

EVALUACIÓN DE INDICADORES ESTRATÉGICOS



SAT, compromiso de trabajo!

RESULTADO DE LOS INDICADORES ESTRATÉGICOS AL 1º SEMESTRE 2009

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	FORMULA	META 2009	AVANCE 1º SEMESTRE	ESTADO 1/
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Índice de efectividad de la recaudación 1/	Monto pagado (IP, IV, A)	84%	73%	●
		Monto emitido (IP, IV, A)			
	Nivel de cumplimiento de la meta de recaudación 2/	Recaudación DGF	100%	123.3%	●
		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 = 41.5% IV = 55.4% A = 34.3%	●
		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 = 21.1%	●
		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%	6.8%	●	
	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%	67%	●
	Reclamos resueltos dentro del plazo*	Expedientes resueltos y notificados dentro del plazo	50%	13%	●
		Total de expedientes presentados			
	Nivel de quejas fundadas	Quejas resueltas a favor del administrado	40%	45%	●
Total de quejas resueltas					
Generar Ingresos Propios Adicionales	Razón de Otros Ingresos	Otros Ingresos Propios	2.8%	5.0%	●
		Total de Ingresos propios			
Mejorar la Gestión del SAT	Nivel de omisos	Contribuyentes detectados omisos	IV = 28% IP = 0.80%	IV = 12.7% IP = 0.06%	●
		Total de contribuyentes			
	Nivel de recaudación per cápita	Recaudación	793,640	526,091	●
		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 SEGUNDO TRIMESTRE 2009

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

a. Indicador: Índice de efectividad de la recaudación

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 el índice de efectividad por estos conceptos, al segundo trimestre del 2009. En términos globales el porcentaje de efectividad de los citados tributos fue menor en 4 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); en los meses siguientes se han incluido acciones que permitan el alcance de la meta de este indicador.

Cuadro N.º 1				
Efectividad de la recaudación de los tributos municipales				
Primer Semestre 2009				
(En Millones de Nuevos Soles y en Porcentaje)				
Concepto	2009			
	Predial	Vehicular	Arbitrios	Total
Deuda Emitida	17.0	66.4	33.9	117.3
Deuda Pagada ^{1/}	11.5	52.7	21.3	85.5
% de efectividad	67.9%	79.3%	63%	73%

Nota: Considera deuda vencida

1/ Considera deuda pagada y cancelada

Fuente: SAT - Gerencia de Informática

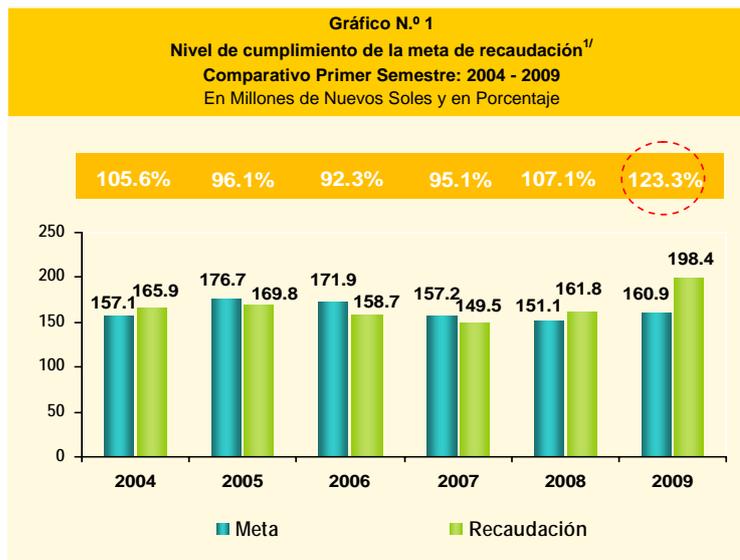
Elaboración: SAT - División de Planificación

Información al 30 de junio 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 segundo trimestre, de los años 2004 al 2009. Se puede apreciar una evolución positiva, alcanzando en lo que va de este año una recaudación histórica de S/. 198.4 millones, con un superávit de S/. 37.5 millones, que representa el 123.3% del cumplimiento de la meta al primer semestre del año.





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 primer semestre 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, explicado por la mayor deuda emitida para el 2009 y por el cambio en la conducta de pago de los contribuyentes, que dada la crisis económica, prefirieron no adelantar pagos al nivel en que lo hicieron en el 2008. A nivel global el indicador disminuyó en 1.2 p.p. respecto del año anterior.



