



EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES ESTRATÉGICOS AL CUARTO TRIMESTRE 2011



INFORME N.º 211- 082- 000000100-B

Materia: Resultados de los indicadores estratégicos al cuarto trimestre del 2011.

Fecha : 30 de enero del 2012.

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 2010-2014¹ y los cuales están orientados a consolidar de forma escalonada los diversos sistemas de gestión que permitirán alcanzar los objetivos institucionales.

Dentro de este PEI vigente, se aprobaron 24 indicadores alineados a los objetivos del Mapa Estratégico, estos permitirán medir las acciones que se vienen ejecutando para alcanzar cada una de las metas establecidas. Asimismo, es importante señalar que esta modificación incorporó la ampliación del horizonte de ejecución del Plan Estratégico Institucional hasta el 2014, permitiendo de esta manera alinear su plazo de vigencia al PEI de la MML.

Es necesario resaltar que la presente evaluación está centrada en los indicadores formulados en el Plan Estratégico Institucional 2010 – 2014

Sin embargo, se debe mencionar que el anexo N° 1 adjunto al presente informe se considera los 29 indicadores establecidos en el PEI 2010-2013². Esta inclusión se efectúa debido que la evaluación de los tres primeros trimestres del año 2011 se realizó bajo este marco de indicadores. En ese sentido, con el fin de realizar las comparaciones correspondientes se presentan los resultados obtenidos por estos indicadores.



¹ El Plan Estratégico Institucional 2010-2014 que fuera aprobado mediante Acuerdo de Consejo Directivo N° 23-2011-CD-SAT de fecha 29/12/2011, el mismo que modifico al PEI 2010 – 2013.

² Este documento institucional no se encuentra vigente desde el 29 de diciembre de 2011.

Cuadro N.º 01
Detalle de indicadores según objetivo

N.º	Objetivo Estratégico	INDICADOR	Unidad de Medida	Meta 2011 ^{1/}	Ejecutado al 31 de Dic.
1	Incrementar la Efectividad de la Recaudación	Efectividad de Recaudación Tributaria (IP, IV,A)	Porcentaje	78.1%	78.4%
2		Efectividad de recaudación del pago oportuno tributario	Porcentaje	59.7%	59.6%
3		Efectividad de recaudación de deuda corriente coactiva tributaria	Porcentaje	41.4%	43.0%
4		Efectividad de la cobranza no tributaria	Porcentaje	73.6%	73.1%
5		Efectividad de la cobranza del pago oportuno no tributario	Porcentaje	68.7%	68.4%
6		Efectividad de recaudación de deuda corriente coactiva no tributaria	Porcentaje	43.1%	44.7%
7		Nivel de contribuyentes puntuales	Porcentaje	31.4%	31.4%
8		Contribuyentes puntuales anuales	Porcentaje	23.5%	22.7%
9		Contribuyentes puntuales trimestrales	Porcentaje	10.1%	10.1%
10		Programas de fomento a la cultura Tributaria	Programas	2	2
11		Porcentaje de contribuyentes con teléfono e email	Porcentaje	34.5%	34.2%
12	Incrementar la Satisfacción respecto de los servicios del SAT	Índice de satisfacción del ciudadano	Porcentaje	83.0%	86.0%
13		Índice de satisfacción de los ciudadanos respecto de la atención personal	Porcentaje	80.0%	84.0%
14		Índice de satisfacción de los ciudadanos respecto de la atención del centro de llamadas	Porcentaje	94.0%	94.4%
15		Nivel de operaciones de pago realizadas a través de canales alternativos a caja SAT	Porcentaje	26.0%	26.2%

Continúa en la siguiente página





N.º	Objetivo Estratégico	INDICADOR	Unidad de Medida	Meta 2011 ^{1/}	Ejecutado al 31 de Dic.
16	Mejorar el Clima Laboral	Índice de satisfacción del colaborador	Porcentaje	68.0%	82.8%
17		Índice de satisfacción del colaborador respecto de los programas de bienestar	Porcentaje	80.0%	82.9%
18		Cobertura de las capacitaciones.	Porcentaje	68.0%	78.3%
19		Índice de percepción del personal respecto de la infraestructura física y tecnológica	Porcentaje	70.0%	71.1%
20	Mejorar la Gestión de Soporte del SAT	Nivel de cumplimiento de las actividades de soporte del plan operativo	Porcentaje	100%	75.0%
21		Eficacia del gasto	Porcentaje	100%	86.1%
22		Procesos optimizados	Procesos	-	2
23		Nuevos productos y/o servicios	Productos y/o servicios	-	2
24		Programas de responsabilidad social	Programas	-	-

1/ Metas al cierre del año.

Fuente: Gerencia de Informática, Gerencia de Recursos Humanos, Gerencia de Organización y Racionalización, Escuela SAT y Gerencia de Finanzas.

Elaboración: SAT - División de Planificación.





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

De los indicadores evaluados se observa que en su gran mayoría han sobrepasado lo obtenido en el mismo periodo del año 2010.

Asimismo, es necesario resaltar que los indicadores de efectividad de la recaudación y efectividad del pago oportuno tributario, mantienen en su totalidad un crecimiento leve comparado con el año 2010, siendo los principales factores la optimización de la gestión del Impuesto Vehicular debido al incremento de la emisión de deuda y las campañas de incentivo al pronto pago, que impactaron en la recaudación obtenida.

Con relación a los resultados en los indicadores de efectividad de la recaudación y efectividad del pago voluntario No Tributario, se muestra una disminución en comparación con el ejercicio anterior, esto se explica por la mayor cantidad de papeletas impuestas por las infracciones al Reglamento Nacional de Tránsito (RNT)³.

