733	76,375	96,826
Contribuyentes puntuales anuales	19.71%	19.93%	22.57%	26.86%	20.42%	21.14%

IP = Impuesto Predial; A = Arbitrios y IV = Impuesto Vehicular
 1/ Se considera a aquellos que pagaron las 4 cuotas en el 1er. vencimiento.
 Fuente: SAT – Gerencia de Informática
 Elaboración: SAT - División de Planificación
 Fecha de Actualización: al 2 de abril de 2009



e. Indicador: Efectividad de recaudación de deuda antigua

En el Cuadro N.º 4 se muestra el comparativo de la efectividad de la recaudación de deuda antigua del Impuesto Predial, Impuesto Vehicular y los Arbitrios Municipales alcanzada al tercer trimestre del 2008 y 2009. Se observa que la efectividad lograda por Impuesto Predial fue mayor a la obtenida en el 2008, esto se explica por los mayores montos pagados. Por el contrario, la efectividad lograda por el Impuesto Vehicular y Arbitrios Municipales fue menor en 0.2 p.p. y 5 p.p. respectivamente, ello, pese a que los montos pagados fueron mayores a los del 2008, esto se explica por el incremento de los saldos por cobrar para el año 2009. El índice global de efectividad de recaudación de deuda antigua tuvo una disminución de 0.1 p.p. respecto al mismo periodo del 2008.

Cuadro N.º 4 Efectividad de recaudación de deuda antigua Al Tercer Trimestre: 2008 - 2009 (En Millones de Nuevos Soles y en Porcentaje)						
Año	Concepto	IP	A	IV	TOTAL	
2008	Saldo por cobrar	122.8	32.0	34.4	189.2	
	Recaudación	5.0	6.8	3.7	15.5	
	Efectividad	4.1%	21.2%	10.6%	8.2%	
2009	Saldo por cobrar	138.8	44.9	44.9	228.7	
	Recaudación	6.7	7.3	4.7	18.6	
	Efectividad	4.8%	16.2%	10.4%	8.1%	

Fuente: SAT - Gerencia de Finanzas
 Elaborado: División de Planificación.
 Información al 30 de setiembre de cada año.

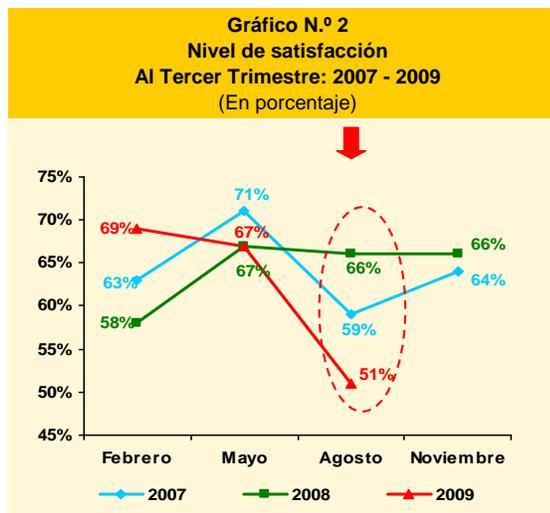


2. Objetivo Estratégico: Incrementar la satisfacción de los ciudadanos respecto de los servicios del SAT

a. Indicador: Nivel de satisfacción del ciudadano

El indicador mide el nivel de satisfacción del ciudadano respecto a los servicios que brinda el SAT. El Gráfico N.º 2 muestra el comparativo de los resultados obtenidos al tercer vencimiento de pago del 2007, 2008 y 2009. Para el 2009 se observa un porcentaje menor respecto a lo obtenido en el mismo periodo del año 2008, este bajo porcentaje se debe a que los ciudadanos pertenecientes a la categoría “ni satisfechos/ni insatisfechos” se incrementaron, lo que indica que no han percibido un cambio que influya en su percepción de satisfacción.

Debemos resaltar los esfuerzos de la institución por mejorar la percepción del ciudadano, por lo que, actualmente se vienen realizando mejoras que reducen en la satisfacción del ciudadano, como la implementación de la Oficina Virtual para consultas y pagos, así como la Implementación del Sistema de Calidad ISO 9001 y Six Sigma.

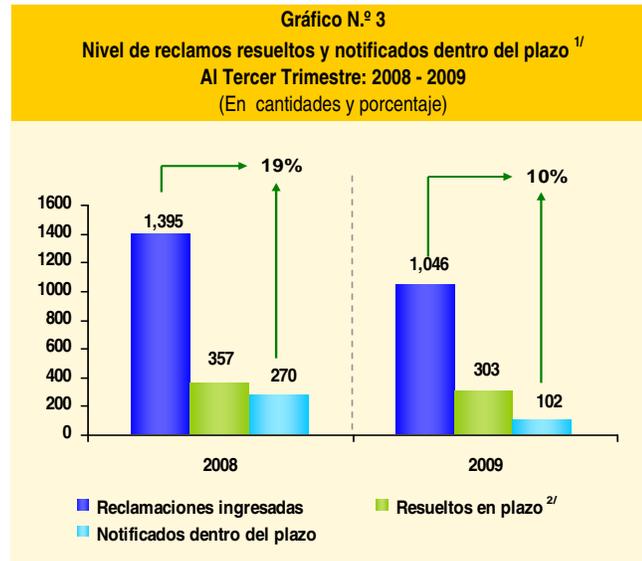


Fuente: SAT – Gerencia de Investigación y Desarrollo
Elaborado: División de Planificación.
Información obtenida durante las encuestas de vencimiento

b. Indicador: Reclamos resueltos y notificados dentro del plazo

El Gráfico N.º 4 muestra el resultado del nivel de reclamos tributarios resueltos y notificados dentro del plazo obtenido al tercer trimestre del 2008 y 2009. Para el 2009 se evidencia una reducción de 9 p.p. respecto a lo obtenido en el 2008, ocasionada por el retraso en la notificación de los expedientes resueltos.

