

INFORME N.º 211-082-0000086

Materia: Resultados de los indicadores estratégicos al primer semestre del 2011.
Fecha : 06 de julio 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
			Efectividad del pago voluntario	Efectividad por pago voluntario por tributos mecanizados	Porcentaje	73,9%
3	C1	Efectividad del pago voluntario		Efectividad por pago voluntario por conceptos no tributarios	Porcentaje	72,5%
			4	C2	Incrementar la satisfacción de los ciudadanos	Nivel de satisfacción de los ciudadanos
5	C3	Mejorar la percepción de la sociedad				Índice de percepción de la imagen ante la sociedad
			6	P1	Fortalecer las acciones de generación de riesgo	Porcentaje de omisos y/o subvaluadores respecto de la emisión total (IPA, IV)
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
9	P4	Impulsar la innovación de productos y servicios en beneficio del ciudadano	Porcentaje de contribuyentes con e-mail o teléfono respecto del total de contribuyentes	Porcentaje	25%	Trimestral
10	P5	Desarrollar cultura Tributaria Municipal	Cantidad de nuevos productos implementados	Unidad	2	Anual
11	P6	Implementar el sistema de inteligencia de la información	Porcentaje de nuevos contribuyentes puntuales respecto del total de contribuyentes	Porcentaje	22,08%	Trimestral
12	P7	Implementar un sistema integral de mediciones	Nivel de contribuyentes puntuales anuales	Porcentaje	23,50%	Anual (después de vencimiento de 1ra cuota)
13	A1	Lograr el bienestar y reconocimiento del colaborador	Implementación del CRM	Porcentaje	30%	Anual
14	A2	Fortalecer capacidades y desarrollo personal	Porcentaje de inconsistencias en la base de datos	Porcentaje	2,40%	Anual
15	A3	Implementar el modelo de gestión por competencias	Reducción de domicilios inconsistentes respecto del total de contribuyentes	Porcentaje	1,93%	Anual
16	A4	Genera y fomentar la cultura SAT	Nivel de satisfacción de los programas de bienestar	Porcentaje	82%	Anual
17	A5	Optimizar la gestión de infraestructura al servicio del ciudadano	Índice de percepción de respeto al colaborador	Porcentaje	63%	Anual
18	A6	Proveer de infraestructura y soluciones innovadoras de tecnología	Nivel de percepción de apoyo profesional	Porcentaje	63%	Anual
			Cumplimiento del plan de implementación del modelo de gestión por competencias	Porcentaje	20%	Anual
			Índice de percepción del orgullo SAT	Porcentaje	84%	Anual
			Índice de percepción de credibilidad SAT	Porcentaje	72%	Anual
			Nivel de satisfacción del ciudadano respecto de la infraestructura	Porcentaje	80%	Anual
			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 SEMESTRE 2011

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

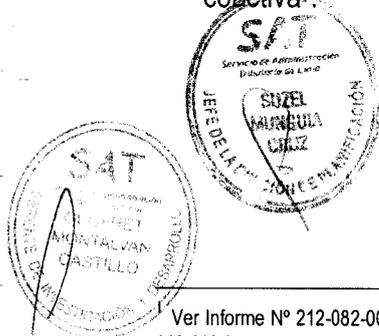
Cabe indicar que los indicadores de efectividad de la recaudación y efectividad del pago voluntario tributario, mantienen la performance mostrada en el primer trimestre, influenciados por el componente de Impuesto Vehicular que obtuvo un bajo nivel de efectividad, siendo los principales factores causales:

- a) El incremento sustancial de la cartera de contribuyentes del Impuesto Vehicular que genera una menor cobertura debido a la limitada capacidad operativa para la realización de acciones de cobranza¹.
- b) Incremento de la cantidad de contribuyentes del Impuesto Vehicular en distritos que presentan mayor morosidad (distritos de nivel socioeconómico C y D)².

Con relación a los resultados en los indicadores de efectividad de la recaudación y efectividad del pago voluntario no tributario, se explicarían por los siguientes factores:

- a) Disminución en la efectividad de la cobranza en la cartera por las infracciones al Reglamento de Transporte Urbano (RTU)³.
- b) Incremento en la cantidad de papeletas impuestas por el Reglamento Nacional de Tránsito (RNT), respecto del 2010⁴.