1. OBJETIVO ESTRATEGICO 1: INCREMENTAR LA EFECTIVIDAD DE LA RECAUDACIÓN.

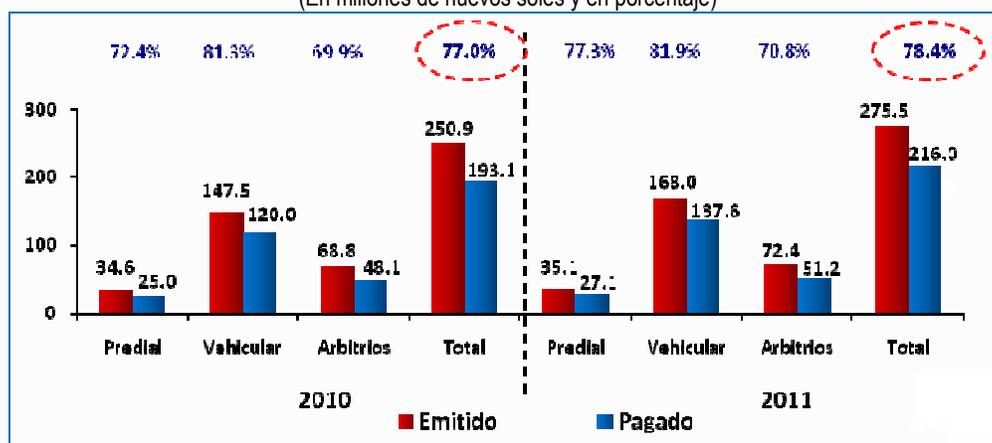
a. Indicador 1: Efectividad de Recaudación Tributaria (IP, IV, A).

El Gráfico N.º 1 muestra el nivel de efectividad de la recaudación al cuarto trimestre del 2010 y 2011 de los principales conceptos tributarios: Impuesto Predial, Impuesto Vehicular y los Arbitrios Municipales. Al cuarto trimestre del 2011 se alcanzó un nivel de efectividad de 78.4% cifra mayor en 1.4 p.p. de lo obtenido en el 2010, influenciado principalmente por el componente de Impuesto Predial y Arbitrios.

Gráfico N.º 1

**Efectividad de la recaudación tributaria
Comparativo al cuarto trimestre: 2010 - 2011**

(En millones de nuevos soles y en porcentaje)



Meta anual 2011: 78,1%

Nota: Considera monto insoluto emitido anual y monto insoluto pagado al 31 de diciembre del año respectivo.

Fuente: SAT – Gerencia de Informática.

Elaboración: SAT - División de Planificación.

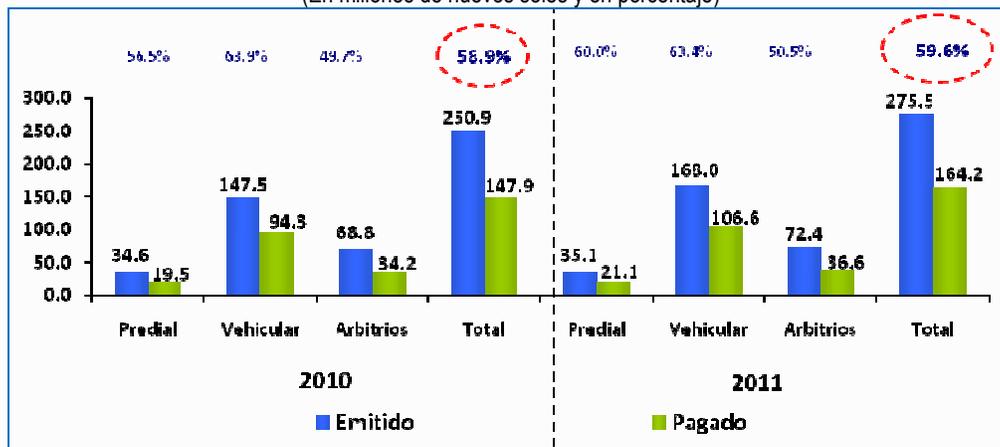
³ En el año 2011 se impusieron 1,108,598 papeletas cifra que supera en 102.2% de lo impuesto en el mismo periodo del año 2010.



b. Indicador 2: Efectividad de recaudación del pago oportuno tributario.

En el Gráfico N.º 2 se muestra el indicador de efectividad de recaudación del pago oportuno de los principales conceptos tributarios: Impuesto Predial, Impuesto Vehicular y los Arbitrios Municipales. Se puede observar que el índice de efectividad del pago oportuno al cuarto trimestre del 2011 es de 59,6% porcentaje mayor en 0.7 p.p. comparado con el mismo periodo del año 2010; esto se debe a la mejor performance de las efectividades de los Arbitrios Municipales e Impuesto Predial.

Gráfico N.º 2
Efectividad de recaudación del pago oportuno tributario^{1/}
Comparativo al cuarto trimestre: 2010 - 2011
 (En millones de nuevos soles y en porcentaje)



Meta anual 2011: 59.7%

Nota: Considera deuda pagada hasta la fecha de cada vencimiento del año respectivo.

1/ Considera monto insoluto emitido anual y monto insoluto pagado al 31 de diciembre del año respectivo.

Fuente: SAT – Gerencia de Informática.

Elaboración: SAT - División de Planificación.



c. Indicador 3: Efectividad de recaudación de deuda corriente coactiva tributaria.

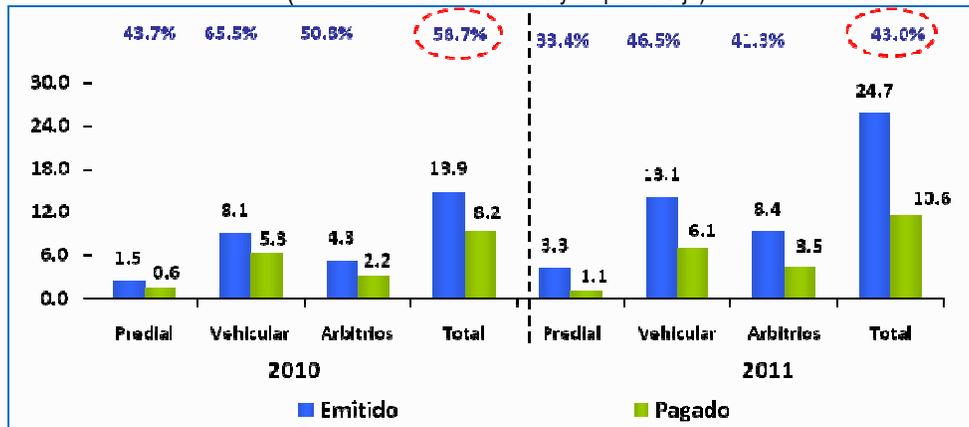
El Gráfico N.º 3 muestra el nivel de efectividad de la cobranza coactiva de los conceptos tributarios. Obteniendo al cuarto trimestre del 2011 una recuperación de 10.6 Mill de deuda coactiva. Asimismo, el índice obtenido fue de 43.0% es menor en 15.7 p.p. respecto del año 2010, esto se debe a que la emisión tuvo un incremento en un 77.7% con respecto al año anterior.





