

INFORME N.º 211- 082- 00000079

Materia: Resultados de los indicadores estratégicos al primer trimestre del 2011.
Fecha : 14 de abril del 2011.

I. ANTECEDENTES

El Servicio de Administración Tributaria de Lima ha sostenido en el tiempo su eficiencia y liderazgo en las funciones asignadas, para continuar con ello se ha propuesto nuevos desafíos en su gestión, descritos en el Plan Estratégico Institucional 2010-2013 y los cuales están orientados a consolidar de forma escalonada los diversos sistemas de gestión que permitirán alcanzar los objetivos institucionales.

En ese sentido, se aprobaron 28 indicadores alineados a los objetivos del Mapa Estratégico que permitirán medir las acciones orientadas a alcanzar cada uno de ellos, los cuales se detallan en el Cuadro N.º 1.



Cuadro N.º 1
Detalle de indicadores según objetivo

Nº	COD	OBJETIVO	INDICADOR	U.M.	Meta 2011 ^{1/}	Frecuencia de medición
1	F1	Optimizar la recaudación	Efectividad de la recaudación tributaria (tributos mecanizados)	Porcentaje	78,13%	Trimestral
			Efectividad de la recaudación deuda corriente no tributaria	Porcentaje	79,05%	Trimestral
			Nivel de recuperación de deuda antigua	Porcentaje	11,75%	Trimestral
2	F2	Optimizar el gasto	Eficiencia en la presupuestación	Porcentaje	20%	Anual
3	C1	Efectividad del pago voluntario	Efectividad por pago voluntario por tributos mecanizados	Porcentaje	73,9%	Trimestral
			Efectividad por pago voluntario por conceptos no tributarios	Porcentaje	72,5%	Trimestral
4	C2	Incrementar la satisfacción de los ciudadanos	Nivel de satisfacción de los ciudadanos	Porcentaje	71%	Anual
			Mejorar la percepción de la sociedad	Índice de percepción de la imagen ante la sociedad	Porcentaje	68%
6	P1	Fortalecer las acciones de generación de riesgo	Porcentaje de omisos y/o subvaluadores respecto de la emisión total (IPA, IV)	Porcentaje	6,20%	Trimestral
			Efectividad de la cobranza coactiva de los tributos mecanizados	Porcentaje	4,03%	Trimestral
			Efectividad de la cobranza coactiva de conceptos no tributarios	Porcentaje	4,69%	Trimestral



Continúa en la siguiente página

Nº	COD	OBJETIVO	INDICADOR	U.M.	Meta 2011 ^{1/}	Periodicidad de medición
7	P2	Implementar el sistema de Gestión de Calidad	Número de procesos certificados	Unidad	2	Anual
8	P3	Incrementar los e-servicios para el ciudadano	Número de e-servicios implementados	Unidad	8	Anual
			Porcentaje de contribuyentes con e-mail o teléfono respecto del total de contribuyentes	Porcentaje	25%	Trimestral
			Impulsar la innovación de productos y servicios en beneficio del ciudadano	Cantidad de nuevos productos implementados	Unidad	2
10	P5	Desarrollar cultura Tributaria Municipal	Porcentaje de nuevos contribuyentes puntuales respecto del total de contribuyentes	Porcentaje	22,08%	Trimestral
			Nivel de contribuyentes puntuales anuales	Porcentaje	23,50%	Anual (después de vencimiento de 1ra cuota)
11	P6	Implementar el sistema de inteligencia de la información	Implementación del CRM	Porcentaje	30%	Anual
12	P7	Implementar un sistema integral de mediciones	Porcentaje de inconsistencias en la base de datos	Porcentaje	2,40%	Anual
			Reducción de domicilios inconsistentes respecto del total de contribuyentes	Porcentaje	1,93%	Anual
13	A1	Lograr el bienestar y reconocimiento del colaborador	Nivel de satisfacción de los programas de bienestar	Porcentaje	82%	Anual
			Índice de percepción de respeto al colaborador	Porcentaje	63%	Anual
14	A2	Fortalecer capacidades y desarrollo personal	Nivel de percepción de apoyo profesional	Porcentaje	63%	Anual
15	A3	Implementar el modelo de gestión por competencias	Cumplimiento del plan de implementación del modelo de gestión por competencias	Porcentaje	20%	Anual
16	A4	Genera y fomenta la cultura SAT	Índice de percepción del orgullo SAT	Porcentaje	84%	Anual
			Índice de percepción de credibilidad SAT	Porcentaje	72%	Anual
17	A5	Optimizar la gestión de infraestructura al servicio del ciudadano	Nivel de satisfacción del ciudadano respecto de la infraestructura	Porcentaje	80%	Anual
18	A6	Proveer de infraestructura y soluciones innovadoras de tecnología	Nuevas soluciones de tecnología implementadas	Unidad	2	Anual

1/ Metas al cierre del año.
Fuente: SAT.
Elaboración: SAT - División de Planificación.



