

# EVALUACIÓN DE INDICADORES ESTRATÉGICOS



*SAT, compromiso de trabajo!*

## METAS 2009 INDICADORES ESTRATÉGICOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	FORMULA	META 2009	AVANCE 1º TRIMESTRE	ESTADO 1/
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Índice de efectividad de la recaudación 1/	Monto pagado (IP, IV, A)	84%	67.3%	●
		Monto emitido (IP, IV, A)			
	Nivel de cumplimiento de la meta de recaudación 2/	Recaudación DGF	100%	122.8%	●
		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 = 30.7% A = 26.3% IV = 49.5%	●
		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%	2.9%	●	
	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%	69%	●
	Reclamos resueltos dentro del plazo*	Expedientes resueltos y notificados dentro del plazo	50%	58%	●
		Total de expedientes presentados			
	Nivel de quejas fundadas**	Quejas resueltas a favor del administrado	40%	41%	●
Total de quejas resueltas					
Generar Ingresos Propios Adicionales	Razón de Otros Ingresos	Otros Ingresos Propios	2.80%	2.30%	●
		Total de Ingresos propios			
	Nivel de recaudación per cápita	Recaudación	793,640	307,030	●
		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 PRIMER 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 un comparativo del índice de efectividad por estos conceptos, al primer trimestre del 2008 y 2009. Se observa que a pesar de los mayores montos pagados registrados, el porcentaje de efectividad para el Impuesto Vehicular y Arbitrios fue menor al del año 2008, esto debido a una mayor deuda emitida que sin embargo se puede recuperar en los siguientes meses. El índice global de efectividad de la recaudación 2009 tuvo una leve disminución de 72.4% a 69.9%.



Cuadro N.º 1 Efectividad de la recaudación de los tributos municipales <sup>1/</sup> 2008 Vs. 2009 En Millones de Nuevos Soles y en Porcentaje								
Concepto	2008				2009			
	Predial	Vehicular	Arbitrios	Total	Predial	Vehicular	Arbitrios	Total
Deuda Emitida	8.1	17.2	15.4	40.6	8.6	25.2	16.9	50.8
Deuda Pagada <sup>2/</sup>	5.1	14.6	9.8	29.4	5.4	20.8	9.3	35.5
% de efectividad	62.5%	85.2%	63.4%	72.4%	62.5%	82.5%	54.9%	69.9%

Nota: Considera deuda vencida

1/ No considera deuda vehicular de tractos y ómnibus nuevos

2/ Considera deuda pagada y cancelada

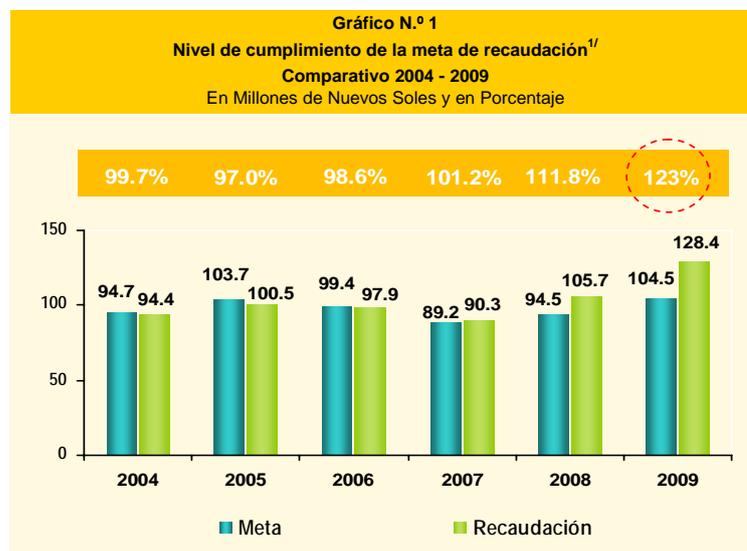
Fuente: SAT - Gerencia de Informática

Elaboración: SAT - División de Planificación

Información al 31 de marzo 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 del primer 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/. 128.4 millones, con un superávit de S/. 23.9 millones, que representa el 123% del cumplimiento de la meta del mismo periodo.



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 marzo 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 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 trimestre del 2008 y 2009, a nivel global este indicador evoluciona positivamente al aumentar de 38.9% a 39.7%.