Gráfico N.º 3
Efectividad de recaudación de deuda corriente coactiva tributaria
Comparativo al cuarto trimestre: 2010 - 2011

(En millones de nuevos soles y en porcentaje)



Meta anual 2011: 41,4%

Nota: Considera la deuda pagada después de la notificación de la REC al 31 de diciembre de cada año.

Considera solamente la emisión de deuda en etapa coactiva al 31 de diciembre de cada año

Fuente: SAT - Gerencia de Informática.

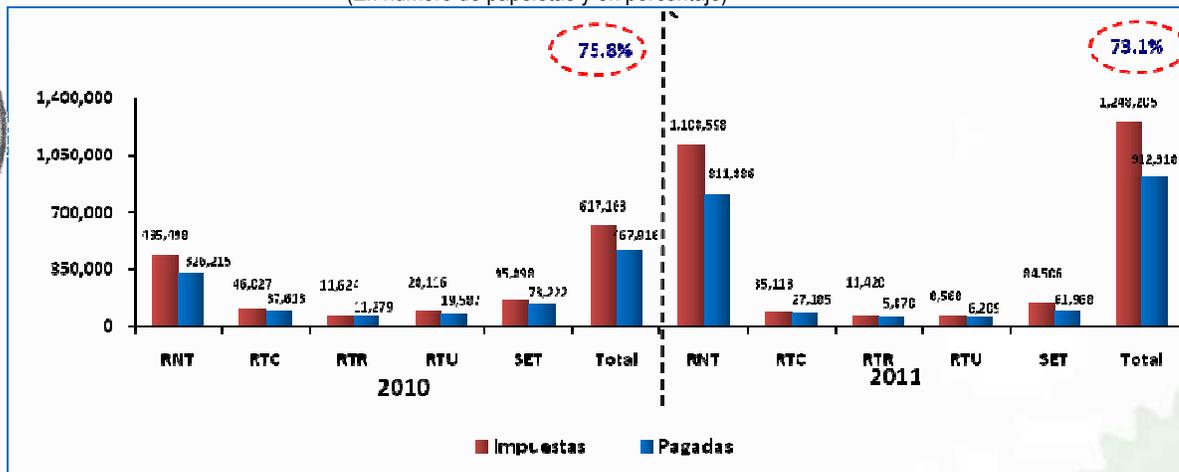
Elaboración: SAT - División de Planificación.

Información al 31 de diciembre de 2011.

d. Indicador 4: Efectividad de la cobranza no tributaria.

Con relación a la efectividad de la cobranza no tributaria, en el Gráfico N.º 4 podemos observar el comparativo al cuarto trimestre del 2010 y 2011 de las infracciones por RNT, RTC, RTR, RTU y SETAME. El resultado refleja una efectividad de 73.1% porcentaje menor en 2.7 p.p. respecto de lo obtenido en el mismo periodo del año 2010, ello debido a la disminución de la efectividad de la cobranza de las papeletas por conceptos RNT y SETAME.

Gráfico N.º 4
Efectividad de la cobranza no tributaria
Comparativo al cuarto trimestre: 2010 - 2011
 (En número de papeletas y en porcentaje)



Meta anual 2011: 73.6%

Nota: Cantidad de papeletas impuestas y pagadas es al 31 de diciembre del año respectivo.

Fuente: SAT - Gerencia de Informática.

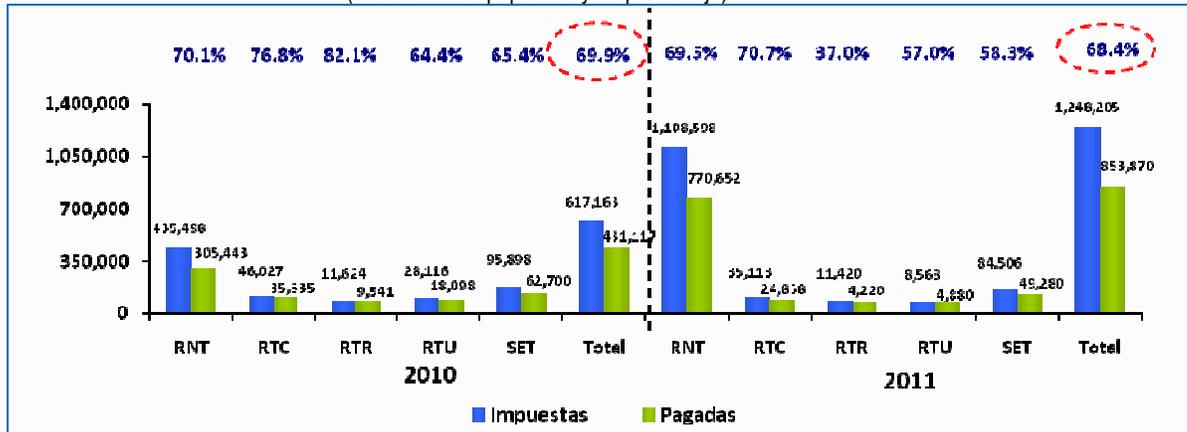
Elaboración: SAT - División de Planificación.



e. Indicador 5: Efectividad de la cobranza del pago oportuno no tributario.

Respecto al índice de efectividad de la cobranza del pago oportuno de los conceptos no tributarios, el Gráfico N.º 5 muestra el resultado al cuarto trimestre del 2011, siendo está menor en 1.5 p.p. respecto de lo obtenido en el mismo periodo del año 2010. Este bajo porcentaje se debe al incremento de la imposición de papeletas en 102.2% respecto del 2010.

Gráfico N.º 5
Efectividad de la cobranza del pago oportuno no tributario 1/
Comparativo al cuarto trimestre: 2010 - 2011
 (En número de papeletas y en porcentaje)



Meta anual 2011: 68.7%

Nota: Considera papeletas pagadas hasta la fecha de cada vencimiento del año respectivo.

1/ Cantidad de papeletas impuestas al 31 de diciembre del año respectivo.

Fuente: SAT - Gerencia de Informática.

Elaboración: SAT - División de Planificación.



f. Indicador 6: Efectividad de recaudación de deuda corriente coactiva no tributaria.