II. ANÁLISIS DE LOS INDICADORES SEGÚN OBJETIVO AL PRIMER TRIMESTRE 2011

En el presente documento, se muestran los resultados obtenidos de los indicadores (11) cuya medición ha sido realizada al primer trimestre de 2011 y de los cuales se evalúa el nivel de avance, comparando dichos resultados con los obtenidos en el 2010.

Cabe indicar, que en el primer trimestre los indicadores de efectividad de la recaudación y efectividad del pago voluntario tributario, tienen una dispersión generada por el componente de Impuesto Vehicular que obtuvo un bajo nivel de efectividad, debido a las siguientes causas:

- a) Incremento sustancial de la cartera de contribuyentes que genera una menor cobertura debido a la limitada capacidad operativa para la realización de acciones de cobranza¹, lo que se refleja en el resultado evaluado.
- b) Variación de la distribución porcentual –por distrito- de los contribuyentes afectos (debido a la concentración de ciudadanos con obligaciones de Impuesto Vehicular en distritos de nivel socioeconómico C y D)².
- c) Presentación de declaraciones juradas por terceras personas (concesionarias y notarías), lo que dificulta tener datos de contacto para realizar las acciones de cobranza³.

Por otra parte, los resultados en los indicadores de efectividad de la recaudación y efectividad del pago voluntario no tributario, se explican por los siguientes factores:

- a) El incremento en la imposición de papeletas por infracciones al Reglamento Nacional de Tránsito (RNT)⁴, que se reflejaría en un incremento de 23,7% en el nivel de imposición en el primer trimestre que resulta mayor al incremento en la cantidad de papeletas pagadas (8,2%).
- b) Disminución en la efectividad de la recaudación por infracciones al Reglamento de Transporte Urbano (RTU)⁵.

¹ Según lo señalado por la División de Investigación y Estudios Económicos (DIEE) mediante Informe N° 212-082-00000313, donde se indica que de febrero 2010 a febrero 2011 la cantidad de ciudadanos afectos aumentó de 115,495 a 146,413 (incremento de 26.8%), y el monto de emisión creció de S/. 138,7 millones a S/. 161,6 millones (incremento de 16,5%). Además, durante los últimos años se ha verificado un descenso de la efectividad del Impuesto Vehicular del segmento MEPECOS, siendo el descenso entre el 2009 y 2010 de 4.3 puntos porcentuales, el citado comportamiento podría explicarse por una menor cobertura de la cartera y una limitada capacidad operativa para realizar acciones de cobranza personalizada.

² Según el análisis por perfil zonal contenido en el estudio "Análisis del perfil de contribuyente del Impuesto Vehicular en la provincia de Lima" (Setiembre 2010), realizado por el Gerencia de Investigación y Desarrollo del SAT, las zonas donde predominan los niveles socioeconómicos C y D, presentan una mayor morosidad (Lima Sur, 53% de morosidad).

³ Según lo señalado por la Gerencia de Gestión de Cobranzas mediante Memorandum N° 176-092-00006429, donde se considera dicho aspecto como una de las causas que afectan la recaudación del Impuesto Vehicular.

⁴ Según el Informe N° 220-082-00001210 de la División de Cobranza No Tributaria.

⁵ Según el Informe N° 220-082-00001210, este aspecto se debería a la menor imposición de Resoluciones de Sanción por parte de la Gerencia de Transporte Urbano y a los continuos cuestionamientos de los ciudadanos sobre las Resoluciones de Sanción que no registran datos del conductor.

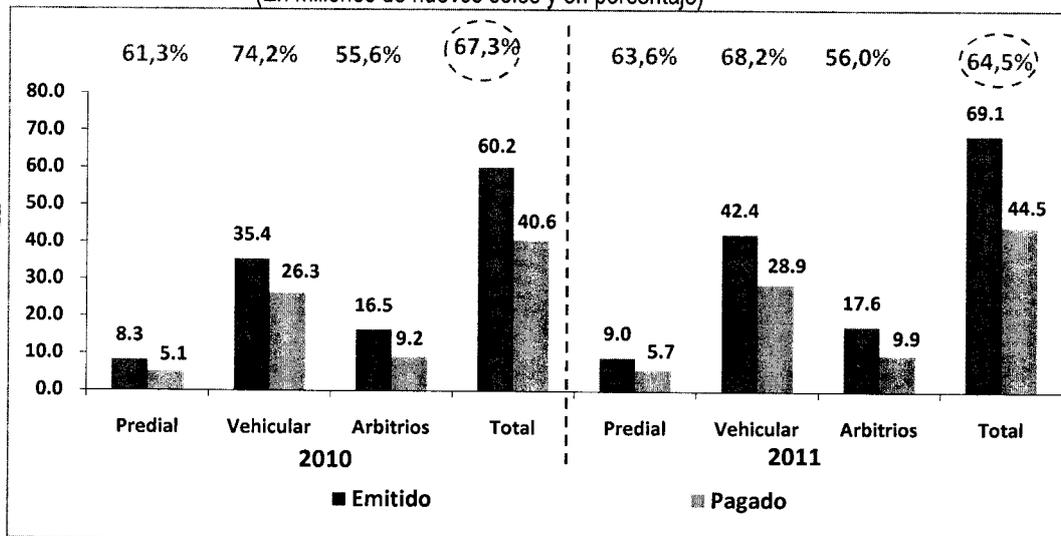
c) Adicionalmente, a partir de octubre del 2010, los procesos de ejecución coactiva se vieron afectados con el cambio en el plazo para la notificación de la Resolución de Ejecución Coactiva⁶.

