

**SERVICIO DE
ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA DE
LIMA**

**Evaluación de
Indicadores
Estratégicos**

2

0

1

0

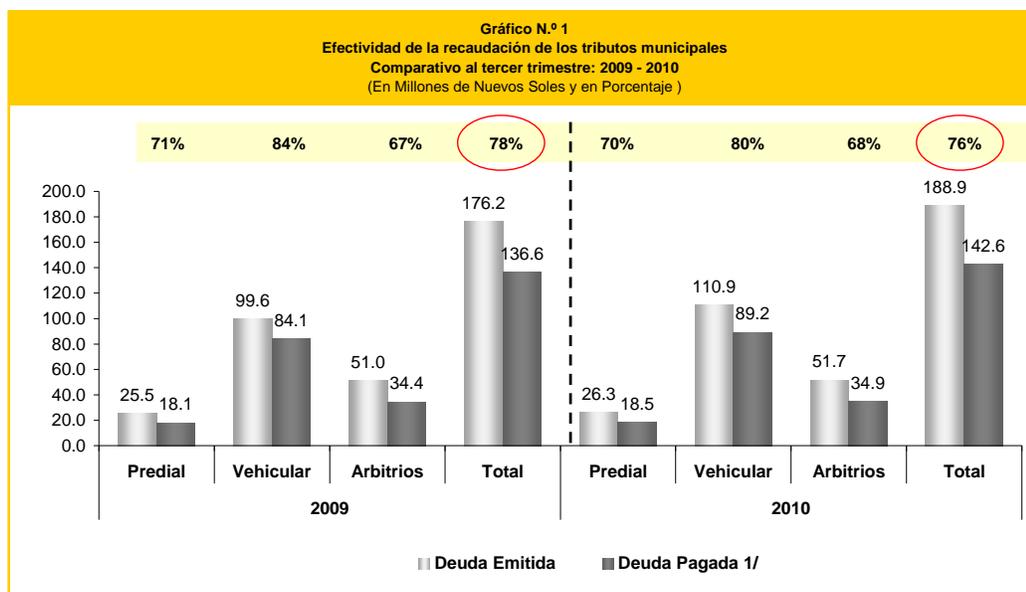
SAT

RESULTADOS DE LOS INDICADORES ESTRATÉGICOS AL TERCER TRIMESTRE DEL 2010

1. Objetivo Estratégico: Incrementar el pago voluntario

a. Indicador: Índice de efectividad de la recaudación

El Gráfico N.º 1 muestra el índice de efectividad al tercer trimestre del 2009 y 2010 de los principales conceptos tributarios que son el Impuesto Predial, Impuesto Vehicular y los Arbitrios Municipales, el resultado obtenido al tercer trimestre muestra un avance de 76% monto menor en 2 p.p. a lo obtenido en el mismo periodo del año 2009, esto se debe a la menor efectividad en el Impuesto Vehicular, que es ocasionada por el monto mayor de deuda emitida para el año 2010.

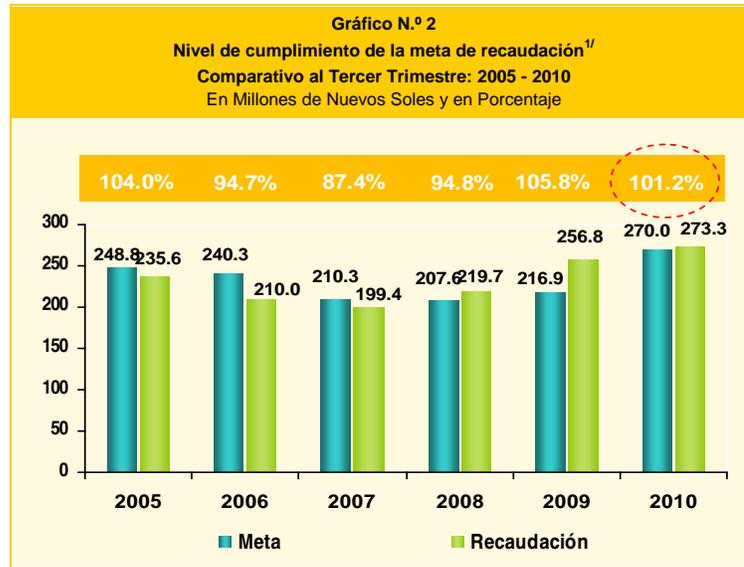


Nota: Considera deuda vencida
1/ Considera deuda pagada y cancelada
Fuente: SAT – Gerencia de Informática
Elaboración: SAT - División de Planificación
Información al 30 de setiembre de 2009 y 2010

b. Indicador: Cumplimiento de la meta de recaudación

El indicador mide el cumplimiento de la meta de recaudación presupuestada sin incluir la recaudación por Alcabala de otros distritos. El Gráfico N.º 2 muestra un comparativo de la recaudación acumulada al tercer trimestre, de los años 2005 al 2010 y donde se observa una evolución positiva en cada año.