Por otra parte, los resultados del indicador de efectividad de la cobranza coactiva no tributaria se vieron influenciados por la modificación en los plazos para iniciar el proceso de ejecución coactiva⁵.



¹ Ver 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%).

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 Ver Informe N° 220-082-00001226 de la División de Cobranza No Tributaria.

⁴ Dicho incremento originó que la cantidad de papeletas impuestas se incrementó en 57,2%, lo cual superó al incremento en el nivel de pagos por conceptos no tributarios, dando como resultado una reducción en el indicador de efectividad no tributaria.

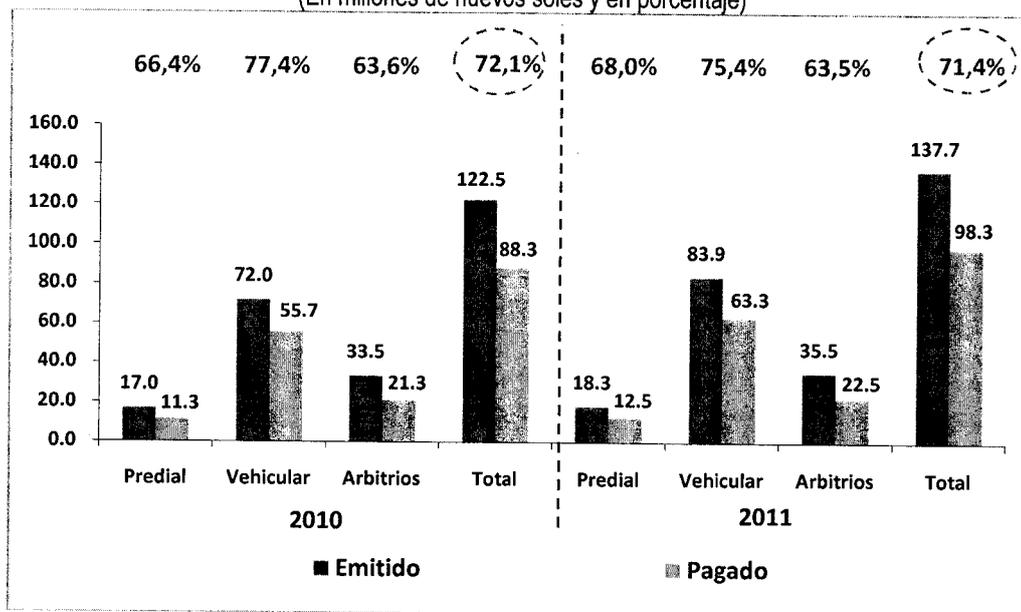
⁵ Ver respuesta de la Gerencia de Asuntos Legales al requerimiento N° 50381, donde se indica que para la notificación de la REC, se deberá esperar tres meses según lo que establece la ley para la interposición de la Demanda Contencioso Administrativa, contados desde el conocimiento o la notificación de la Resolución que agotó la vía administrativa.

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 semestre del 2010 y 2011 de los principales conceptos tributarios: Impuesto Predial, Impuesto Vehicular y los Arbitrios Municipales. Al primer semestre del 2011 se alcanzó un nivel de efectividad de 71,4% que resulta menor en 0.7 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 semestre: 2010 - 2011
(En millones de nuevos soles y en porcentaje)



Meta anual 2011: 78,1%

Nota: La información del monto emitido y monto pagado corresponde al primer y segundo trimestre.

Fuente: SAT – Gerencia de Informática.

Elaboración: SAT - División de Planificación.

Información al 30 de junio de 2011.