1. OBJETIVO: OPTIMIZAR LA RECAUDACIÓN.

a. Indicador: Efectividad de la recaudación tributaria.

El Gráfico N.º 1 muestra el nivel de efectividad de la recaudación al primer trimestre del 2010 y 2011 de los principales conceptos tributarios: Impuesto Predial, Impuesto Vehicular y los Arbitrios Municipales. Al primer trimestre del 2011 se alcanzó un nivel de efectividad de 64,5% que resulta menor en 2.8 p.p. a lo obtenido en el 2010, influenciado principalmente por el componente de Impuesto Vehicular.

Gráfico N.º 1
Efectividad de la recaudación tributaria
Comparativo primer trimestre: 2010 - 2011
(En millones de nuevos soles y en porcentaje)



Nota: La información del monto emitido y monto pagado corresponde al primer trimestre.
Fuente: SAT – Gerencia de Informática.
Elaboración: SAT - División de Planificación.
Información al 31 de marzo de 2011.
Cifras expresadas en monto insoluto.

b. Indicador: Efectividad de la recaudación de deuda corriente no tributaria.

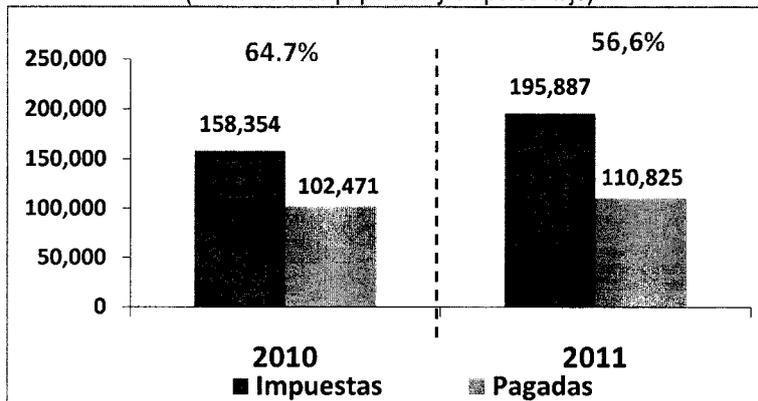
Respecto del nivel de efectividad de la recaudación de deuda corriente no tributaria, en el Gráfico N.º 2 podemos observar el comparativo al primer trimestre del 2010 y 2011 de los conceptos no tributarios: Papeletas RNT, RTU y SETAME.

El resultado refleja un nivel de efectividad de 56,6% menor en 8.1 p.p. a lo obtenido en el año 2010, ello influenciado por el mayor nivel de papeletas impuestas en comparación con el nivel de pagos.

⁶ Según lo señalado en la respuesta de la Gerencia de Asuntos Legales al requerimiento N° 50381 del 28.10.2010 que indica:

(...) "una vez agotada la vía administrativa, para la notificación de la REC, se deberá esperar tres meses según lo que establece la ley para la interposición de la Demanda Contencioso Administrativa, contados desde el conocimiento o la notificación de la Resolución que agotó la vía administrativa".

Gráfico N.º 2
Efectividad de la recaudación de deuda corriente no tributaria
Comparativo primer trimestre: 2010 - 2011
(En número de papeletas y en porcentaje)



Nota: La información de cantidad de papeletas impuestas y pagadas es al 31 de marzo de cada año.
Fuente: SAT – Gerencia de Informática.
Elaboración: SAT - División de Planificación.
Información al 31 de marzo de 2011.

c. Indicador: Nivel de recuperación de deuda antigua tributaria.



En relación al nivel de recuperación de deuda de los contribuyentes con obligaciones tributarias de los años anteriores, se observa que la recaudación de deuda antigua por Impuesto Predial, Impuesto Vehicular y Arbitrios Municipales alcanzó un total de 9.9 millones de nuevos soles al primer trimestre del 2010 y 2011. Según lo señalado por la Gerencia de Cobranzas⁷, durante el primer trimestre del presente año se dieron prioridad a las actividades de cobranza preventiva y pre coactiva, por lo que la intensidad de las acciones de cobranza coactiva y generación de riesgo, que influyen en la recuperación de deuda antigua, se ha visto disminuidas. Ello, habría originado que el nivel de recuperación de deuda antigua alcanzado sea de 5,8%, menor en 1.3 p.p al obtenido en el 2010 (Ver Gráfico N.º 3).