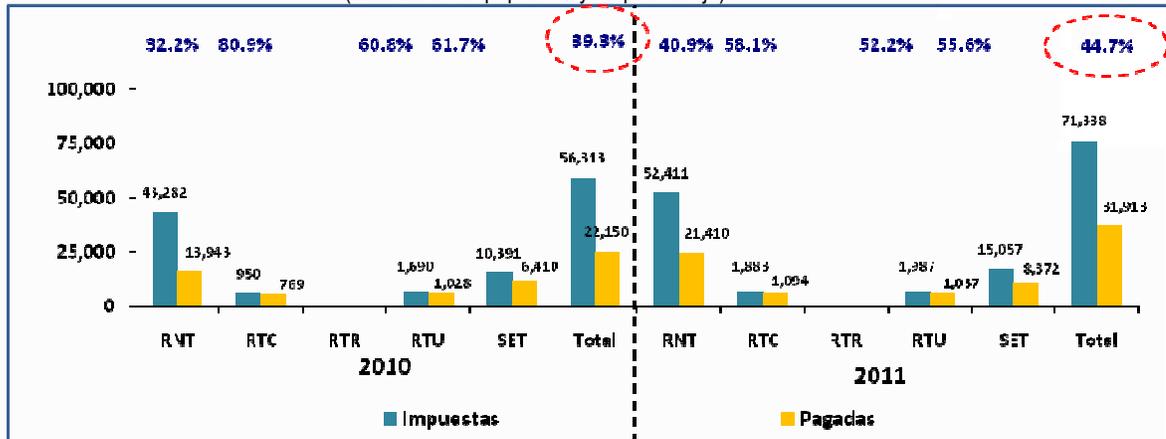
El Gráfico N.º 6 muestra el índice de efectividad de recaudación de deuda corriente coactiva al cuarto trimestre del 2010 y 2011 de los principales conceptos no tributarios, donde el resultado obtenido en el 2011 es de 44.7% monto mayor en 5.4 p.p. a lo obtenido en el año 2010, lo cual se debe al incremento de las papeletas impuestas.



Gráfico N.º 6

Efectividad de recaudación de deuda corriente coactiva no tributaria
Comparativo al cuarto trimestre: 2010 - 2011

(En número de papeletas y en porcentaje)



Meta anual 2011: 43,1%

Nota: Considera las papeletas pagadas en etapa coactiva de cada año.

Considera solamente las papeletas en etapa coactiva de cada año.

Fuente: SAT - Gerencia de Informática.

Elaboración: SAT - División de Planificación.

Información al 31 de diciembre de 2011.

g. Indicador 7: Nivel de contribuyentes puntuales (IP, Arb, IV).

El resultado muestra que el nivel de contribuyentes puntuales al cuarto trimestre del 2010 y 2011 de los principales conceptos tributarios, cuyo resultado obtenido en el 2011 es de 31.4% monto mayor en 1.6 p.p. a lo obtenido en el año 2010.

Esto se debe a las acciones de fomento a la cultura tributaria que se realiza en toda la ciudad, así como a la información que se brinda y las cartas dirigidas a los ciudadanos que cuentan con un vehículo nuevo invitándolos a realizar su declaración jurada del Impuesto Vehicular.

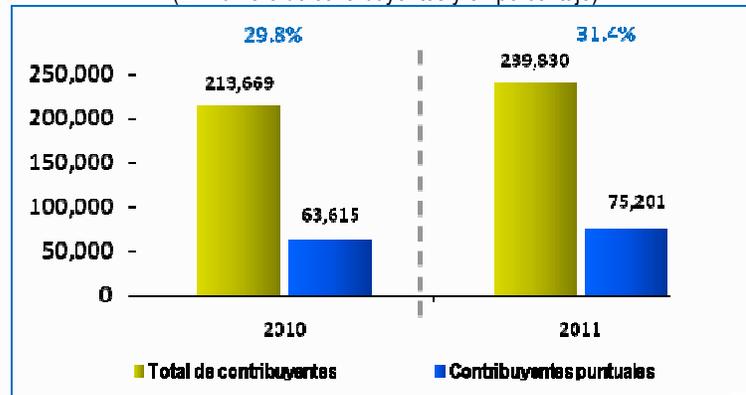


Gráfico N.º 7

Nivel de contribuyentes puntuales (IP, Arb, IV)

Comparativo al cuarto trimestre: 2010 - 2011

(En número de contribuyentes y en porcentaje)



Meta anual 2011: 31,4%

Nota: Se considera contribuyentes puntuales, a aquellos que pagaron toda su deuda corriente o la cuota correspondiente hasta el vencimiento en el año de evaluación.

Fuente: SAT - Gerencia de Informática.

Elaboración: SAT - División de Planificación.

Información al cierre del cuarto vencimiento.

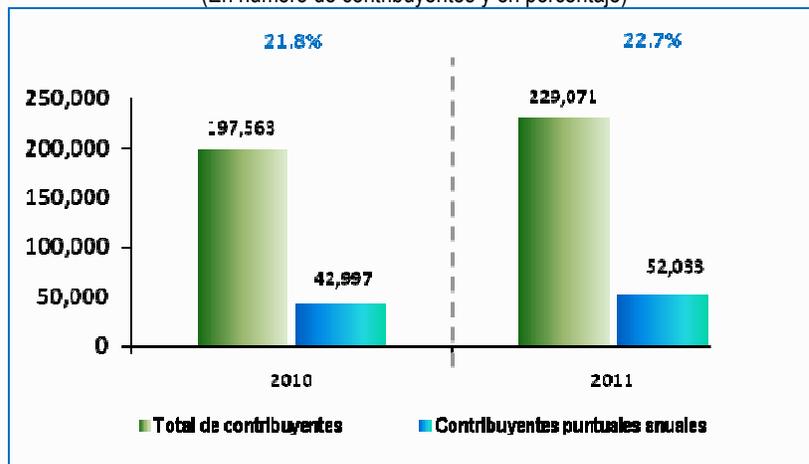


h. Indicador 8: Contribuyentes puntuales anuales (IP, Arb, IV).

En el gráfico N.º 8 nos muestra los resultados del nivel de contribuyentes puntuales anuales al cuarto trimestre del 2010 y 2011 de los principales conceptos tributarios, donde el resultado obtenido en el 2011 es de 22.7% monto mayor en 0.9 p.p. a lo obtenido en el año 2010.