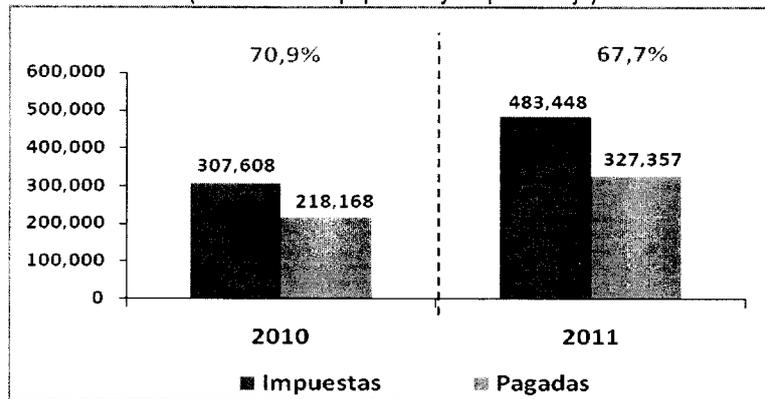
Cifras expresadas en monto insoluto.

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

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

El resultado refleja un nivel de efectividad de 67,7% menor en 3.2 p.p. a lo obtenido en el año 2010, ello debido a la disminución de la efectividad de la cobranza en la cartera de RTU y el incremento en la cantidad de papeletas impuestas por RNT.

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



Meta anual 2011: 79,0%

Nota: La información de cantidad de papeletas impuestas y pagadas es al 30 de junio de cada año.

Fuente: SAT – Gerencia de Informática.

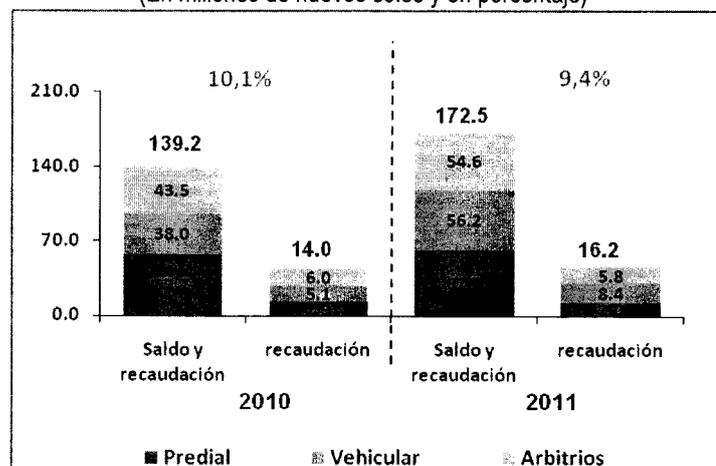
Elaboración: SAT - División de Planificación.

Información al 30 de junio de 2011.

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

El Gráfico N.º 3 muestra el nivel de recuperación de deuda de los contribuyentes con obligaciones tributarias de años anteriores. Se observa que el nivel de recuperación de deuda antigua alcanzado al primer semestre es de 9,04%, menor en 0,7 p.p al obtenido en el 2010. Cabe indicar que durante el primer semestre las actividades de cobranza estuvieron enfocadas en la cartera corriente y al cumplimiento de la meta MEF de disminuir en 50% las quejas fundadas vinculadas al Impuesto Predial, 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 disminuida⁶.

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



Meta anual 2011: 11,7%

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 30 de junio de 2011.

Cifras expresadas en monto insoluto.

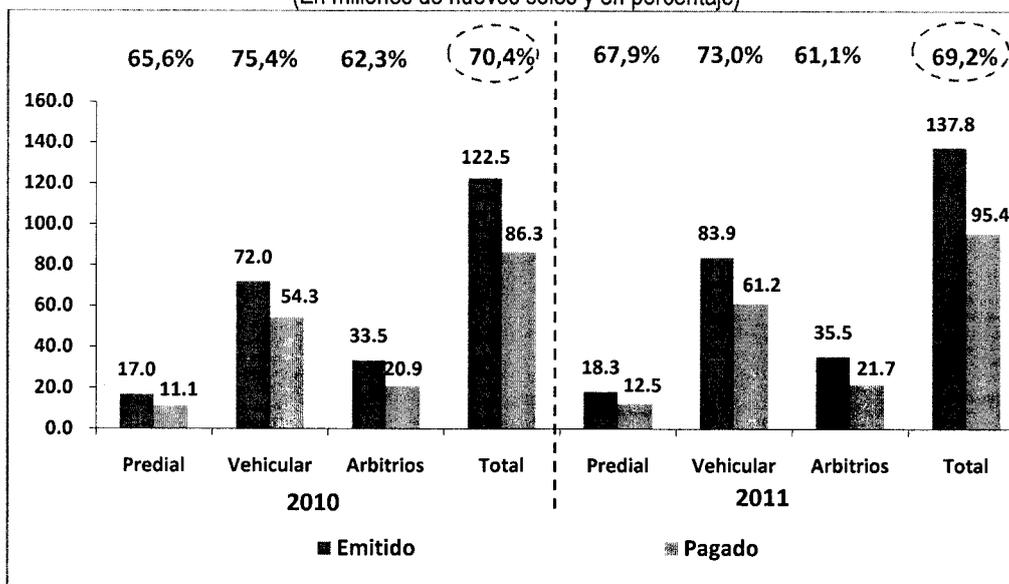
⁶ Ver Informe N.º 219-082-00000176.