Gráfico N.º 3
Nivel de recuperación de deuda antigua
Comparativo primer trimestre: 2010 - 2011
(En millones de nuevos soles y en porcentaje)



Nota: Considera saldo y recaudación de deuda antigua tributaria (IP, IV y Arbitrios).
Fuente: SAT – Gerencia de Informática, Gerencia de Finanzas.
Elaboración: SAT - División de Planificación.
Información al 31 de marzo de 2011.
Cifras expresadas en monto insoluto.



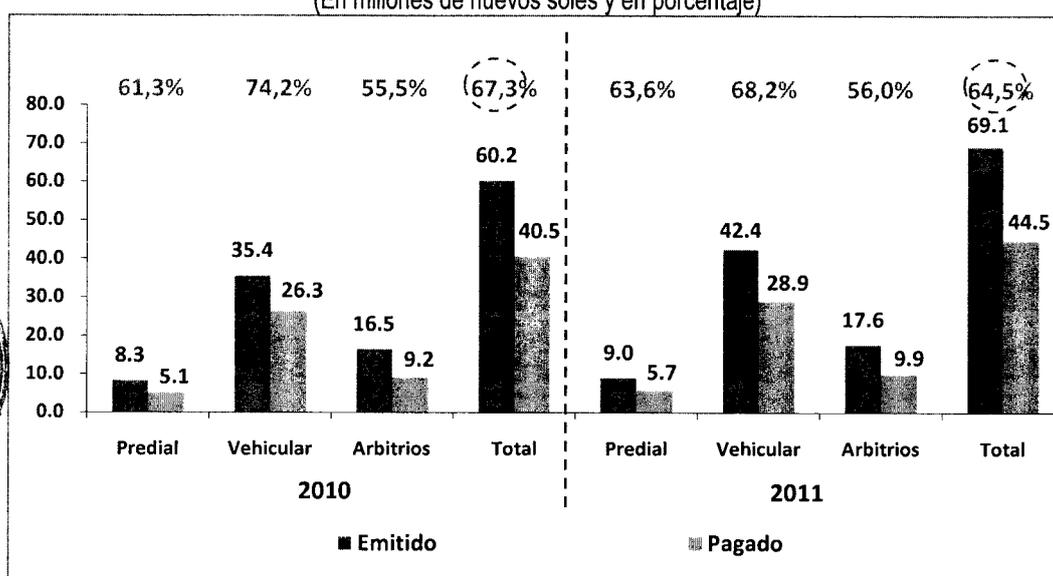
⁷ Memorándum N° 176-092-00006740.

2. OBJETIVO: EFECTIVIDAD DEL PAGO VOLUNTARIO.

a. Indicador: Efectividad del pago voluntario por tributos mecanizados.

El indicador mide el nivel de efectividad del pago voluntario de los principales conceptos tributarios: Impuesto Predial, Impuesto Vehicular y los Arbitrios Municipales. En el Gráfico N.º 4 se puede observar que el nivel de efectividad del pago voluntario en el 2011 alcanzó un 64,5% que resulta menor en 2.8 p.p. a lo obtenido en el año 2010; esto se debe a la disminución en la efectividad de la cobranza del Impuesto Vehicular emitida para el año 2011.

Gráfico N.º 4
Efectividad del pago voluntario por tributos mecanizados 1/
Comparativo primer trimestre: 2010 - 2011
 (En millones de nuevos soles y en porcentaje)



Nota: Considera deuda antes de la notificación de la REC.

1/ La información del monto emitido y monto pagado es al 31 de marzo del año respectivo.

Fuente: SAT - Gerencia de Informática.

Elaboración: SAT - División de Planificación.

Cifras expresadas en monto insoluto

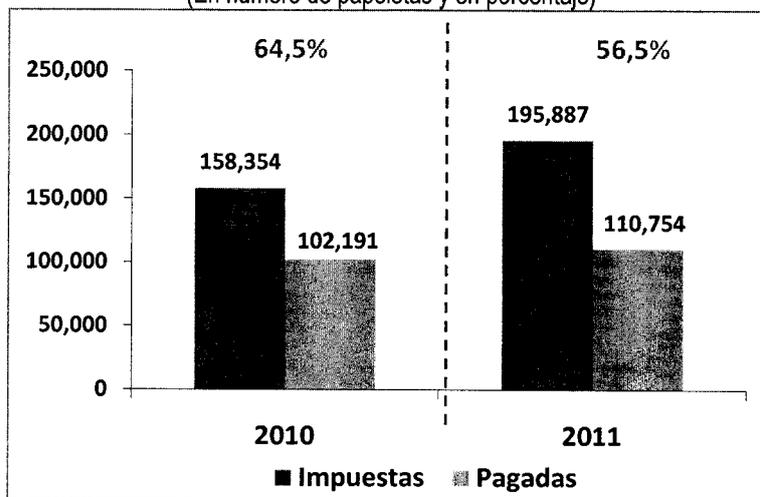
b. Indicador: Efectividad del pago voluntario por conceptos no tributarios.