Los resultados obtenidos se deben a las acciones y medidas que realiza la Administración Tributaria para mejorar la calidad del servicio que se les brinda a los contribuyentes.

Gráfico N.º 8
Contribuyentes puntuales anuales (IP, Arb, IV)
Comparativo al primer vencimiento: 2010 - 2011
 (En número de contribuyentes y en porcentaje)



Meta anual 2011: 23,5%

Nota: Se considera contribuyentes puntuales anuales, a aquellos que pagaron toda su deuda corriente al cierre del primer vencimiento de cada año.

Fuente: SAT – Gerencia de Informática.

Elaboración: SAT - División de Planificación.



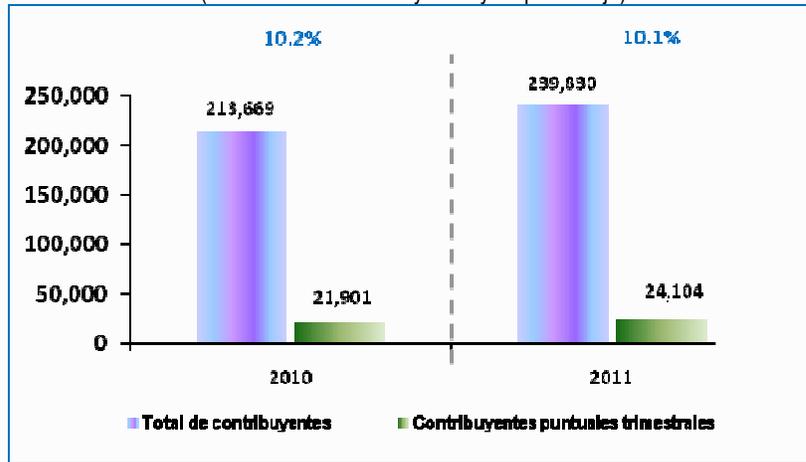
i. Indicador 9: Contribuyentes puntuales trimestrales (IP, Arb, IV).

El siguiente gráfico nos muestra los resultados del nivel de contribuyentes puntuales trimestrales al cuarto trimestre del 2010 y 2011, donde el resultado obtenido en el 2011 es de 10.1% monto menor en 0.1 p.p. a lo obtenido en el año 2010. Sin embargo el número de contribuyentes fue mayor al del ejercicio anterior.





Gráfico N.º 9
Contribuyentes puntuales trimestrales (IP, Arb, IV)
Comparativo al cuarto trimestre: 2010 - 2011
 (En número de contribuyentes y en porcentaje)



Meta anual 2011: 10.1%

Nota: Se considera contribuyentes puntuales trimestrales, a aquellos que pagaron toda su deuda corriente o la cuota correspondiente hasta el vencimiento.

Fuente: SAT – Gerencia de Informática.

Elaboración: SAT - División de Planificación.

Información al cierre del cuarto vencimiento.

j. Indicador 10: Programas de fomento a la cultura tributaria

Los resultados de este programa tienen como finalidad sensibilizar a la población respecto de la importancia del cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Para el año 2011 se realizaron 2 programas que a continuación se detallan:



Alumnos beneficiados con las campañas de cultura tributaria

1).- Visitas a centros educativos del Cercado de Lima y otros, en los que se sensibilizó respecto de la cultura tributaria a 2,010 estudiantes

2).- La primera caminata de sensibilización a la población de Lima y se entregó información y material promocional a 5,000 ciudadanos en las casetas de peaje que administra la comuna limeña.





k. Indicador 11: Porcentaje de contribuyentes con teléfono e email

Al cuarto trimestre el total de contribuyentes afectos es de 240,114, de los cuales el 34.2% cuentan con teléfono e email (Ver Cuadro N.º 3), esto permitirá mantener una mejor comunicación en la gestión de cobranza y orientación a nuestros contribuyentes.

Cuadro N.º 3
Contribuyentes con teléfono e email
Comparativo al cuarto trimestre: 2010 - 2011
 (En número de contribuyentes y en porcentaje)

Descripción	2010	2011
Cantidad total de contribuyentes afectos en el periodo	209,726	240,114
Cantidad de contribuyentes con teléfono e email	73,881	82,038
% Contribuyentes con teléfono e email	35.2%	34.2%

Meta anual 2011: 34.5%

Nota: Considera contribuyentes registrados con declaración jurada por impuesto vehicular o predial al 31 de diciembre de cada año.

Fuente: SAT – Gerencia de Informática.

Elaboración: SAT- División de Planificación.

Información al 31 de diciembre de 2011.

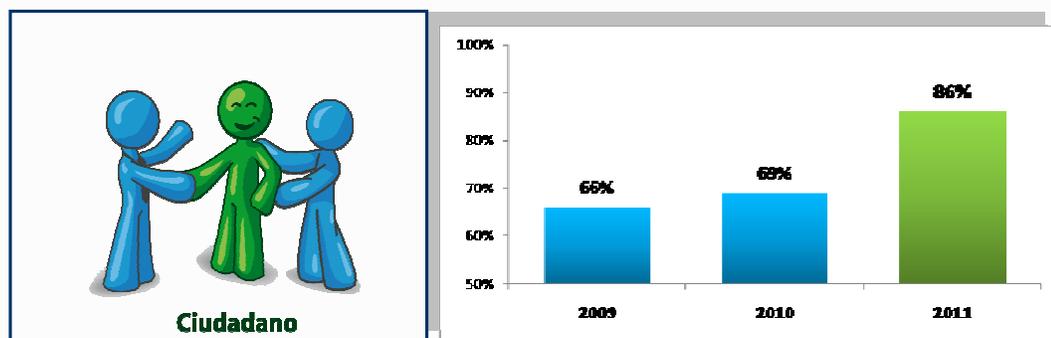
2. OBJETIVO ESTRATEGICO 2: INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN RESPECTO DE LOS SERVICIOS DEL SAT.

l. Indicador 12: Índice de Satisfacción del Ciudadano

Este nivel de satisfacción mide la percepción del ciudadano respecto de los servicios brindados en el SAT de Lima, servicios incluye; orientación personalizada y virtual, consultas, recepción de documentos y declaraciones, determinación correcta de deuda, entrega de información, entre otros. La generación de una mayor calidad en el servicio se le atribuye en gran medida al recurso humano dada la atención directa con el ciudadano y a las iniciativas tecnológicas que facilitan el servicio, en especial las de canales virtuales.