Cuadro N.º 2								
Efectividad de pagos adelantados								
Enero - Marzo: 2008 Vs. 2009 <sup>1/</sup>								
En Millones de Nuevos Soles y en Porcentaje								
Concepto	2008				2009			
	Predial	Arbitrios	Vehicular	Total	Predial	Arbitrios	Vehicular	Total
Deuda emitida <sup>2/</sup>	33.5	63.1	86.1	182.7	34.3	67.9	124.2	226.4
Pagos adelantados <sup>3/</sup>	10.2	17.6	43.2	71.0	10.5	17.9	61.4	89.8
<b>% de recaudación de pagos adelantados</b>	<b>30.3%</b>	<b>28.0%</b>	<b>50.1%</b>	<b>38.9%</b>	<b>30.7%</b>	<b>26.3%</b>	<b>49.5%</b>	<b>39.7%</b>

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 31 de marzo 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 impuestos 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 <sup>1/</sup>	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
<b>Contribuyentes puntuales anuales</b>	<b>19.71%</b>	<b>19.93%</b>	<b>22.57%</b>	<b>26.86%</b>	<b>20.42%</b>	<b>21.14%</b>

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 deuda antigua**

La efectividad de deuda antigua para el primer trimestre del 2009 fue de 2.94%, porcentaje menor a los obtenidos en el mismo periodo del 2008. En el Cuadro N.º 4 se observa que pese al incremento en la recaudación de deuda antigua en el 2009 la efectividad fue menor en 0.28 p.p., debido al incremento de los saldos por cobrar.



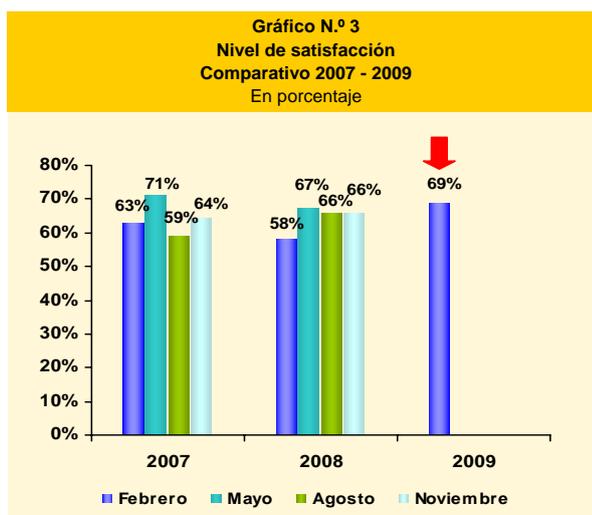
<b>Cuadro N.º 4</b>			
<b>Efectividad de recaudación de deuda antigua <sup>1/</sup></b>			
<b>Enero - Marzo: 2007 - 2009</b>			
<b>En Millones de Nuevos Soles y en Porcentaje</b>			
<b>Concepto</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Saldo por cobrar	246.57	189.24	228.66
Recaudación	8.05	6.09	6.72
<b>Efectividad de deuda antigua</b>	<b>3.26%</b>	<b>3.22%</b>	<b>2.94%</b>

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**

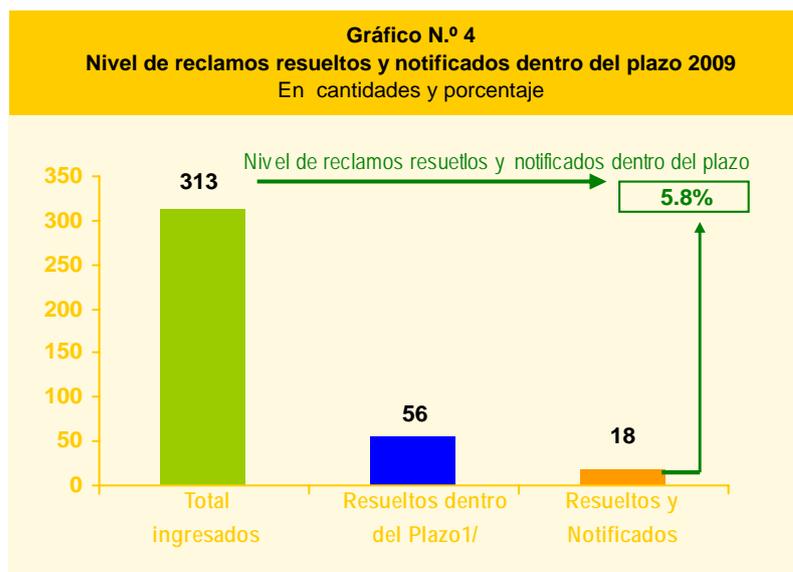
En lo que respecta al nivel de satisfacción del ciudadano, para el 2009 se estimó como meta obtener 67%. En el Gráfico N.º 3 se muestra el comparativo de los resultados obtenidos en el primer vencimiento de pago del 2007, 2008 y 2009, logrando para este periodo un 69%, porcentaje mayor respecto a los años anteriores.