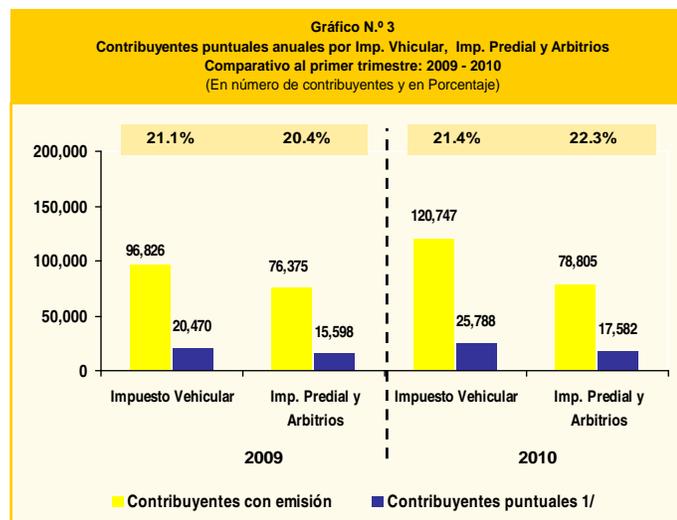
Asimismo, pese a que el nivel de cumplimiento en el 2010 es menor al del año anterior, se logró alcanzar una recaudación histórica de S/. 273.3 millones, monto mayor a lo obtenido en años anteriores.



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

c. Indicador: Contribuyentes puntuales anuales

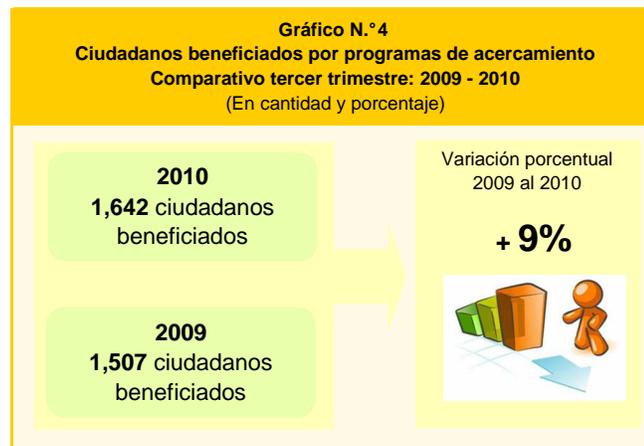
El Gráfico N.º 3 muestra el porcentaje de contribuyentes puntuales que efectúan el total de sus pagos hasta el primer vencimiento. En el 2010 se observa un incremento de 2.1 p.p. para el Impuesto Predial y Arbitrios Municipales y un incremento de 0.3 p.p. para el Impuesto Vehicular respecto del año 2009, este incremento es consecuencia de las campañas de fomento al pago oportuno y campañas de acercamiento al ciudadano que viene realizando la institución.



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 15 de abril del 2010

d. Indicador: Ciudadanos beneficiados por programas de acercamiento

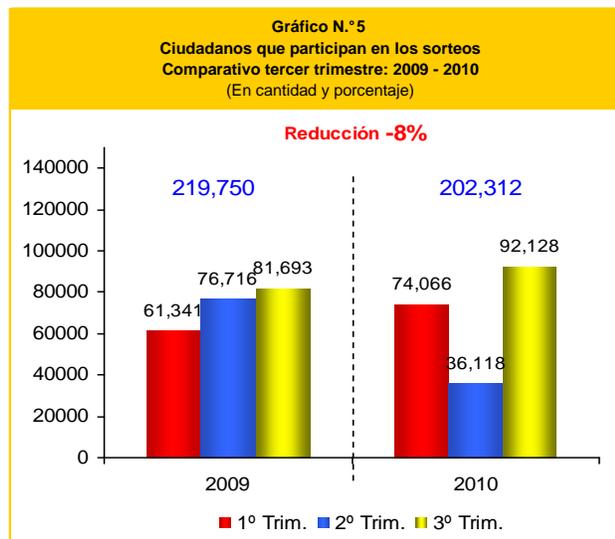
Al tercer trimestre del 2010 se ha logrado beneficiar a 1,642 ciudadanos con los programas de acercamiento que viene realizando la institución, con esta cifra se muestra un incremento de 9 p.p. respecto del mismo periodo del 2009. Es importante señalar que estos programas son gratuitos y están dirigidos a todos los ciudadanos y sus familiares que quieran participar. (Ver gráfico N.º 4).