El Gráfico N.º 5 muestra el índice de efectividad del pago voluntario al primer trimestre del 2010 y 2011 de los conceptos no tributarios: Papeletas RNT, RTU y SETAME.

El resultado obtenido en el 2011 es de 56,5%⁸ monto menor en 8.0 p.p. a lo obtenido en el año

⁸ Resulta menor al indicador de efectividad en la recaudación no tributaria debido a que no considera aquellas papeletas que fueron pagadas de enero a marzo con REC notificada.

Gráfico N.º 5
Efectividad del pago voluntario por conceptos no tributarios 1/
Comparativo primer trimestre: 2010 - 2011
(En número de papeletas y en porcentaje)



Nota: Considera papeletas pagadas antes de la notificación de la REC.
1/ La información de cantidad de papeletas impuestas y pagadas es al 31 de marzo del año respectivo.
Fuente: SAT – Gerencia de Informática.
Elaboración: SAT - División de Planificación.
Información al 31 de marzo de 2011.



3. OBJETIVO: FORTALECER LAS ACCIONES DE GENERACIÓN DE RIESGO.

- a. Indicador: Porcentajes de omisos y/o subvaluadores respecto de la emisión total (IPA, IV).

El indicador mide el porcentaje de contribuyentes omisos y/o subvaluadores a la presentación de la declaración jurada (Predial o Vehicular) para la determinación de su respectivo impuesto.

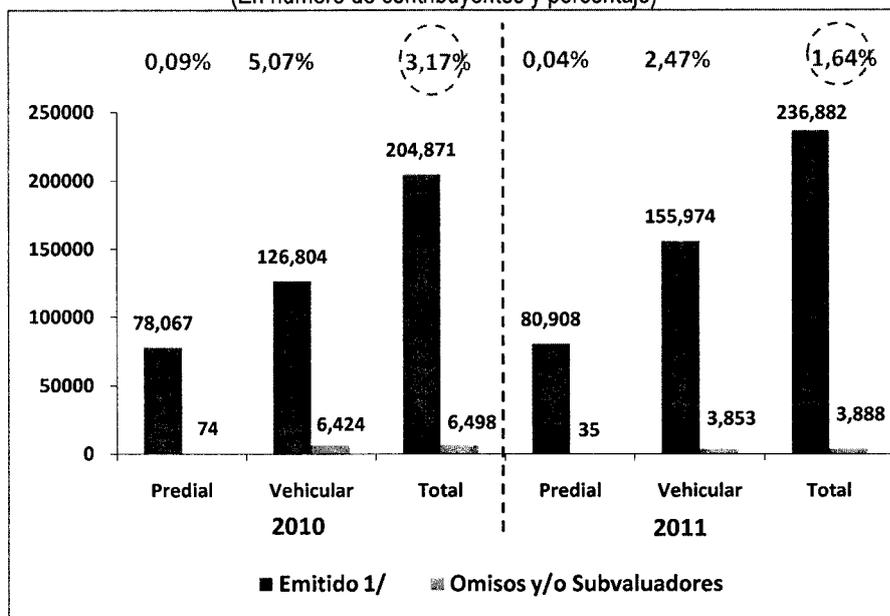
En el Gráfico N.º 6 se muestra para el primer trimestre del 2011 un resultado de 1,64%, cifra menor en 1.53 p.p. respecto del año 2010. Se debe tener en cuenta que en lo que va del año no se han intensificado las labores de fiscalización porque se dio prioridad a la Campaña Masiva llevada a cabo en los meses de enero y febrero de 2011⁹, lo cual ha ocasionado que en dichos meses no se prepare información a fiscalizar y no se adecue los sistemas y procesos necesarios para la fiscalización de los omisos y/o subvaluadores¹⁰.



⁹ Corresponde al primer vencimiento del año.

¹⁰ Memorandum N° 045-092-00001797 remitido por la Gerencia de Fiscalización.

Gráfico N.º 6
Porcentaje de omisos y/o subvaluadores
respecto de la emisión total (IPA, IV)
Comparativo primer trimestre: 2010 - 2011
(En número de contribuyentes y porcentaje)



1/ Considera contribuyentes registrados en el periodo enero - marzo y registrados por DJ fiscalizada en el mismo periodo.

Fuente: SAT Gerencia de Informática.

Elaborado: División de Planificación.

Información al 31 de marzo de 2011.

