

EVALUACIÓN DE INDICADORES ESTRATÉGICOS



SAT, compromiso de trabajo!

RESULTADO DE LOS INDICADORES ESTRATÉGICOS AL 4º TRIMESTRE 2009

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	FORMULA	META 2009	AVANCE 4º TRIMESTRE	ESTADO 1/
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Índice de efectividad de la recaudación 1/	Monto pagado (IP, IV, A)	84.0%	79.9%	●
		Monto emitido (IP, IV, A)			
	Nivel de cumplimiento de la meta de recaudación 2/	Recaudación DGF	100.0%	115.1%	●
		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 = 57.2% IV = 67.2% A = 48.6%	●
		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)	9.8%	9.3%	●	
	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	67.0%	66.0%	●
	Reclamos resueltos dentro del plazo*	Expedientes resueltos y notificados dentro del plazo	50.0%	36.8%	●
		Total de expedientes presentados			
	Nivel de quejas fundadas	Quejas resueltas a favor del administrado	40.0%	50.6%	●
Total de quejas resueltas					
Generar Ingresos Propios Adicionales	Razón de Otros Ingresos	Otros Ingresos Propios	2.8%	5.5%	●
		Total de Ingresos propios			
Mejorar la Gestión del SAT	Nivel de omisos	Contribuyentes detectados omisos	IV = 28.0% IP = 0.50%	IV = 12.6% IP = 0.2%	●
		Total de contribuyentes			
	Nivel de recaudación per cápita	Recaudación	793,640	961,411	●
		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 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 cuarto 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 1.5 p.p. al del año 2008, esto debido a una mayor deuda emitida y a la variación del comportamiento de pago de los contribuyentes, motivado por la coyuntura económica que afectó al país durante el 2009, lo que propició menos adelanto de pagos no vencidos.



Cuadro N.º 1								
Efectividad de la recaudación de los tributos municipales								
Al Cuarto Trimestre: 2008 - 2009								
(En Millones de Nuevos Soles y en Porcentaje)								
Concepto	2008				2009			
	Predial	Vehicular	Arbitrios	Total	Predial	Vehicular	Arbitrios	Total
Deuda Emitida	32.25	84.32	62.27	178.84	34.06	133.72	68.33	236.10
Deuda Pagada ^{1/}	23.99	75.30	46.45	145.75	24.93	116.09	47.75	188.77
% de efectividad	74.4%	89.3%	74.6%	81.5%	73.2%	86.8%	69.9%	80.0%

Nota: Considera deuda vencida

1/ Considera deuda pagada y cancelada

Fuente: SAT – Gerencia de Informática

Elaboración: SAT - División de Planificación

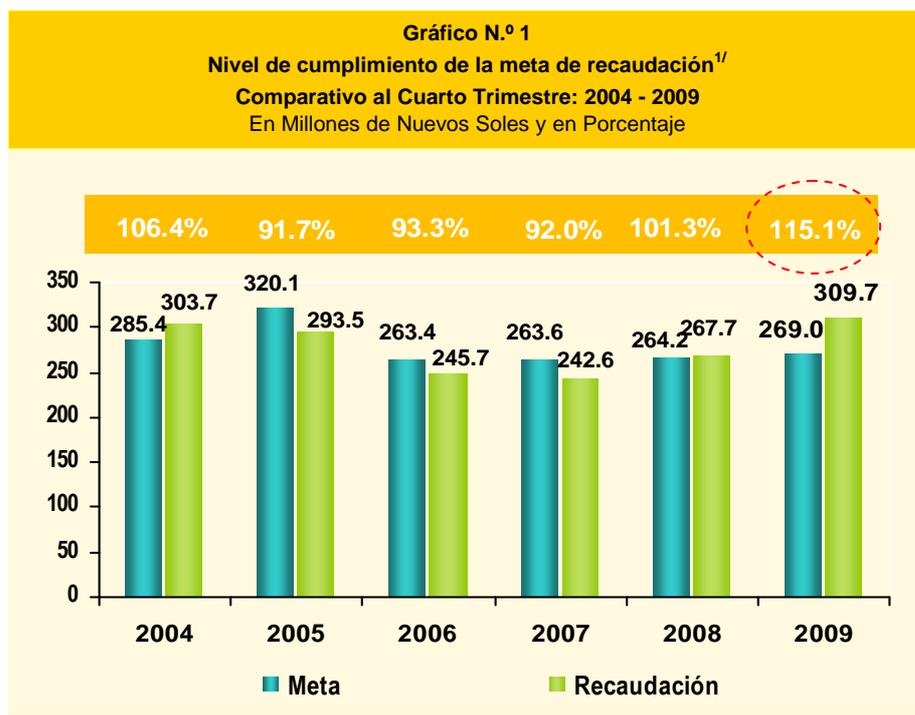
Información al 31 de diciembre de 2008 y 2009

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

El Gráfico N.º 1 muestra un comparativo de la recaudación acumulada al cuarto trimestre, de los años 2004 al 2009. Se observa una tendencia positiva en cada año, en especial en los dos últimos, alcanzando en el año 2009 una recaudación histórica de S/.309.7 millones, que representa el 115.1% del cumplimiento de la meta al cierre del ejercicio.

