

**SERVICIO DE
ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA DE
LIMA**

**Evaluación de
Indicadores
Estratégicos**

2

0

1

0

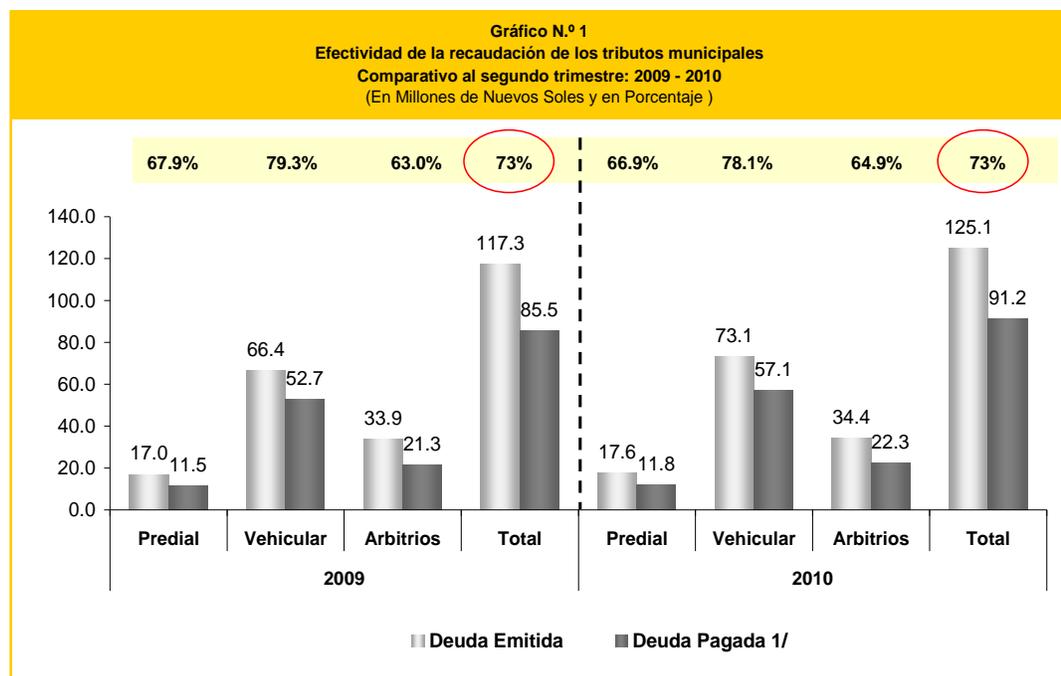
SAT

RESULTADOS DE LOS INDICADORES ESTRATÉGICOS AL SEGUNDO 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 segundo 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 segundo trimestre muestra un avance de 73% monto similar a lo obtenido en el mismo periodo del año 2009, esto debido al incremento de la deuda emitida durante el 2010.

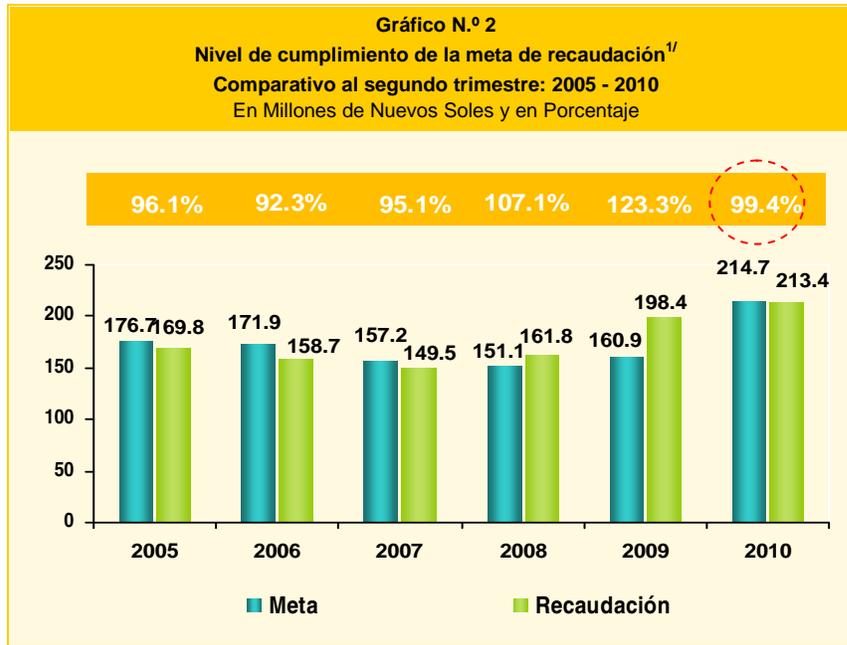


Nota: Considera deuda vencida
1/ Considera deuda pagada y cancelada
Fuente: SAT – Gerencia de Informática
Elaboración: SAT - División de Planificación
Información al 30 de junio de 2009 y 2010

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 segundo 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/. 213.4 millones, monto mayor a lo obtenido los años anteriores.