4. OBJETIVO: IMPLEMENTAR LOS E-SERVICIOS PARA EL CIUDADANO.

- a. **Indicador: Porcentaje de ciudadanos con e-mail o teléfono respecto del total de los nuevos ciudadanos registrados.**

Con la finalidad de facilitar el cumplimiento de obligaciones el SAT de Lima, ha realizado durante el primer trimestre de 2011 actividades que permitan un mayor acercamiento con los ciudadanos. Se han efectuado reuniones de inducción al personal manifestándoles la importancia de contar con un registro de correos electrónicos o números telefónicos de contribuyentes que permita una mejor comunicación en la gestión de cobranza y orientación¹¹.

En el primer trimestre se ha registrado un total de 4,426 ciudadanos con e-mail o teléfono, lo cual representa un 28% respecto del total de ciudadanos registrados con declaración jurada por impuesto vehicular o predial. (Ver Grafico N.º 7)

¹¹ Según Memorandum N° 186-092-00002819, en este primer trimestre se aprobaron 2 reuniones con el personal.



Gráfico N.º 7
Ciudadanos con e-mail o teléfono registrado
Comparativo primer trimestre: 2010 - 2011
 (En número de contribuyentes y en porcentaje)

e-servicios				
Descripción	2010		2011	
	Ciudadanos registrados	15,470	15,825	
Ciudadanos con e-mail o teléfono	3,866	4,426		
% Ciudadanos con e-mail o teléfono	25%	28%		

Nota: Considera ciudadanos registrados con declaración jurada por impuesto vehicular o predial en el primer trimestre.

Fuente: SAT – Gerencia de Informática.

Elaboración: SAT- División de Planificación.

Información al 31 de marzo de 2011.



5. OBJETIVO: DESARROLLAR CULTURA TRIBUTARIA MUNICIPAL.

En lo que va del año se ha implementado actividades que fomentan la cultura tributaria e incentivan el pago voluntario, lo que ha motivado a nuevos ciudadanos a elegir el pago puntual. En lo que respecta al segmento MEPECOS, para el 2011 se logró una mayor efectividad de pagos de las cuentas emitidas en el proceso masivo de febrero 2011.



Descripción	Proceso Masivo	
	Febrero 2010	Febrero 2011
Cuentas MEPECOS pagadas hasta el 21 Feb / Total de cuentas MEPECOS emitidas	16,00%	18,32%
% Efectividad de la Campaña de Incentivo	16,00%	18,32%

Fuente: SAT – Oficina de Secretaría General.

Elaboración: SAT- División de Planificación.

Adicionalmente, considerando que nuestro público objetivo valora los sorteos para el pago voluntario¹², durante el primer trimestre el SAT ha entregado diversos premios a los ciudadanos reconociendo así el cumplimiento de su pago.

Entre otras actividades de fomento de cultura tributaria podemos señalar:

- Campaña en Casas Municipales "SAT visita tu barrio" y "Perifoneo en Casas Municipales"



¹² Según el estudio "Perfil del Usuario SAT" realizado en Diciembre 2009 por la consultora Arellano Marketing, el 67% de las personas que conocían del sorteo, consideraban que estos logran motivar a los ciudadanos a cumplir con el pago de sus obligaciones.



"Perifoneo en Casas Municipales"

Se realizan con la finalidad de comunicar los sorteos para el pago voluntario.



"SAT visita tu barrio"

Se otorgaron servicios médicos y consultoría tributaria.

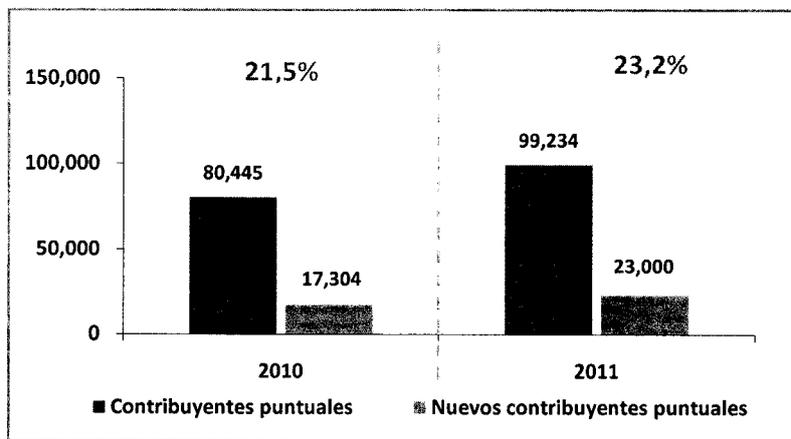
Dichas actividades implementadas en coordinación con la Gerencia de Cobranzas, habrían incidido a que los indicadores que miden el nivel de contribuyentes puntuales muestren resultados positivos, tal y como se observa a continuación:

- a. Indicador: Porcentaje de nuevos contribuyentes puntuales respecto del total de contribuyentes puntuales.

El resultado muestra que del total de contribuyentes puntuales tributarios, el 23,2% son nuevos ciudadanos que optan por cumplir oportunamente con el pago (Ver Gráfico N.º 8).