2. OBJETIVO: EFECTIVIDAD DEL PAGO VOLUNTARIO.

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

En el Gráfico N.º 4 se muestra el indicador del nivel de efectividad del pago voluntario de los principales conceptos tributarios: Impuesto Predial, Impuesto Vehicular y los Arbitrios Municipales. Se puede observar que el nivel de efectividad del pago voluntario en el primer semestre 2011 alcanzó un 69,2% que resulta menor en 1.2 p.p. a lo obtenido en el año 2010; esto se debe a la disminución en la efectividad de la cobranza del Impuesto Vehicular y Arbitrios emitida para el año 2011.

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



Meta anual 2011: 73,9%

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

1/ La información del monto emitido y monto pagado es al 30 de junio 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.

Respecto del nivel de efectividad del pago voluntario de los conceptos no tributarios: Papeletas RNT, RTU y SETAME; en el Gráfico N.º 5 se muestra que el resultado al primer semestre del 2011 es de 67,1% monto menor en 2.2 p.p. a lo obtenido en el año 2010.

Cabe indicar que al primer semestre la cantidad de papeletas impuestas se ha incrementado en 57,2% respecto del 2010 (incremento en 81% en la imposición por RNT), sin embargo, el incremento en la cantidad de pagos sólo fue de 52,1%.

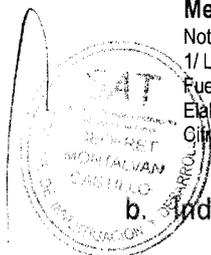
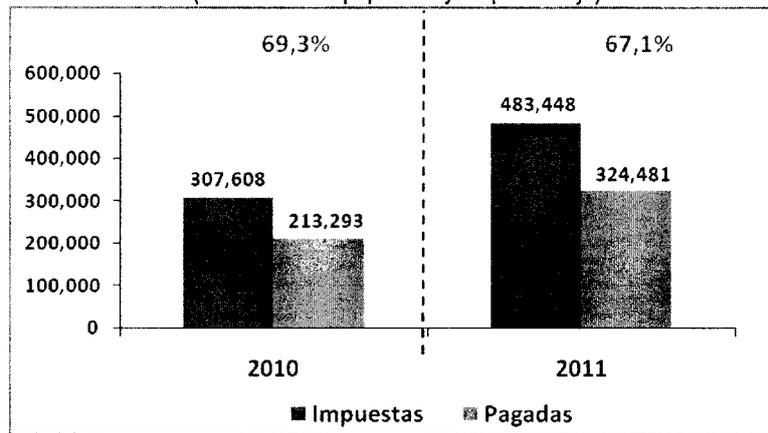


Gráfico N.º 5
Efectividad del pago voluntario por conceptos no tributarios 1/
Comparativo primer semestre: 2010 - 2011
(En número de papeletas y en porcentaje)



Meta anual 2011: 72,5%

Nota: Considera papeletas pagadas antes de la notificación de la REC.

1/ La información de cantidad de papeletas impuestas y pagadas es al 30 de junio del año respectivo.

Fuente: SAT - Gerencia de Informática.

Elaboración: SAT - División de Planificación.

Información al 30 de junio 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 Gráfico N.º 6 muestra 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.