Fuente: SAT – Oficina de Secretaría General.
Elaboración: SAT - División de Planificación.
Información al 30 de setiembre de cada año.

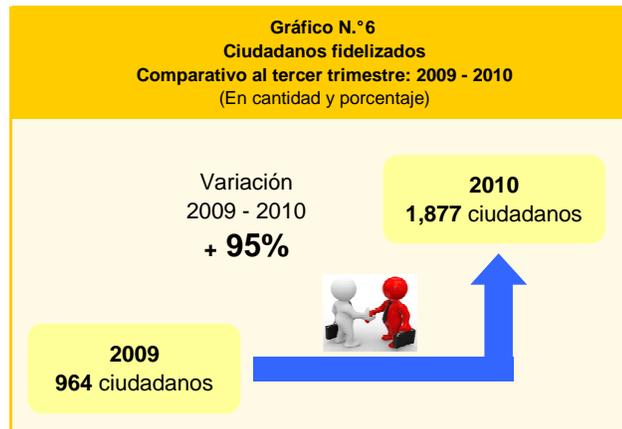
e. Indicador: Ciudadanos que participan en los sorteos y programas de fidelización

Con el fin de incrementar el nivel de pago voluntario, se realizan programas y sorteos, esto ha motivado a muchos ciudadanos a elegir el pago oportuno de forma permanente. Al el tercer trimestre del 2010 se observa una reducción en la participación de los sorteos de 8 p.p. respecto del año 2009, esto debido a que durante el segundo trimestre los sorteos fueron dirigidos a los contribuyentes del Impuesto Predial. (Ver Gráfico N.º 5)



Fuente: SAT – Oficina de Secretaría General.
Elaboración: SAT - División de Planificación.
Información al 30 de setiembre de 2009 y 2010.

Asimismo, el SAT viene realizando programas de fidelización, a los ciudadanos que mantienen una performance en el cumplimiento del pago oportuno de tributos, durante este trimestre se han realizado talleres, paseos recreativos y culturales. En el Gráfico N.º 6 se observa que para el año 2010 hubo una participación de 1,877 ciudadanos beneficiados, monto mayor en 95% respecto del 2009.

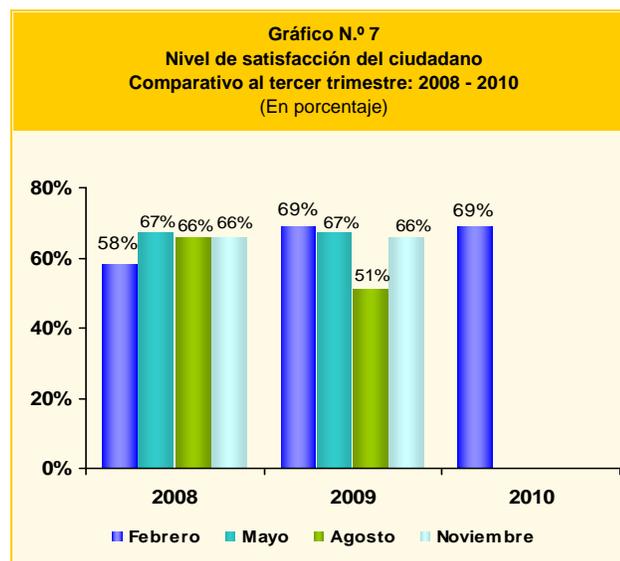


Fuente: SAT – Oficina de Secretaria General.
Elaboración: SAT - División de Planificación.
Información al 30 de setiembre de 2010.

2. Objetivo Estratégico: Incrementar el nivel de satisfacción del ciudadano

a. Indicador: Nivel de satisfacción del ciudadano respecto de nuestros servicios

El Gráfico N.º 7 muestra el comparativo de los resultados obtenidos al durante el 2008, 2009 y 2010. Para el año 2010 no se ha realizado la medición de satisfacción del tercer vencimiento; esto debido a que se viene implementado acciones de mejora que reditúe en la satisfacción del ciudadano, que serán evaluados en la encuesta del cuarto vencimiento.