Cabe señalar, que las reclamaciones tributarias que están en proceso de resolución, se encuentran dentro del plazo establecido por Ley, así como los reclamos resueltos que aún no han sido notificados.



1/ Reclamaciones tributarias ingresadas y resueltas en el período de evaluación.
 2/ Los reclamos ingresados pendientes de resolver se encuentran dentro del plazo de resolución.
 Fuente: SAT- Gerencia de Servicios al Administrado – División de Reclamos
 Elaborado: División de Planificación.
 Información al 14 de octubre de 2009.

c. Indicador: Nivel de quejas fundadas

Al tercer trimestre del 2009 la oficina de Defensoría del contribuyente y Administrado registró un total de 1,968 quejas presentadas por los ciudadanos, de las cuales el 97% (1,911) están atendidas. En el Cuadro N.º 5 se observa que del total de quejas atendidas en el 2009 el 48.6% representa las quejas resueltas a favor del ciudadano. Si bien es cierto el porcentaje es menor en 5 p.p. respecto al 2008, se espera al cierre del año alcanzar un nivel de quejas fundadas de 40%, para ello, se viene realizando acciones correctivas a fin de mejorar el accionar de las áreas involucradas.



Cuadro N.º 5
Nivel de quejas fundadas
Al Tercer Trimestre: 2008 - 2009
 (En cantidad y porcentaje)

Concepto	2008 ^{1/}	2009
Quejas resueltas	1,243	1,911
Quejas fundadas	666	928
Nivel de quejas fundadas	53.6%	48.6%

1/ No se considera quejas relacionadas a la demora en la remisión de las licencias retenidas y de resoluciones de sanción al MTC para el período enero – julio 2008
 Fuente: Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado
 Elaboración: SAT- División de Planificación
 Información al 30 setiembre 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, para el 2009 se estimó un nivel de ingresos de 2.8%. El Cuadro N.º 6, muestra el porcentaje obtenido al tercer trimestre del 2009 que es de 4.4% porcentaje menor a lo obtenido en el 2008 pero mayor a lo estimado para el periodo 2009.



Cuadro N.º 6 Razón de otros ingresos Al Tercer Trimestre: 2008 - 2009 En Millones de Nuevos Soles y Porcentaje		
Concepto	2008	2009
Total ingresos propios	10.96	12.83
Otros ingresos propios ^{1/}	0.70	0.56
Nivel de otros ingresos propios	6.4%	4.4%

1/ Considera ingresos MTC, SIAT, Seguro de vida, otros ingresos.
Fuente: Gerencia de Finanzas
Elaboración: SAT- División de Planificación
Información al 30 de junio de cada año.

4. Objetivo Estratégico: Mejorar la gestión del SAT

a. Indicador: Nivel de Omisos

El Cuadro N.º 7 muestra el nivel de contribuyentes omisos al Imp. Vehicular e Imp. Predial al tercer trimestre del 2008 y 2009. El porcentaje obtenido para el año 2009 fue de 11.9% y 0.2% para el Imp. Vehicular e Imp. Predial respectivamente. Con respecto al Imp. Vehicular se observa un incremento en la cantidad de contribuyentes omisos detectados, sin embargo, el porcentaje obtenido fue menor respecto al año 2008, esta diferencia es producto del incremento del número total de contribuyentes para el año 2009.



Cuadro N.º 7 Nivel de Omisos Al Tercer Trimestre: 2008 - 2009 (En cantidad de contribuyentes y porcentajes)				
Concepto	2008		2009	
	Imp. Vehicular	Imp. Predial	Imp. Vehicular	Imp. Predial
Contribuyentes omisos ^{1/}	11,357	147	11,804	149
Total de contribuyentes	63,733	73,516	99,129	75,118
Nivel de omisos	17.82%	0.20%	11.91%	0.20%

1/ Contribuyentes omisos detectados por fiscalización.
IV = Impuesto Vehicular, IP = Impuesto Predial
Fuente: SAT - Gerencia de Fiscalización
Elaboración: SAT- División de Planificación
Información al 12 de octubre de 2009.



b. Indicador: Nivel de recaudación per cápita

El Cuadro N.º 8 muestra el comparativo del nivel de recaudación per cápita alcanzada al tercer trimestre del 2007, 2008 y 2009. El monto obtenido para el año 2009 representa un incremento de 5% respecto al mismo periodo del año anterior. El incremento se debe a la mayor recaudación obtenida, producto del óptimo trabajo que viene realizando el colaborador SAT. Por otro lado, al cierre del tercer trimestre se ha logrado un avance del 94% respecto de la meta establecida para el año 2009.

Cuadro N.º 8
Nivel de Recaudación percápita
Al Tercer Trimestre: 2007 - 2009
(En número de personas, Nuevos Soles)

	2007	2008	2009
Colaboradores SAT ^{1/}	544	541	530
Recaudación	325,219,720	383,854,743	395,019,933
Recaudación percápita	598,197	709,674	745,946

^{1/} Colaboradores SAT = Personal planilla + CAS
Fuente: SAT - Gerencia de Recursos Humanos y Gerencia de Finanzas
Elaboración: SAT- División de Planificación
Información al 30 de setiembre de cada año.