Al primer semestre del 2011 se tiene un resultado de 3,97%, cifra menor en 1.03 p.p. respecto del año 2010. Cabe indicar que en el primer semestre se ha realizado la emisión de cartas dirigida a los ciudadanos que habrían adquirido un vehículo nuevo, invitándolos a presentar su declaración jurada vehicular dentro de los plazos establecidos, lo cual se habría reflejado en un incremento de 55% de la cantidad de Declaraciones Juradas Vehiculares realizadas a través del Módulo de Inscripción Vehicular, que a su vez conllevaría a una reducción de omisos para autos nuevos.

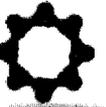
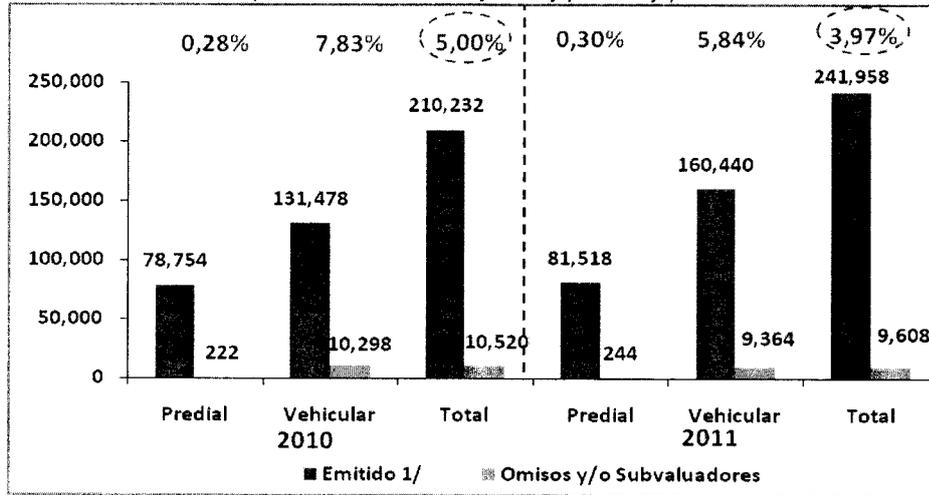


Gráfico N.º 6
Porcentaje de omisos y/o subvaluadores respecto de la emisión total (IPA, IV)
Comparativo primer semestre: 2010 - 2011
(En número de contribuyentes y porcentaje)



Meta anual 2011: 6,2%

1/ Considera contribuyentes registrados en el periodo enero – junio y registrados por DJ fiscalizada en el mismo periodo.

Fuente: SAT Gerencia de Informática.

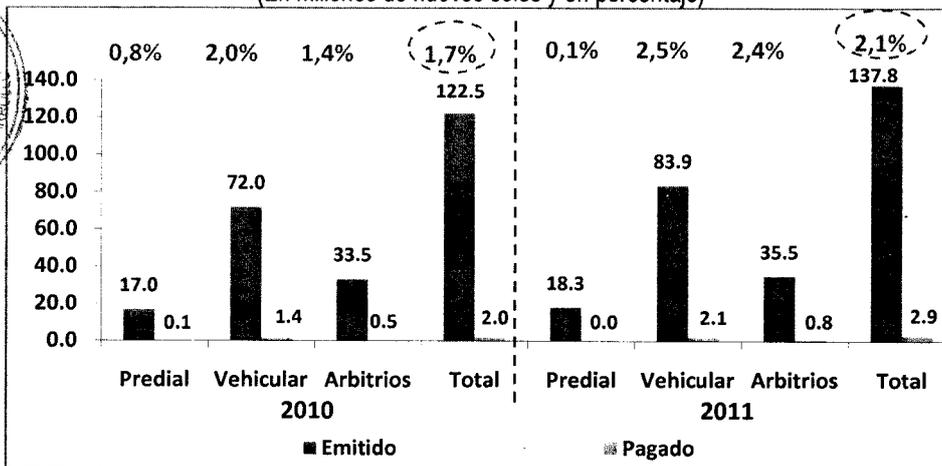
Elaborado: División de Planificación.

Información al 30 de junio de 2011.

b. Indicador: Efectividad de la cobranza coactiva de la deuda corriente de tributos mecanizados.