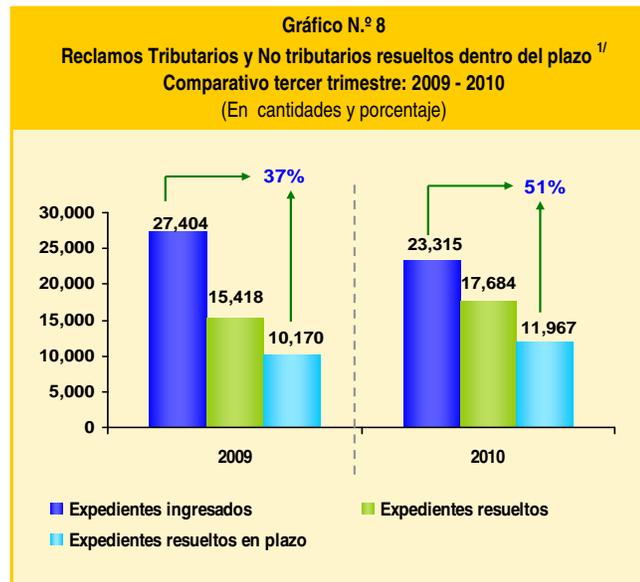


Fuente: SAT – División de investigación y estudios económicos
Elaborado: División de Planificación.
Información al 30 de setiembre de 2010.

b. Indicador: Reclamos resueltos dentro del plazo

El Gráfico N.º 8 muestra el resultado obtenido al tercer trimestre de 2009 y 2010 de los reclamos tributarios y no tributarios resueltos dentro del plazo. En el año 2010 se evidencia un porcentaje de 51% cifra mayor en 14 p.p. respecto del año 2009, esto debido a que hubo una reducción en el pasivo de expedientes del año 2009, los que fueron resueltos como prioridad, dejando recursos disponibles para la atención de los expedientes del presente año.

Cabe señalar, que las reclamaciones tributarias del 2010 que están pendientes, se encuentran dentro del plazo establecido por Ley.



1/ Expedientes presentados en el periodo enero – setiembre y resueltos en el mismo periodo.
Los expedientes pendientes de resolver no se encuentran fuera de plazo.
Fuente: SAT Gerencia de Servicios al Administrado – División de Reclamos
Elaborado: División de Planificación.
Información al 30 de setiembre de 2010.

c. Indicador: Reclamos tributarios y no Tributarios fundados a favor del ciudadano

En el Cuadro N.º 1 se observa una disminución de 0.1 p.p. respecto del mismo periodo del año 2009; ello, nos indica un avance positivo respecto de la meta establecida que es de disminuir este ratio en 6.2%.

Cuadro N.º 1
Reclamos Tributarios favorables al ciudadanos ^{1/}
Comparativo al tercer trimestre: 2009 - 2010
(En cantidades y porcentaje)

Concepto	2009	2010
Reclamos ingresados	1,054	1,027
Reclamos favorables al ciudadano	29	28
% reclamos favorables al ciudadano	2.8%	2.7%

1/ Expedientes presentados en el periodo enero – junio y resueltos en el mismo periodo
Fuente: SAT Gerencia de Servicios al Administrado – División de Reclamos
Elaborado: División de Planificación.
Información al 30 de setiembre de 2010
Meta establecida para el año 2010: no más de 6.2%

Por otro lado, se observa que de los expedientes resueltos por conceptos No Tributarios existe un 3.6% que son fundados a favor del ciudadano significando un incremento de 2.6 p.p. respecto del año 2009 (Ver Cuadro N.º 2). Asimismo, se viene realizando acciones que permitan identificar los procesos que ocasionan los reclamos por estos conceptos.