1/ No considera recaudación por alcabala de otros distritos

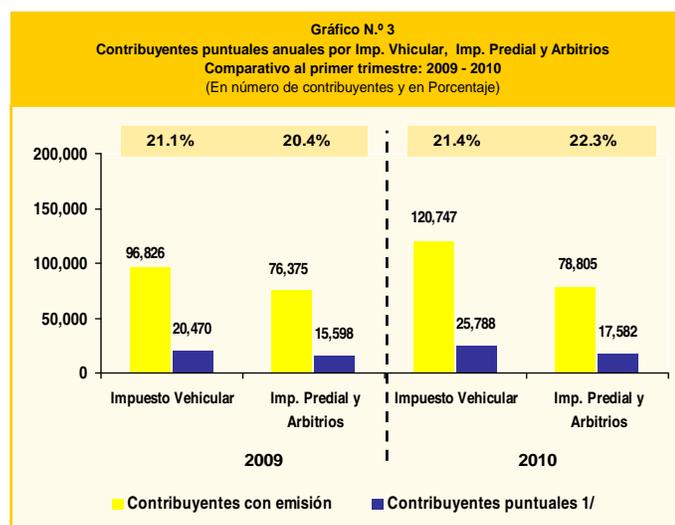
Fuente: SAT – Gerencia de Finanzas

Elaboración: SAT - División de Planificación.

Información al 30 de junio 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.

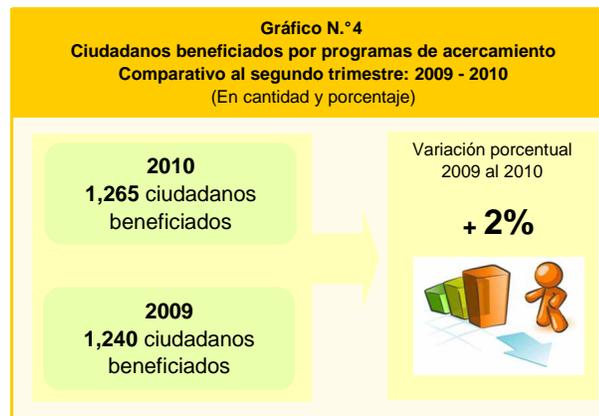
Fuente: SAT – Gerencia de Informática

Elaboración: SAT - División de Planificación

Fecha de Actualización: Al 15 de abril del 2010

d. Indicador: Ciudadanos beneficiados por programas de acercamiento

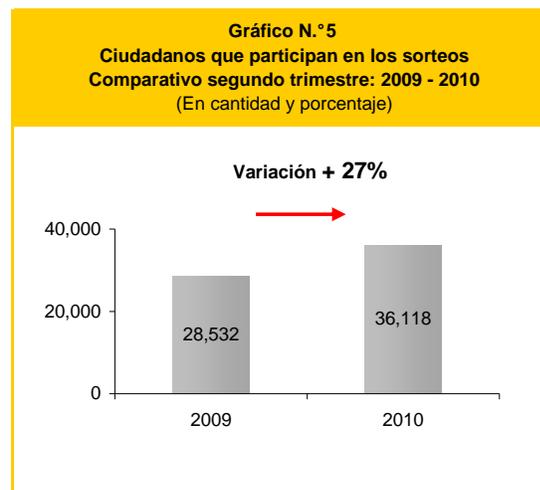
El SAT viene realizando programas de acercamiento al ciudadano, como la realización de clases de TAI CHI y el programa “El SAT visita tu Barrio” donde el SAT se traslada a diferentes zonas del Cercado de Lima llevando servicios de bienestar y salud. Al segundo trimestre se ha logrado beneficiar a 1,265 ciudadanos cifra mayo en 2 p.p. respecto del mismo periodo del año 2009. (Ver gráfico N.º 4).