En el Gráfico N.º 7 el indicador del nivel de efectividad de la cobranza coactiva de los principales conceptos tributarios: Impuesto Predial, Impuesto Vehicular y los Arbitrios Municipales. Se muestra para el primer semestre del 2011 un resultado de 2,1%, cifra mayor en 0.40 p.p. respecto del año 2010. Cabe indicar que en el primer semestre las actividades se enfocaron en el cumplimiento de la meta MEF de reducir en 50% las quejas fundadas vinculadas al Impuesto Predial, lo cual explica el margen de 1.9 p.p respecto de la meta anual (4,0%).

Gráfico N.º 7
Efectividad del pago voluntario por tributos mecanizados 1/
Comparativo primer semestre: 2010 - 2011
(En millones de nuevos soles y en porcentaje)



Meta anual 2011: 4,0%

Nota: Considera la deuda pagada después de la notificación de la REC al primer y segundo trimestre.

Fuente: SAT – Gerencia de Informática, Elaboración: SAT - División de Planificación.

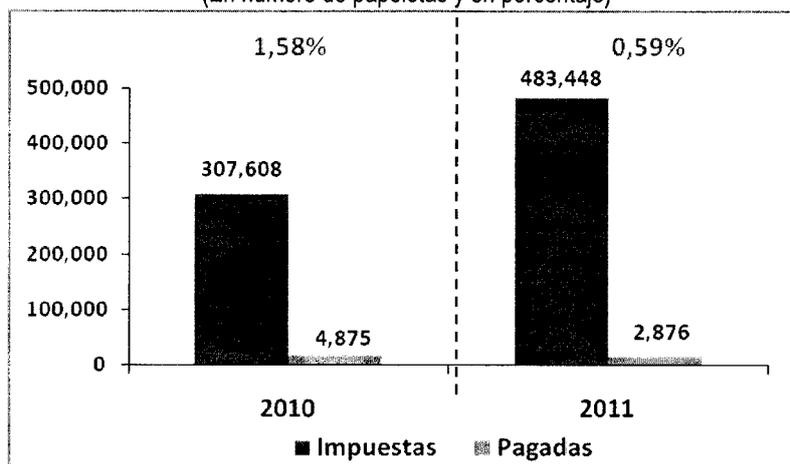
Información al 30 de junio de 2011.

Cifras expresadas en monto insoluto.

c. Indicador: Efectividad de la cobranza coactiva de conceptos no tributarios.

El Gráfico N.º 8 muestra el índice de efectividad de la cobranza coactiva al primer semestre del 2010 y 2011 de los principales conceptos no tributario que son las papeletas por infracciones de tránsito RNT, RTU y SETAME, el resultado obtenido en el 2011 es de 0.59% monto menor en 0.99 p.p. a lo obtenido en el año 2010, lo cual se debería a la modificación en los plazos para iniciar los procesos de ejecución coactiva⁷.

Gráfico N.º 8
Efectividad de la cobranza coactiva de conceptos no tributarios
Comparativo primer semestre: 2010 - 2011
(En número de papeletas y en porcentaje)



Meta anual 2011: 4,69%

Nota: Considera las papeletas pagadas después de la notificación de la REC.

Fuente: SAT – Gerencia de Informática.

Elaboración: SAT - División de Planificación.

Información al 30 de junio 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 nuevos ciudadanos registrados.

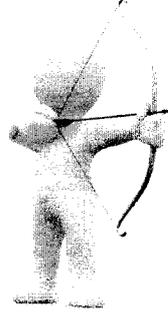
En el primer semestre se ha registrado un total de 6,749 ciudadanos con e-mail o teléfono, lo cual representa un 24% respecto del total de ciudadanos registrados con declaración jurada por Impuesto Vehicular o Predial (Ver Gráfico N.º 9).

Cabe indicar que en el primer semestre del 2011 se han efectuado evaluaciones al personal sobre el procedimiento de registro de datos, así como, 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 orientación⁸.

⁷ Ver nota de página N° 5

⁸ En el primer semestre se realizaron 3 reuniones con el personal y 17 evaluaciones calificadas al personal sobre el procedimiento de registro de datos.