Gráfico N.º 8
Nuevos contribuyentes puntuales
Comparativo primer trimestre: 2010 - 2011
 (En número de contribuyentes y en porcentaje)



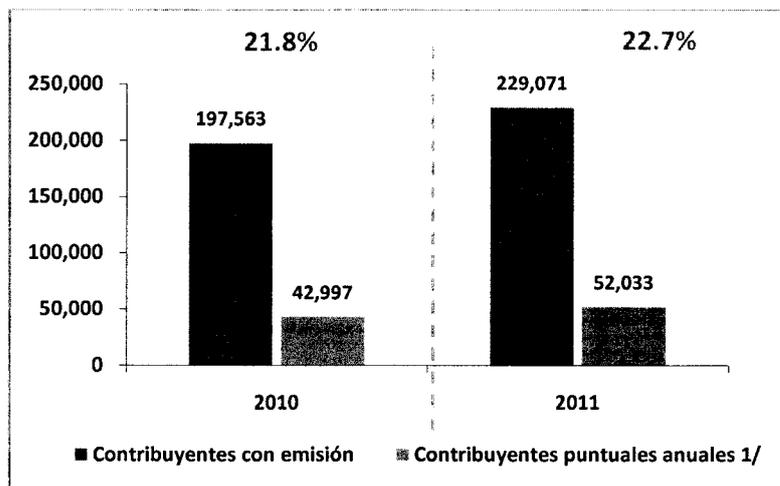
Nota: Se considera nuevo contribuyente, a aquel que se le emitió deuda por IPA, IV por primera vez en el año de evaluación.
 - Se considera contribuyentes puntuales, a aquellos que pagaron toda su deuda corriente o la primera cuota hasta el 1er vencimiento.
 Fuente: SAT - Gerencia de Informática.
 Elaboración: SAT - División de Planificación.



b. Indicador: Nivel de contribuyentes puntuales anuales.

El Gráfico N.º 9 muestra el porcentaje de contribuyentes puntuales anuales que efectúan el pago de toda su deuda anual hasta el primer vencimiento del año. En el periodo 2011 se observa un incremento de 0.9 p.p. respecto del año 2010.

Gráfico N.º 9
Contribuyentes puntuales anuales
Comparativo: 2010 - 2011
(En número de contribuyentes y en porcentaje)



1/ Se considera a aquellos que realizaron el pago de toda su deuda corriente hasta la fecha de vencimiento de la primera cuota.
Información obtenida por tipo de contribuyente.
Fuente: SAT – Gerencia de Informática.
Elaboración: SAT - División de Planificación.
Información al 28 de febrero de 2011.

6. OBJETIVO: IMPLEMENTAR UN SISTEMA INTEGRAL DE MEDICIONES.

a. Indicador: Porcentaje de inconsistencias en la base de datos.

Con la finalidad de medir el nivel de inconsistencia en la base de datos, se muestra el Gráfico N.º 10 donde vemos el porcentaje de contribuyentes cuya información presenta datos inconsistentes, los mismos que han sido depurados. La medición se ha obtenido en base a la corrección de inconsistencias efectuado durante el proceso masivo de febrero 2011 con el fin de minimizar los reclamos por parte de los ciudadanos.

Como resultado de las acciones de depuración realizadas para la Campaña Masiva se han detectado un total de 5,300 contribuyentes con inconsistencia en sus datos, que representa el 2.3% del total de contribuyentes afectos.

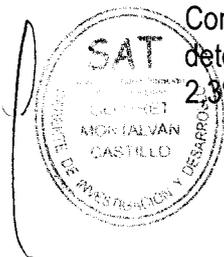
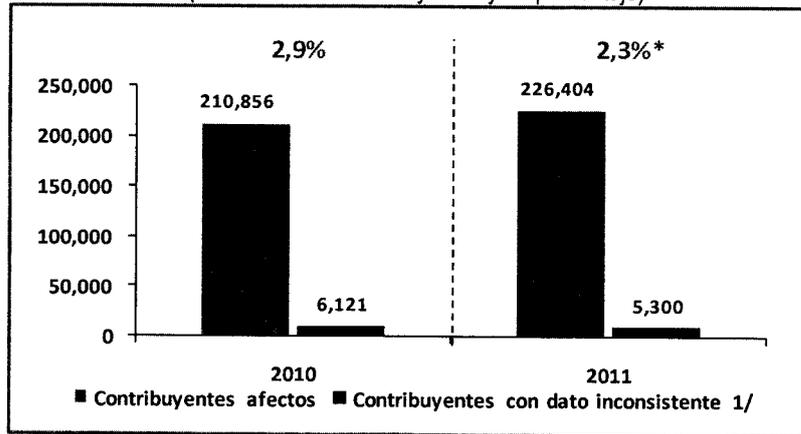


Gráfico N.º 10
Contribuyentes afectados y con dato inconsistente corregido
Comparativo: 2010 - 2011
(En número de contribuyentes y en porcentaje)



1/ Se considera a aquellos contribuyentes con dato inconsistente corregido.