Gráfico N.º 10
Índice de satisfacción al Ciudadano 2009 - 2011



Meta anual 2011: 83%

Fuente: Encuesta realizada por Arellano Marketing 2009

Encuesta realizada en Febrero 2010

Encuesta realizada por Arellano Marketing 2011

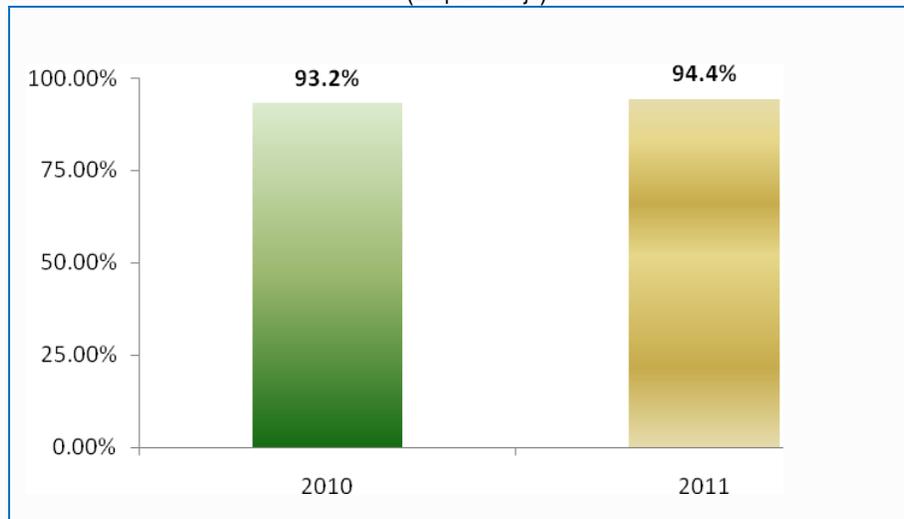


El resultado del índice de satisfacción del ciudadano es de 86%, producto de la implementación de acciones estratégicas como: la repotenciación de los canales de atención y capacitación del personal de atención al público y mejoras en infraestructura.

m. Indicador 13: Índice de satisfacción de los ciudadanos respecto de la atención del centro de llamadas.

En el gráfico siguiente nos muestra los resultados del índice de satisfacción de los ciudadanos respecto de la atención del centro de llamadas al cuarto trimestre del 2010 y 2011, donde el resultado obtenido en el 2011 es de 94.4% cifra mayor en 1.2 p.p. a lo obtenido en el año 2010.

Gráfico N.º 11
Índice de satisfacción de los Ciudadanos (ALO SAT)
 (En porcentaje)



Meta anual 2011: 94%

Fuente: Encuesta IVR al 31 de Diciembre de 2011

n. Indicador 14: Nivel de operaciones de pago realizadas a través de canales alternativos a Caja SAT.

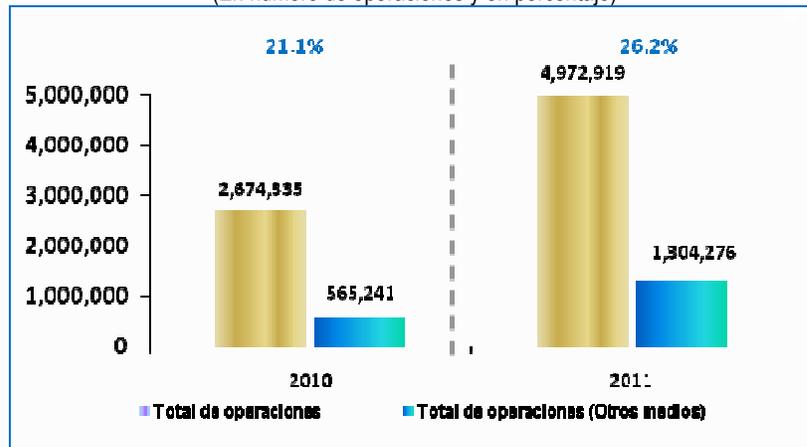
En el gráfico N.º 12 nos muestra los resultados del nivel de operaciones de pago a través de canales alternativos a Caja SAT al cuarto trimestre del 2010 y 2011, donde el resultado obtenido en el 2011 es de 26.2% cifra superior en 5.1 p.p. a lo obtenido en el año 2010.

Los resultados de la cantidad total de operaciones se ha incrementado en un 85.9%, debido al incremento de las infracciones RNT (297.9%), fraccionamiento tributario (202.7%) y el impuesto vehicular (63.6%). En cambio, las operaciones en otros medios se ha incrementado considerablemente en un 130.7% similar comportamiento con el aumento de las infracciones RNT (293.8%), fraccionamiento tributario (219.0%) y el impuesto vehicular (74.4%).





Gráfico N.º 12
Comparativo al cuarto trimestre: 2010 - 2011
 (En número de operaciones y en porcentaje)



Meta anual 2011: 26.0%

Fuente: SAT – Gerencia de Finanzas
 Elaboración: SAT - División de Planificación.
 Información al 31 de diciembre de 2011.

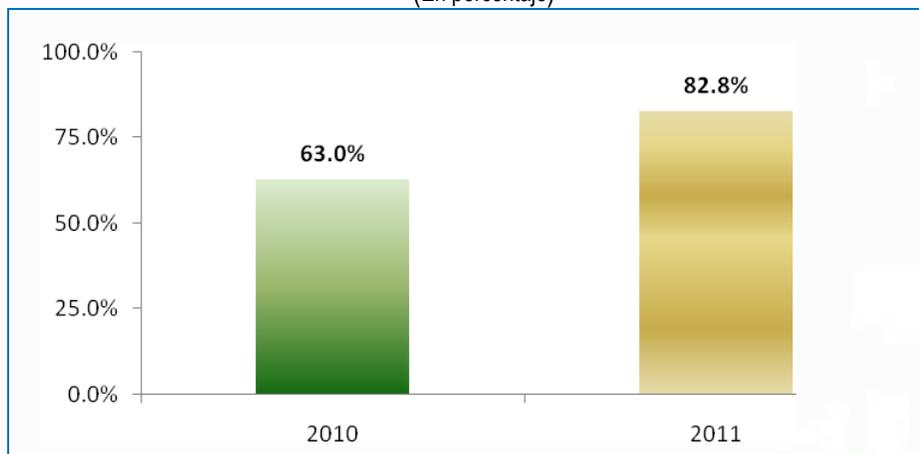
3. OBJETIVO ESTRATEGICO 3: MEJORAR EL CLIMA LABORAL.

o. Indicador 15: Índice de satisfacción del colaborador.