Cuadro N.º 2
Efectividad de pagos adelantados
Primer Semestre: 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/}	32.72	62.23	84.63	179.58	33.87	68.35	133.45	235.68
Pagos adelantados ^{3/}	13.49	22.99	50.58	87.06	14.07	23.46	73.88	111.40
Efectividad	41.2%	36.9%	59.8%	48.5%	41.5%	34.3%	55.4%	47.3%

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 periodo 01: corresponde a los pagos realizados los meses Enero a Febrero.
 Pago adelantado periodo 02: corresponde a los pagos realizados los meses de Enero a Mayo.
 Pago adelantado periodo 03: corresponde a los pagos realizados los meses de Enero a Agosto.
 Pago adelantado periodo 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 junio 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**

El Cuadro N.º 4 muestra el comparativo de la efectividad de la recaudación de deuda antigua del Impuesto Predial, Impuesto Vehicular y los Arbitrios Municipales alcanzada al segundo trimestre del 2008 y 2009. Se observa que la efectividad lograda por Impuesto Predial e Impuesto Vehicular fue mayor a la obtenida en el 2008, esto se explica por los mayores montos pagados. Por el contrario, la efectividad lograda por los Arbitrios Municipales fue menor en 0.04 p.p., explicado por los mayores saldos por cobrar en el año 2009. El índice global de efectividad de recaudación de deuda tuvo un incremento de 1.9 p.p. al pasar de 4.9% en el 2008 a 6.8% en el 2009. Con este porcentaje se logra un avance de 70% respecto a la meta del año (9.81%).



Cuadro N.º 4						
Efectividad de recaudación de deuda antigua						
Primer Semestre: 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	2.1	4.7	2.5	9.3	
	Efectividad	1.7%	14.7%	7.2%	4.9%	
2009	Saldo por cobrar	138.8	44.9	44.9	228.7	
	Recaudación	6.2	6.0	3.5	15.6	
	Efectividad	4.4%	13.3%	7.8%	6.8%	

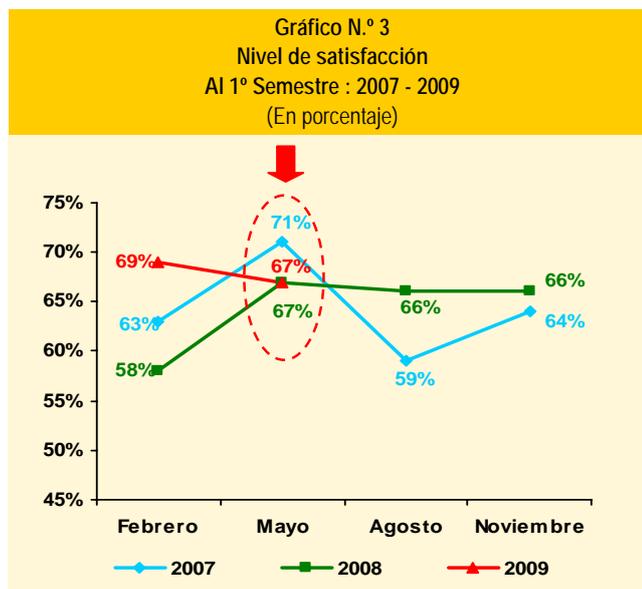
1/ Incluye deuda por Impuesto Predial, Impuesto Vehicular y Arbitrios
 Fuente: SAT - Gerencia de Finanzas
 Elaborado: División de Planificación.
 Información al 31 de marzo de cada año.

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

a. Indicador: Nivel de satisfacción del ciudadano

Para el 2009 se estimó como meta obtener 67% del nivel de satisfacción del ciudadano. En el Gráfico N.º 3 muestra el comparativo de los resultados obtenidos al segundo vencimiento de pago del 2007, 2008 y 2009. Asimismo, se puede observar un porcentaje menor respecto a lo obtenido en el primer vencimiento de pago, pero igual al mismo periodo del año 2008. Debemos resaltar los esfuerzos de la institución por mejorar la percepción del ciudadano, quienes para este periodo han resaltaron la calidad de atención del personal y la buena infraestructura con la que cuenta el SAT.

Actualmente se vienen realizando mejoras que reediten en la satisfacción del ciudadano, como la implementación del Centro Integrado de Atención, que es una plataforma de atención integral al ciudadano, cuyo objetivo es atender al ciudadano en el primer contacto, todo a través de una sola ventanilla de atención. Asimismo, se implementará el Centro de Autoservicio Electrónico, que contará con el saldomático (cajero de consultas en línea), teléfono con acceso directo al Alo SAT para consultas y la Oficina Virtual para consultas y pagos.



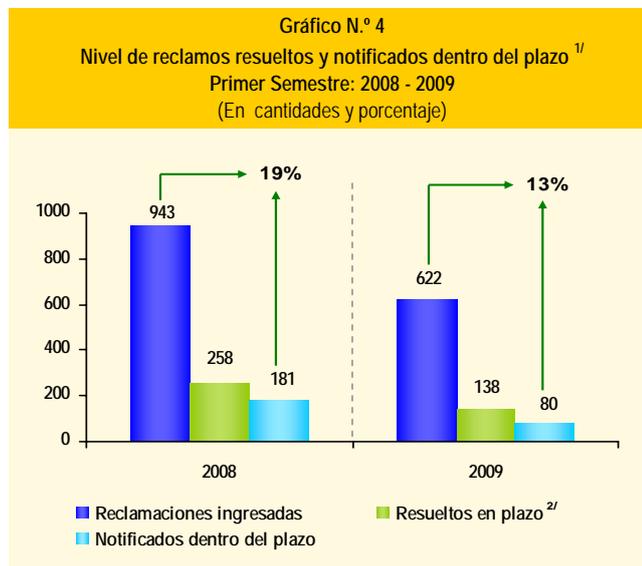
Fuente: SAT – Gerencia de Investigación y Desarrollo
Elaborado: División de Planificación.
Información obtenida durante las encuestas de vencimiento