Asimismo, es necesario resaltar que se obtuvo un superávit de S/. 40.7 millones. Por otro lado, debemos destacar que durante once meses consecutivos se logró sobrepasar la meta establecida, siendo el monto recaudado el más alto de los últimos años.





1/ No considera recaudación por alcabala de otros distritos
 Fuente: SAT – Gerencia de Finanzas
 Elaboración: SAT - División de Planificación.
 Información al 31 de Diciembre de 2009.

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 cuarto 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 2.7 p.p. y 1.3 p.p. respectivamente, explicado por la mayor deuda emitida para el 2009. A nivel global el indicador, mostró una leve disminución en 0.2 p.p. respecto del año anterior.



Cuadro N.º 2
Efectividad de pagos adelantados
Al Cuarto 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/}	33.87	63.81	86.78	184.46	34.97	70.34	135.78	241.08
Pagos adelantados ^{3/}	19.03	31.89	60.78	111.70	20.00	34.22	91.35	145.57
Efectividad	56.2%	50.0%	70.0%	60.6%	57.2%	48.7%	67.3%	60.4%

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 31 de diciembre 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 5.8 p.p. y para el Impuesto Predial y Arbitrios de 2.2 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	19.7%	19.9%	22.6%	26.9%	20.4%	21.1%

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 cuarto 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 los Arbitrios Municipales fue menor en 6 p.p. Cabe resaltar 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. Sin embargo, el índice global de efectividad de recaudación de deuda antigua se mantuvo en el mismo nivel porcentual del año anterior.



Cuadro N.º 4
Efectividad de recaudación de deuda antigua
Al Cuarto Trimestre: 2008 - 2009
 (En Millones de Nuevos Soles y en Porcentaje)

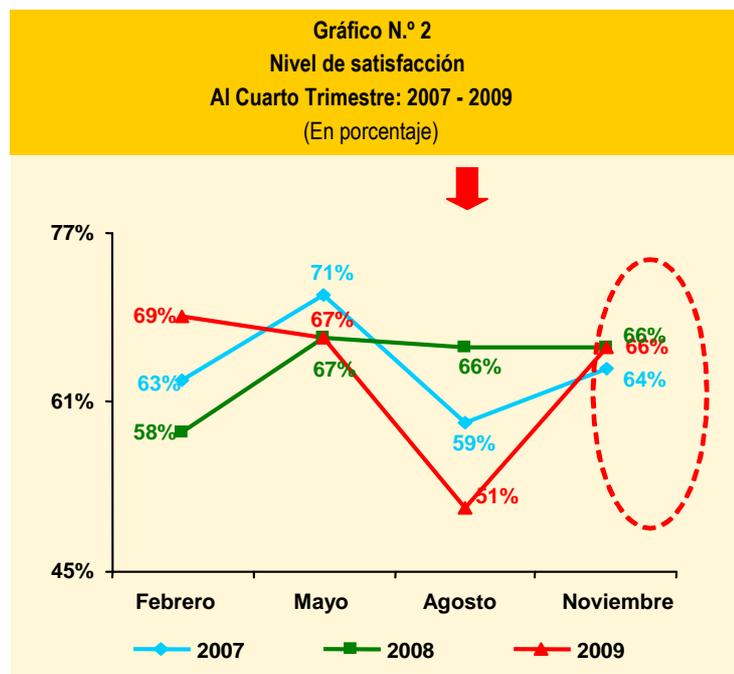
Año	Concepto	IP	A	IV	TOTAL
2008	Saldo por cobrar	122.8	32.0	34.4	189.2
	Recaudación	5.5	7.7	4.5	17.7
	Efectividad	4.5%	24.0%	12.9%	9.3%
2009	Saldo por cobrar	138.8	44.9	44.9	228.7
	Recaudación	7.2	8.1	6.0	21.3
	Efectividad	5.2%	18.0%	13.3%	9.3%

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

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 cuarto vencimiento de pago del 2007, 2008 y 2009 para el cuarto trimestre está encuesta la realizó la empresa Arellano Marketing Investigación/Consultoría. Para este periodo, se observa un porcentaje ampliamente superior en 15 p.p respecto al trimestre anterior, este porcentaje es producto de las acciones de mejora del servicio, entre las que podemos mencionar; la implementación de la Oficina Virtual para consultas y pagos, el Centro Integrado de Atención, las CABISAT, la línea telefónica de atención gratuita instalada en toda la red de agencias, la implementación del Sistema de Calidad ISO 9001 para el Centro de Llamadas y el Lean Six Sigma para la atención de reclamos en el SAT, entre otras actividades.