En el gráfico N.º 13 nos muestra los resultados del índice de satisfacción del colaborador al cuarto trimestre del 2010 y 2011, donde el resultado obtenido en el 2011 es de 82.8% cifra superior en 19.8 p.p. a lo obtenido en el año 2010. Hay que resaltar que esta encuesta se realizó por medio virtual (INTRANET) con un tamaño de muestra de 215 colaboradores de un total de 645 colaboradores. Dicha encuesta fue supervisada por la División de Bienestar y Desarrollo Personal. El tamaño de la muestra representa el 33.3% del total de colaboradores.



Gráfico N.º 13
Índice de satisfacción del Colaborador
 (En porcentaje)



Meta anual 2011: 68.0%

Fuente: SAT – Gerencia de Recursos Humanos
 Elaboración: SAT - División de Planificación.
 Información al 31 de diciembre de 2011.



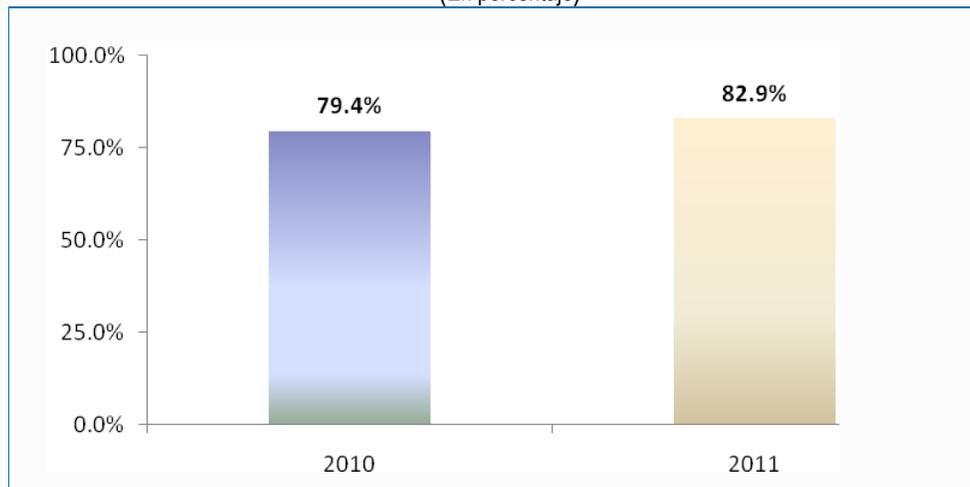
p. Indicador 16: Índice de satisfacción del colaborador respecto de los programas de bienestar

Los resultados de este indicador tienen como finalidad buscar un adecuado clima laboral entre sus colaboradores, en virtud a la importancia del rol cumple cada uno de ellos en la Administración Tributaria.

Para el año 2011 se presentan los resultados del índice de satisfacción del colaborador respecto de los programas de bienestar al cuarto trimestre del 2010 y 2011, donde el resultado obtenido en el 2011 es de 82.9% cifra superior en 3.5 p.p. a lo obtenido en el año 2010. Hay que resaltar que esta encuesta se realizó por medio virtual (INTRANET) con un tamaño de muestra de 171 colaboradores de un total de 645 colaboradores. Dicha encuesta fue supervisada por la División de Bienestar y Desarrollo de Personal. El tamaño de la muestra representa el 26.5% del total de colaboradores.

Gráfico N.º 14

Índice de satisfacción del Colaborador respecto de los programas de bienestar
(En porcentaje)



Meta anual 2011: 80.0%

Fuente: SAT – Gerencia de Recursos Humanos

Elaboración: SAT - División de Planificación.

Información al 31 de diciembre de 2011.



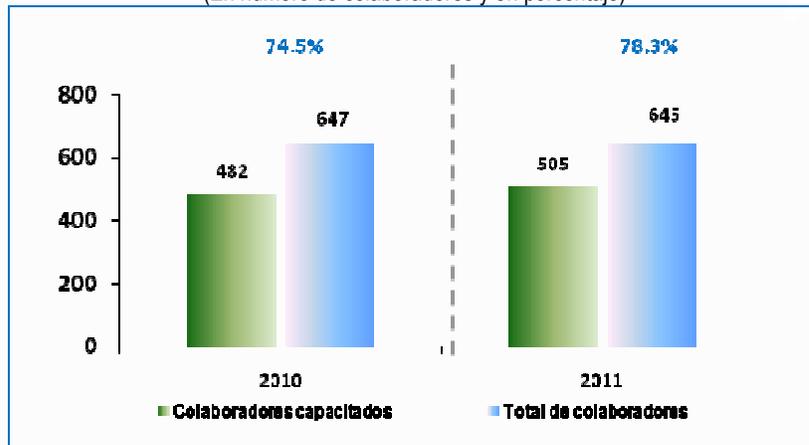
q. Indicador 17: Cobertura de las capacitaciones

Para el año 2011 se presentan los resultados de la cobertura de las capacitaciones al cuarto trimestre del 2010 y 2011, donde el resultado obtenido en el 2011 es de 78.3% cifra superior en 3.8 p.p. a lo obtenido en el año 2010. Hay que resaltar que este año se presentó mayor demanda de capacitación por parte de los colaboradores, sin embargo no se pudo ampliar debido a la falta de espacio de infraestructura y poco personal docente, siendo necesario realizar para el presente año una convocatoria de docentes para Escuela SAT para cubrir la demanda de capacitaciones no atendidas en el año 2011.