Gráfico N.º 9
Ciudadanos con e-mail o teléfono registrado
Comparativo primer semestre: 2010 - 2011
(En número de contribuyentes y en porcentaje)

e-servicios			
	Descripción	2010	2011
	Ciudadanos registrados	25,905	28,215
	Ciudadanos con e-mail o teléfono	6,013	6,749
	% Ciudadanos con e-mail o teléfono	23%	24%

Meta anual 2011: 25,0%

Nota: Considera contribuyentes registrados con declaración jurada por impuesto vehicular o predial al primer semestre.

Fuente: SAT - Gerencia de Informática.

Elaboración: SAT - División de Planificación.

Información al 30 de junio de 2011.

5. OBJETIVO: DESARROLLAR CULTURA TRIBUTARIA MUNICIPAL.

Con la finalidad de fomentar la cultura tributaria e incentivan el pago voluntario, durante el primer semestre se ha realizado acciones conjuntas de gestión de cobranza, comunicación oportuna, campañas de fidealización y acercamiento a los ciudadanos lo cual ha motivado a nuevos ciudadanos a elegir el pago puntual. En lo que respecta a las campañas de vencimiento de la primera y segunda cuota, en el 2011 se ha logrado un incremento del número de participantes en los sorteos que premian la puntualidad en el pago respecto del primer semestre 2010.



Incentivo de la primera y segunda cuota 2011.

Descripción de resultados	2010	2011
Número de contribuyentes que participan en sorteos	110,184	186,191
Incremento en:		+69%

Fuente: SAT - Oficina de Secretaría General.

Elaboración: SAT - División de Planificación.

Entre otras actividades de fomento de cultura tributaria podemos señalar:

- Programas de fidelización a contribuyentes puntuales y acercamiento al ciudadano, a través de paseos guiados al Parque de las Leyendas, paseo a museos de sitio y localidades turísticas (Pachacámac), recorridos por el Centro Histórico de Lima, entre otras.
- Programa "Puntuales y Emprendedores" y Visitas a colegios del Cercado de Lima.



- El programa "Cinema SAT", con funciones exclusivas para nuestros contribuyentes puntuales, donde disfrutan de una mañana familiar en las principales salas cinematográficas de la ciudad.
- El programa "El SAT visita su Barrio", lleva información tributaria además de diversos servicios de salud a los ciudadanos del Cercado de Lima.

Nuevo canal de información: el Facebook del SAT permite a los contribuyentes ver sus fotos cuando participan de nuestros paseos y cursos, relación de ganadores de sorteos y actividades especiales, entre otros.

Dichas actividades habrían incidido en los resultados de los indicadores que miden el nivel de contribuyentes puntuales, tal y como se observa a continuación:

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

El resultado muestra que del total de contribuyentes puntuales tributarios, el 22,0% son nuevos ciudadanos que optan por cumplir oportunamente con el pago (Ver Gráfico N.º 10).

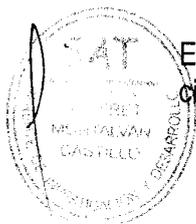
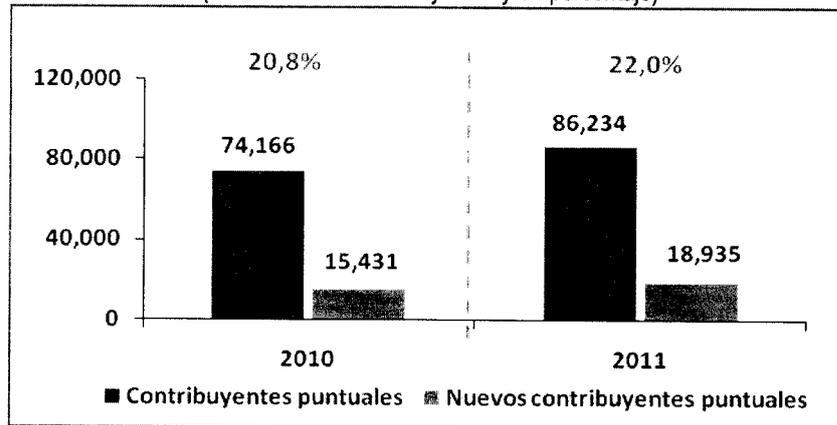




Gráfico N.º 10
Nuevos contribuyentes puntuales
Comparativo primer semestre: 2010 - 2011
(En número de contribuyentes y en porcentaje)



Meta anual 2011: 22,0%

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/segunda cuota hasta el vencimiento.