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

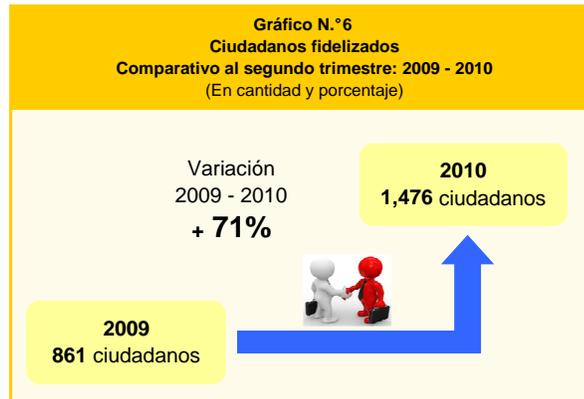
e. Indicador: Ciudadanos que participan en los sorteos y programas de fidelización

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. En el segundo trimestre estos beneficios estuvieron enfocados en los contribuyentes con deuda de Impuesto Predial. El gráfico N.º 5 muestra una variación positiva respecto del año 2009 en 27%.



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

Asimismo, el SAT viene realizando programas de fidelización al ciudadano, estos programas se enfocan en brindar talleres, paseos recreativos y culturales, reconociendo y motivando a los contribuyentes por su puntualidad en sus obligaciones tributarias. En el Gráfico N.º 6 se observa que para el año 2010 hubo una participación de 1,476 ciudadanos puntuales en estos programas, representando así un incremento de 71% respecto del mismo periodo del año 2009.

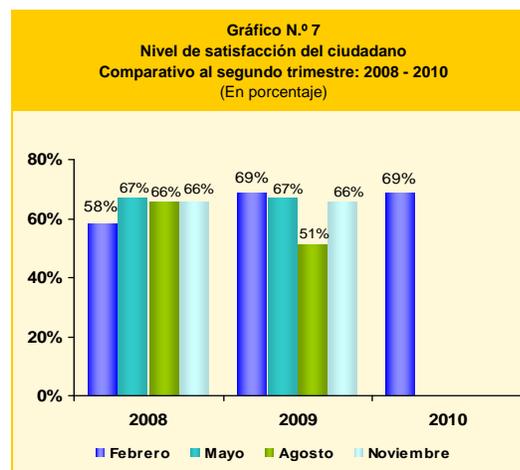


Fuente: SAT – Oficina de Secretaría General.
Elaboración: SAT - División de Planificación.
Información al 30 de junio de 2009 y 2010.

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

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

El indicador mide el nivel de satisfacción del ciudadano respecto de los servicios que brinda el SAT. 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 segundo vencimiento; esto debido a que se viene implementado acciones de mejora que reditúa en la satisfacción del ciudadano, como el Sistema de Calidad ISO 9001:2008 para el Centro Integrado de Atención, la Oficina Virtual para consultas y pagos y la reciente certificación de la Carta de Servicios al Ciudadano; la medición de satisfacción será ejecutada en el mes de noviembre, que nos permitirá medir el impacto de las acciones que se vienen realizando.

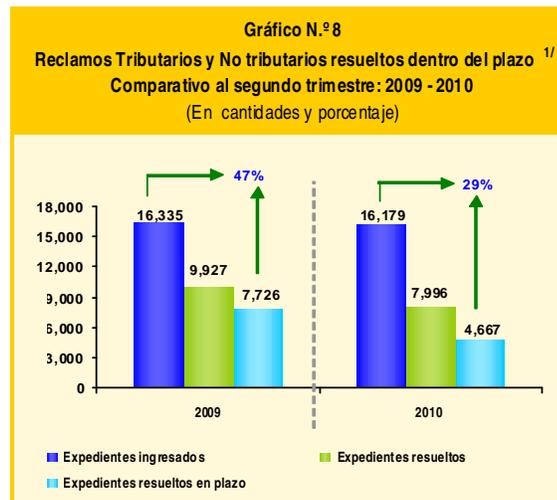


Fuente: SAT – División de investigación y estudios económicos
Elaborado: División de Planificación.
Información al 30 de junio de 2010.

b. Indicador: Reclamos resueltos dentro del plazo

El Gráfico N.º 8 muestra el resultado obtenido al segundo 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 29% cifra menor en 18 p.p. respecto del año 2009, esto debido a la priorización en culminar con la resolución de expedientes del año 2009 y lo ingresado durante los primeros meses del año 2010.