Fuente: SAT - Gerencia de Informática.

Elaboración: SAT - División de Planificación.

*Cálculo realizado con información correspondiente al periodo de Masiva 2011.

Considera contribuyentes afectados al 18.01.2011

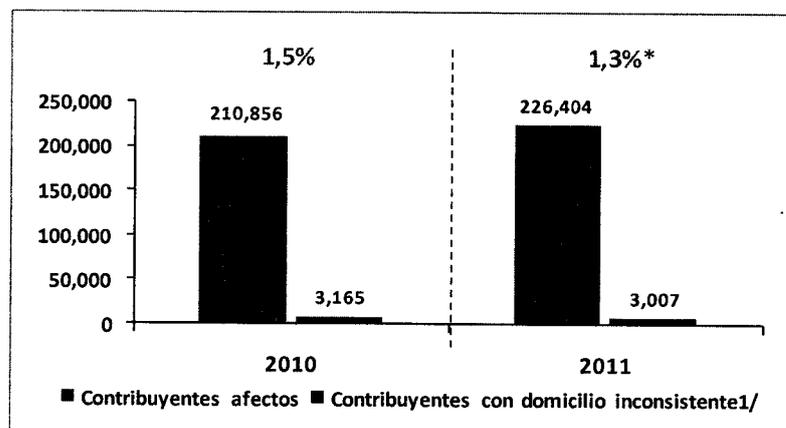
b. **Indicador: Reducción de domicilios inconsistentes respecto del total de contribuyentes.**



Este indicador mide el nivel de contribuyentes que presentan error en sus datos domiciliarios, de los cuales se realiza la modificación correspondiente, con la finalidad de tener una relación domiciliaria actualizada donde ubicar a los contribuyentes.

En base a la corrección de inconsistencias efectuado durante el proceso masivo de febrero 2011 se han realizado la modificación de datos domiciliarios inconsistentes de un total de 3,007 contribuyentes, lo cual representa el 1,3% del total de contribuyentes afectados (Ver Gráfico N.º 11).

Gráfico N.º 11
Contribuyentes afectados y con domicilio inconsistente modificado
Comparativo: 2010 - 2011
(En número de contribuyentes y en porcentaje)



1/ Se considera a aquellos contribuyentes con domicilio inconsistente modificado.

Fuente: SAT - Gerencia de Informática.

Elaboración: SAT - División de Planificación.

*Cálculo realizado con información correspondiente al periodo de Masiva 2011.

Considera contribuyentes afectados al 18.01.2011

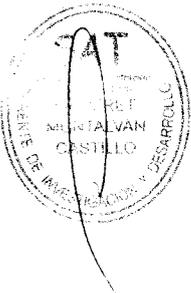


III. CONCLUSIONES

- Los resultados alcanzados en el nivel de efectividad de la recaudación y pago voluntario de los conceptos tributarios se habrían visto influenciados por la mayor emisión de deuda del Impuesto Vehicular lo cual ha generado una menor cobertura de la cartera para la realización de acciones de cobranza personalizada.
- Los resultados en los indicadores de efectividad de la recaudación y efectividad del pago voluntario no tributario, se explicarían por el mayor nivel de imposición de papeletas influenciados por el concepto de infracciones al RNT y los cambios en los procesos de ejecución coactiva que habrían afectado la gestión de la cobranza de deuda no tributaria.
- Respecto del porcentaje de omisos y/o subvaluadores, se espera que en los próximos meses se intensifique las labores de fiscalización, siendo necesario la actualización de los sistemas de información que permitan una mejor administración y alimentación de data para el Módulo de Fiscalización.
- Sobre el indicador de porcentaje de contribuyentes con e-mail o teléfono, se espera que las actividades de inducción al personal continúen en los siguientes meses, dada la importancia de registrar dicha información que permita una comunicación fluida en la gestión de cobranza y orientación a los contribuyentes.
- Los resultados obtenidos en los indicadores de porcentaje de contribuyentes puntuales anuales y nuevos contribuyente puntuales son positivos, por lo que se recomienda monitorear continuamente el impacto de las actividades de fomento al pago voluntario, lo que permita evaluar la implementación de nuevas actividades o el fortalecimiento de las que se vienen desarrollando.



La medición del porcentaje de inconsistencias en la base de datos y domicilios se ha realizado teniendo en cuenta las inconsistencias corregidas durante el proceso de depuración de información dentro del proceso Masivo Febrero 2011, el cual se realiza una vez en el año. Para que el indicador pueda ser evaluado durante todo el año, se sugiere que las áreas involucradas en el registro de base de datos identifiquen las inconsistencias que puedan presentarse mediante un proceso de depuración, ello con el fin de hacer seguimiento continuo a la calidad de la información que es registrada por el usuario en el SIAT y poder tomar las medidas correctivas de manera oportuna.




Suzel Munguía Cruz

**Jefe de la División de Planificación
Gerencia de Investigación y Desarrollo**