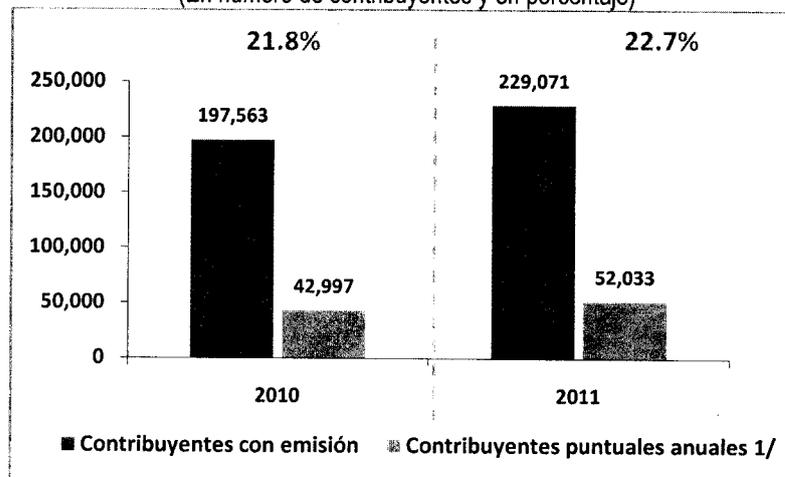
Fuente: SAT - Gerencia de Informática.

Elaboración: SAT - División de Planificación.

b. Indicador: Nivel de contribuyentes puntuales anuales.

El Gráfico N.º 11 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 11
Contribuyentes puntuales anuales por concepto
Comparativo: 2010 - 2011
(En número de contribuyentes y en porcentaje)



Meta anual 2011: 23,5%

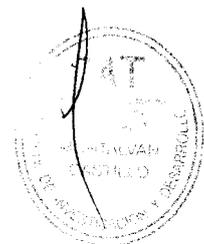
1/ Se considera a aquellos que realizaron el pago de toda su deuda corriente hasta la fecha de vencimiento de la primera cuota.

Información obtenida por tipo de contribuyente.

Fuente: SAT - Gerencia de Informática.

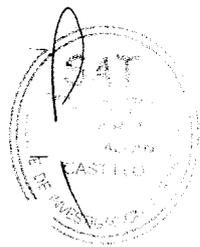
Elaboración: SAT - División de Planificación.

Información al 28 de febrero de 2011.



III. CONCLUSIONES

- Se mantiene la performance mostrada en el primer trimestre en los indicadores de efectividad de la recaudación y pago voluntario de los conceptos tributarios, 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 vieron influenciados por la disminución de la cobranza en la cartera del RTU y el incremento en la cantidad de papeletas impuestas al RNT respecto del primer semestre 2010.
- En relación a los indicadores de efectividad en la cobranza coactiva tributaria y no tributaria, se espera que en lo que resta del año se intensifiquen las labores de generación de riesgo y cobranza coactiva, las cuales se han visto postergados por enfocarse al cumplimiento de las metas MEF de disminuir en 50% las quejas fundadas vinculadas al Impuesto Predial y cambios en los plazos de ejecución coactiva, respectivamente.
- Respecto del porcentaje de omisos y/o subvaluadores, el resultado obtenido en el primer semestre reflejaría las acciones de emisión de cartas a los ciudadanos invitándolos a presentar su Declaración Jurada Vehicular dentro de los plazos establecidos.
- Sobre el indicador de porcentaje de contribuyentes con e-mail o teléfono, en el primer semestre se realizaron actividades de inducción al personal y evaluaciones al personal sobre el procedimiento de registro de datos.
- Los resultados positivos obtenidos en los indicadores de porcentaje de contribuyentes puntuales anuales y nuevos contribuyente puntuales se deberían a las acciones conjuntas de gestión de cobranza, comunicación oportuna, campañas de fidealización y acercamiento a los ciudadanos.



Suzel Munguía Cruz
Jefe de la División de Planificación
Gerencia de Investigación y Desarrollo