Cabe señalar, que las reclamaciones tributarias del 2010 que están pendientes, se encuentran dentro del plazo establecido por Ley, en el caso de reclamos por conceptos no tributarios algunos no fueron resueltos dentro del plazo.



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 junio de 2010.

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

Respecto del indicador de reclamos fundados a favor del ciudadano se espera que disminuyan al finalizar el año. En el Cuadro N.º 1 se observa un incremento de 0.4 p.p. respecto del mismo periodo del año 2009; Asimismo, el avance al segundo trimestre muestra una cifra que se encuentra dentro del rango establecido en la meta.

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

Concepto	2009	2010
Reclamos ingresados	628	712
Reclamos favorables al ciudadano	13	18
% reclamos favorables al ciudadano	2.1%	2.5%

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 junio de 2010.
Meta establecida para el año 2010 es de no más de 6.2%

Por otro lado, se observa que de los expedientes resueltos por conceptos No Tributarios existe un 1.6% que son fundados a favor del ciudadano significando un incremento de 0.8 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 segundo trimestre: 2009 - 2010
(En cantidades y porcentaje)

Concepto	2009	2010
Reclamos ingresados	15707	15467
Reclamos favorables al ciudadano	130	255
% reclamos favorables al ciudadano	0.8%	1.6%

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

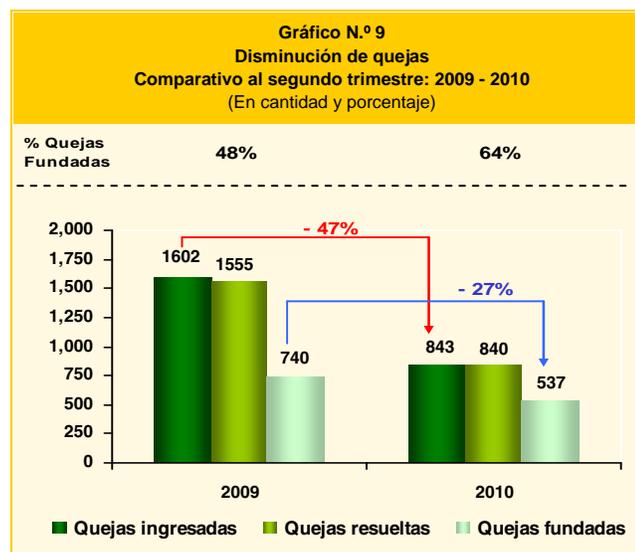
Elaborado: División de Planificación.

Información al 30 de junio de 2010.

Meta establecida para el año 2010 es de no más de 1.3%

d. Indicador: Disminución de quejas

Al segundo trimestre del 2010 la oficina de Defensoría del Contribuyente y Administrado registró un total de 843 quejas presentadas por los ciudadanos, monto menor en comparación al mismo periodo del año anterior en 47%, 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; sin embargo, el nivel de estas quejas se ha incrementado, esto se debe a la categoría “Procedimientos inadecuados - cuestionamiento de la Cobranza”, en este punto se viene realizando acciones que permitan mejorar y corregir los errores detectados.



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

Durante el segundo trimestre del año, la empresa **Great Place to Work** realizó una encuesta para evaluar el indicador de Clima laboral en el SAT a fin de identificar las principales razones de insatisfacción del colaborador y poder realizar acciones de mejora que permitan cumplir con el objetivo institucional “Mejorar el Clima Laboral”; el resultado obtenido fue de un **63% de colaboradores satisfechos**, porcentaje que coloca al SAT 2 p.p. por encima del benchmark de Empresas del Estado.

Asimismo, se viene trabajando en la implementación de acciones que permitan lograr un equilibrio de vida y trabajo del colaborador SAT, estos programas están enfocados en actividades de integración, salud, reconocimiento entre otros. Por ello, durante el cuarto trimestre se realizará la segunda evaluación de clima laboral.

b. Horas de capacitación percápita

Al segundo trimestre del año 2010 se han realizado 23 cursos de capacitación dirigidos a los colaboradores del SAT, todos orientados a potenciar las capacidades y su desarrollo profesional, con un total de 15,047 horas de capacitación, obteniendo así 29 horas de capacitación por colaborador, cifra mayor a lo obtenido en el 2009 y a la meta establecida para este año que es de 2.03 horas de capacitación por colaborador. (Ver Gráfico N.º 10



Fuente: Escuela SAT
Elaboración: SAT- División de Planificación
Información al 30 de junio de 209 y 2010