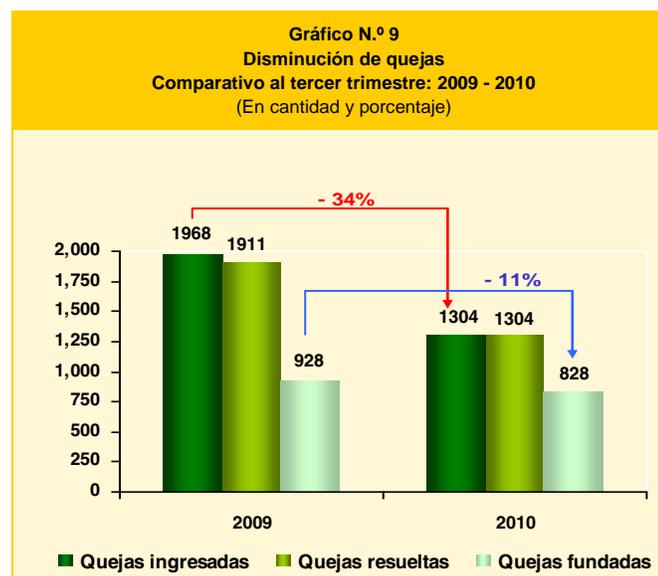
Cuadro N.º 2
Reclamos No Tributarios favorables al ciudadanos^{1/}
Comparativo al tercer trimestre: 2009 - 2010
(En cantidades y porcentaje)

Concepto	2009	2010
Reclamos ingresados	26,350	22,288
Reclamos favorables al ciudadano	262	796
% reclamos favorables al ciudadano	1.0%	3.6%

1/ Expedientes presentados en el periodo enero y junio y resueltos en el mismo periodo
Fuente: SAT Gerencia de Servicios al Administrado – División de Reclamos
Elaborado: División de Planificación.
Información al 30 de setiembre de 2010.
Meta establecida para el año 2010: no más de 1.3%

d. Indicador: Disminución de quejas

Al tercer trimestre del 2010 la oficina de Defensoría del Contribuyente y Administrado registró un total de 1,304 quejas presentadas por los ciudadanos, monto menor en comparación al mismo periodo del año anterior en 34%, lo cual demuestra las mejoras que se realizaron en los procesos donde se identificaban mayores quejas. Asimismo, en el Gráfico N.º 9 se observa que la cantidad de quejas fundadas a favor del ciudadano han disminuido de un año a otro. Actualmente, se viene trabajando con los asesores de servicios y las áreas competentes para corregir los parámetros establecidos en los fraccionamientos que se otorga al ciudadano, así como el de compromisos y procedimientos.



Fuente: Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado
Elaboración: SAT- División de Planificación
Información actualizada al 30 de junio.

3. Objetivo Estratégico: Mejorar el Clima laboral

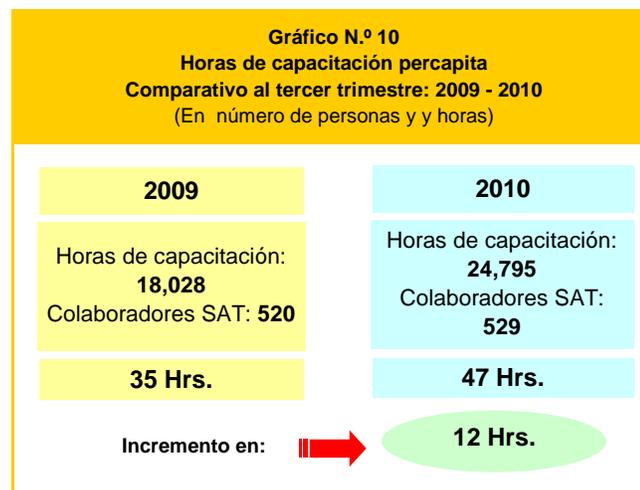
a. Clima Laboral

La medición de clima laboral para el año 2010 se realizará durante el cuarto periodo del año, esto se debe a que tras los resultados obtenidos a inicios de año con la medición que realizó la empresa **Great Place to Work** donde se obtuvo un **63% de colaboradores satisfechos**, se viene ejecutando acciones de mejora que permitan lograr un equilibrio de vida y trabajo del colaborador SAT, estas acciones están enfocados en actividades de integración, salud, reconocimiento entre otros.

Se espera que al finalizar el año las acciones de mejora realizadas impacten en la satisfacción del colaborador y con ellos permita a la institución cumplir con sus objetivos.

b. Horas de capacitación percápita

Al tercer trimestre del año 2010 se han realizado 52 cursos de capacitación dirigidos a los colaboradores del SAT, todos orientados a potenciar las capacidades y su desarrollo profesional, con un total de 24,795 horas de capacitación, obteniendo así 47 horas de capacitación por colaborador, cifra mayor a lo obtenido en el 2009 en 12 horas. (Ver Gráfico N.º 10)



Fuente: Escuela SAT
Elaboración: SAT- División de Planificación
Información al 30 de setiembre de 2009 y 2010