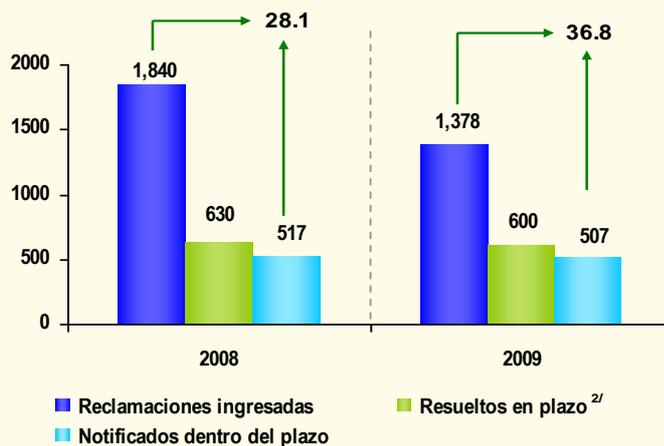
Fuente: SAT – Gerencia de Investigación y Desarrollo
Elaborado: División de Planificación.
Información obtenida durante las encuestas de vencimiento
1/ Encuesta realizada en el mes de Diciembre.

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, al cierre del ejercicio 2008 y 2009. Para el 2009 se observa un incremento de 9 p.p. respecto a lo obtenido en el 2008.

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.

Gráfico N.º 3
Nivel de reclamos resueltos y notificados dentro del plazo ^{1/}
Al Cuarto Trimestre: 2008 - 2009
 (En cantidades y porcentaje)



1/ Reclamaciones tributarias ingresadas y resueltas en el periodo 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 31 de Diciembre de cada año.



c. Indicador: Nivel de quejas fundadas

Al cuarto trimestre del 2009 la Oficina de Defensoría del Contribuyente y Administrado obtuvo un total de quejas fundadas de 1,078, que representa un 50.6%, del total de quejas resueltas (2,131), la misma que muestra una reducción de 3.4% con relación al año anterior. Este decremento en el porcentaje de quejas fundadas obedece principalmente a las diversas acciones realizadas por la ODCA para brindar una mejora en el servicio y atención al ciudadano, (Ver Cuadro N.º 5).

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

Concepto	2008 ^{1/}	2009
Quejas resueltas	1,611	2,131
Quejas fundadas	870	1,078
Nivel de quejas fundadas	54.0%	50.6%

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 periodo enero – julio 2008
 Fuente: Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado
 Elaboración: SAT- División de Planificación
 Información al 31 de Diciembre del 2009.



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 cuarto trimestre del 2009 que es de 5.5% 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 Cuarto Trimestre: 2008 - 2009 En Millones de Nuevos Soles y Porcentaje		
Concepto	2008	2009
Total ingresos propios	14.70	17.59
Otros ingresos propios ^{1/}	1.01	0.96
Nivel de otros ingresos propios	6.9%	5.5%

^{1/} Considera ingresos MTC, SIAT, Seguro de vida, otros ingresos.

Fuente: Gerencia de Finanzas

Elaboración: SAT - División de Planificación

Información al 31 de Diciembre cada año.

4. Objetivo Estratégico: Mejorar la gestión del SAT

a. Indicador: Nivel de Omisos

El Cuadro N.º 7 se observa el nivel de contribuyentes omisos al Imp. Vehicular e Imp. Predial al cuarto trimestre del 2008 y 2009. El porcentaje obtenido para el año 2009 fue de 12.6% y 0.2% para el Imp. Vehicular y. Predial respectivamente. Asimismo, ambos conceptos muestran una disminución en la cantidad de contribuyentes detectados omisos, siendo mayor para el caso de Imp. Predial en 48.5% respecto al año anterior, mientras que para Imp. Vehicular esta disminución solo alcanzo el 4.9%, Sin embargo, el incremento en la cantidad de contribuyentes del Imp. Vehicular ascendió a 55.5% más que el 2008.



Concepto	2008		2009	
	Imp. Vehicular	Imp. Predial	Imp. Vehicular	Imp. Predial
Contribuyentes omisos ^{1/}	13,160	334	12,515	172
Total de contribuyentes	63,733	73,516	99,129	75,118
Nivel de omisos	20.7%	0.5%	12.6%	0.2%

^{1/} Contribuyentes omisos detectados por fiscalización.

IV = Impuesto Vehicular, IP = Impuesto Predial

Fuente: SAT - Gerencia de Fiscalización

Elaboración: SAT - División de Planificación

Información al 31 de Diciembre 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 cuarto trimestre del 2007, 2008 y 2009. El monto obtenido para el año 2009 representa un incremento de 9% respecto del año anterior. Este incremento en la recaudación per cápita es producto del compromiso e interiorización por parte del colaborador SAT de las políticas y objetivos trazados por la institución durante este periodo, es importante mencionar que la mayor productividad de los colaboradores se vio soportada en la implementación de una serie de acciones que introdujeron cambios que favorecieron positivamente en el clima laboral de la institución.

Cuadro N.º 8			
Nivel de Recaudación percápita			
Al Cuarto Trimestre: 2007 - 2009			
(En número de personas, Nuevos Soles)			
	2007	2008	2009
Colaboradores SAT ^{1/}	539	544	528
Recaudación	421,610,618	481,884,888	507,464,887
Recaudación percápita	782,088	885,411	961,411

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