b. Indicador: Reclamos resueltos y notificados dentro del plazo

El indicador mide el nivel de reclamos tributarios resueltos y notificados dentro del plazo. El Gráfico N.º 4 muestra el resultado obtenido al primer semestre del 2008 y 2009, evidenciándose una reducción, ocasionada por el retraso en la notificación de los expedientes resueltos. En ese sentido, se están tomando medidas que efectivicen la notificación de estos expedientes.

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.



Fuente: SAT- Gerencia de Servicios al Administrado – División de Reclamos
 Elaborado: División de Planificación.
 Información al 7 de julio de 2009.

c. Indicador: Nivel de quejas fundadas

El indicador permite conocer el porcentaje de quejas presentadas ante la Defensoría del Contribuyente y del Administrado, que han sido resueltas a favor del ciudadano. Para el 2009 se estimó como meta anual la disminución de este porcentaje a 40%. Al primer semestre del 2009 la Oficina de Defensoría registró un total de 1,470 quejas, de las cuales el 97% (1,426) se encuentran atendidas. El Cuadro N.º 5 muestra los resultados obtenidos al segundo trimestre del periodo 2007 - 2009, logrando en el 2009 un nivel de quejas de 45%, disminución de 11.2 p.p. respecto al 2008. Las quejas fundadas están relacionadas en su mayoría a la categoría "procedimiento inadecuado" que representa el 72%, al respecto la Oficina de Defensoría ha venido realizando acciones correctivas a fin de mejorar el accionar de todas las áreas involucradas en las quejas, se espera al cierre del ejercicio alcanzar un nivel de quejas fundadas de 40%.

Cuadro N.º 5
Nivel de quejas fundadas
Primer Semestre: 2007 - 2009
 (En cantidad y porcentaje)

Concepto	2007	2008	2009
Quejas resueltas	696	859	1426
Quejas fundadas	396	483	642
Nivel de quejas fundadas ^{1/}	56.9%	56.2%	45.0%

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 30 de junio 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%, en el Cuadro N.º 6, se observa el resultado obtenido al primer semestre del 2009 que comparado con el 2008 fue menor, debido a que el total de ingresos propios en el 2009 fue mayor y el concepto *otros ingresos propios* se mantiene constante.

Cuadro N.º 6 Razón de otros ingresos Primer Semestre: 2008 - 2009 En Millones de Nuevos Soles y Porcentaje		
Concepto	2008	2009
Total ingresos propios	7.34	9.17
Otros ingresos propios ^{1/}	0.46	0.46
Nivel de otros ingresos propios	6.2%	5.0%

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

Al primer semestre del año 2009, se registró un nivel de omisos de 12.73% y 0.06% para el Impuesto Vehicular y Predial respectivamente. En el Cuadro N.º 7 se observa que los porcentajes obtenidos en el 2009 son menores a los obtenidos en el mismo periodo del año 2008, esta diferencia se debe al incremento del total de contribuyentes para el año 2009, al finalizar el año se espera lograr la meta establecida, para ello se realizarán acciones que conlleven al logro del objetivo.

Cuadro N.º 7 Nivel de Omisos Primer Semestre: 2008 - 2009 (En cantidades y porcentajes)				
Concepto	2008		2009	
	IV	IP	IV	IP
Contribuyentes omisos ^{1/}	11,845	96	12,624	43
Total de contribuyentes	63,733	73,516	99,129	75,118
Nivel de omisos	18.59%	0.13%	12.73%	0.06%

1/ Contribuyentes omisos detectados por fiscalización.

IV = Impuesto Vehicular, IP = Impuesto Predial

Fuente: SAT - Gerencia de Informática

Elaboración: SAT- División de Planificación

Información al 30 de junio de cada año.



b. **Indicador: Nivel de recaudación per cápita**

El Cuadro N.º 8 muestra el comparativo del nivel de recaudación per cápita alcanzada al primer semestre del 2007, 2008 y 2009. El monto obtenido para el año 2009 representa un incremento de 30% y 6% respecto del mismo periodo del año 2007 y 2008. El incremento se debe a la mayor recaudación lograda producto del incentivo al pago voluntario y las mejoras en la atención al ciudadano, así como al óptimo trabajo que viene realizando cada colaborador SAT.

Cuadro N.º 8			
Nivel de Recaudación percápita			
Primer Semestre: 2007 - 2009			
(En número de personas, Nuevos Soles y porcentaje)			
	2007	2008	2009
Colaboradores SAT ^{1/}	554	536	537
Recaudación	223,426,753	265,719,678	282,247,870
Recaudación percápita	403,419	495,592	526,091

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 junio de cada año.