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

## b. Indicador: Reclamos resueltos dentro del plazo

El objetivo de este indicador es medir el nivel de reclamos tributarios resueltos y notificados dentro del plazo. El Gráfico N.º 4 muestra el resultado obtenido al primer trimestre, este porcentaje muestra un avance de 10% respecto a la meta (58%), sin embargo es necesario señalar que todos los expedientes en proceso de resolución aún se encuentran dentro del plazo de resolución establecido por Ley y se están aplicando medidas para el cumplimiento de esta meta al cierre del ejercicio.



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 marzo de 2009.

## c. Indicador: Nivel de quejas fundadas



El indicador permite conocer el porcentaje de quejas presentadas que han sido resueltas a favor del ciudadano. Para el 2009 se estimó como meta anual la disminución de este porcentaje a 40%. En el Cuadro N.º 5 se observa, los resultados obtenidos al primer trimestre del período 2007 - 2009, logrando en el 2009 una disminución de 12 p.p. respecto al 2008, esto a pesar de que en el 2009 el número de quejas fue mayor respecto de los años anteriores.

**Cuadro N.º 5**  
**Nivel de quejas fundadas**  
**Enero - Marzo: 2007 - 2009**  
En cantidad y porcentaje

Concepto	2007	2008	2009
Quejas resueltas	189	593	841
Quejas fundadas	115	314	348
<b>Nivel de quejas fundadas <sup>1/</sup></b>	<b>61%</b>	<b>53%</b>	<b>41%</b>

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 marzo 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 2.80%, en el Cuadro N.º 6 se observa el resultado obtenido al primer trimestre del 2009 que comparado con el 2008 fue menor, esto debido a la venta de seguros de vida y los ingresos generados por Escuela SAT que fueron mayores en el 2008.



<b>Cuadro N.º 6</b> <b>Razón de otros ingresos</b> <b>Enero - Marzo: 2007 - 2009</b> En Millones de Nuevos Soles y Porcentaje			
<b>Concepto</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Total ingresos propios	3.86	3.55	4.98
Otros ingresos propios	0.04	0.22	0.12
<b>Nivel de otros ingresos propios</b>	<b>0.91%</b>	<b>6.24%</b>	<b>2.31%</b>

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

### 4. Objetivo Estratégico: Mejorar la gestión del SAT

#### a. Indicador: Nivel de recaudación per cápita

El Cuadro N.º 7 muestra la recaudación per cápita alcanzada durante el primer trimestre de los últimos tres años. Se puede observar que este nivel de recaudación incrementó respecto a los años anteriores, obteniendo así en el 2009 una recaudación de S/. 307,030 por cada colaborador SAT, lo que significa un avance del 39% respecto a la meta programada.



<b>Cuadro N.º 7</b> <b>Comparativo de Recaudación per cápita</b> <b>Enero - Marzo: 2007 - 2009</b> En número de personas, Nuevos Soles y porcentaje			
	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Colaboradores SAT <sup>1/</sup>	574	536	547
Recaudación	124,764,786	156,223,089	167,945,443
<b>Recaudación per cápita</b>	<b>217,360</b>	<b>291,461</b>	<b>307,030</b>

1/ Colaboradores SAT = Personal planilla + RECAS  
Fuente: SAT - Gerencia de Recursos Humanos y Gerencia de Finanzas  
Elaboración: SAT - División de Planificación  
Información al 31 de marzo de cada año.