Gráfico N.º 15
Comparativo al cuarto trimestre: 2010 - 2011
 (En número de colaboradores y en porcentaje)



Meta anual 2011: 68.0%

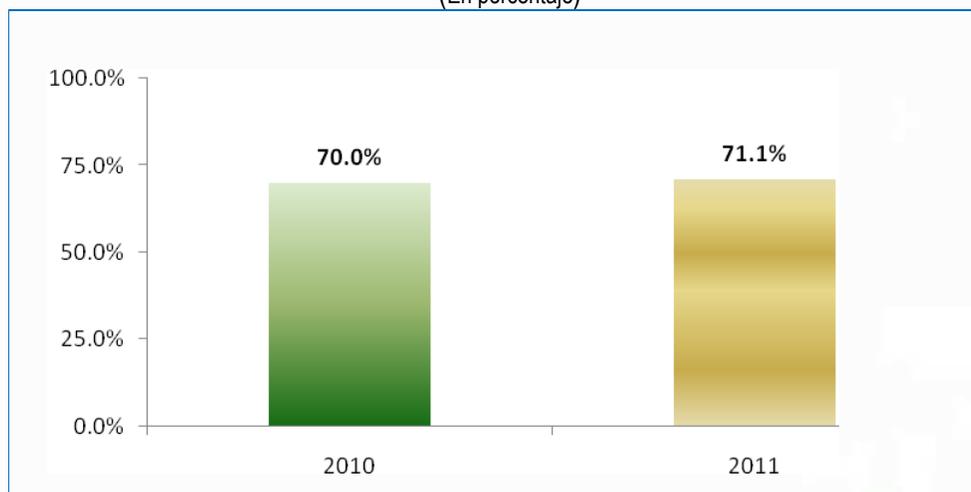
Fuente: SAT – Gerencia de Recursos Humanos – Escuela SAT
 Elaboración: SAT - División de Planificación.
 Información al 31 de diciembre de 2011.

r. Indicador 18: Índice de percepción respecto de la infraestructura física y tecnológica.

En el gráfico N.º 18 nos muestra los resultados del índice de percepción respecto de la infraestructura física y tecnológica al cuarto trimestre del 2010 y 2011, donde el resultado obtenido en el 2011 es de 71.1% cifra mayor en 1.1 p.p. a lo alcanzado en el año 2010. Hay que resaltar que esta encuesta se realizó por medio virtual (INTRANET) con un tamaño de muestra de 239 colaboradores de un total de 645 colaboradores. Dicha encuesta fue supervisada por la Gerencia de Informática y la Gerencia de Administración. El tamaño de la muestra representa el 37.1% del total de colaboradores.



Gráfico N.º 16
Índice de percepción del personal respecto de la infraestructura física y tecnológica
 (En porcentaje)



Meta anual 2011: 70.0%

Fuente: SAT – Gerencia de Informática
 Elaboración: SAT - División de Planificación.
 Información al 31 de diciembre de 2011.

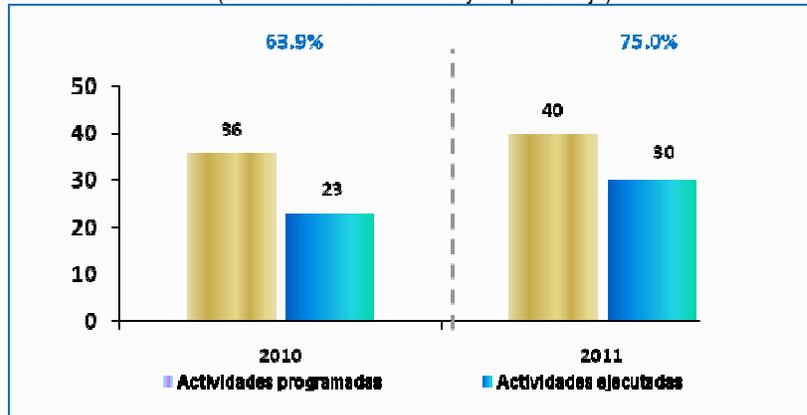


4. OBJETIVO ESTRATEGICO 4: MEJORAR LA GESTIÓN DE SOPORTE SAT

s. Indicador 19: Nivel de cumplimiento de las actividades de soporte del plan operativo.

En el gráfico siguiente se observa que los resultados del nivel de cumplimiento de las actividades de soporte del plan operativo al cuarto trimestre del 2011, donde el resultado obtenido es de 75.0% cifra superior en 11.1 p.p. a lo obtenido en el año 2010.

Gráfico N.º 17
Comparativo al cuarto trimestre: 2010 - 2011
 (En número de actividades y en porcentaje)



Meta anual 2011: 26.0%

Fuente: SAT – Gerencia de Finanzas
 Elaboración: SAT - División de Planificación.
 Información al 31 de diciembre de 2011.



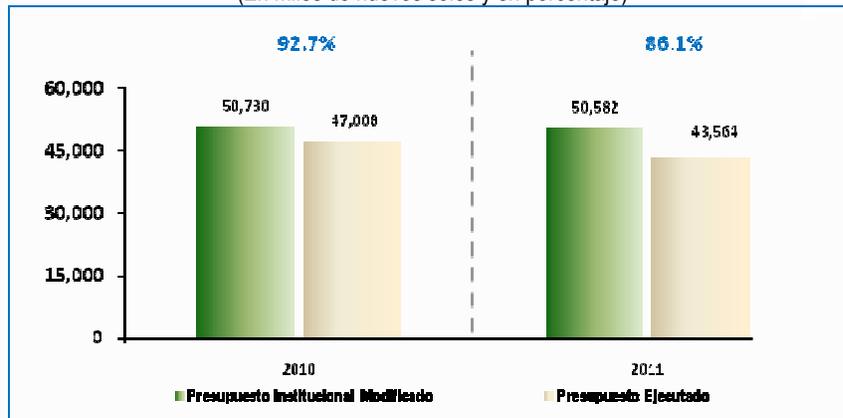
t. Indicador 20: Eficacia del gasto.

En el gráfico siguiente se observa que los resultados del indicador de eficacia del gasto al cuarto trimestre del 2011 es menor en 6.6% a lo obtenido en el año 2010. Esto se explica debido a la demora en la ejecución de los gastos respecto a lo programado en el rubro de Bienes y Servicios siendo un factor preponderante para que no se logre ejecutar la totalidad de lo programado. Similar situación se presentó en el rubro de Bienes de Capital logrando ejecutar tan solo el 54.6% una vez modificada la programación inicial.





Gráfico N.º 18
Comparativo al cuarto trimestre: 2010 - 2011
 (En miles de nuevos soles y en porcentaje)



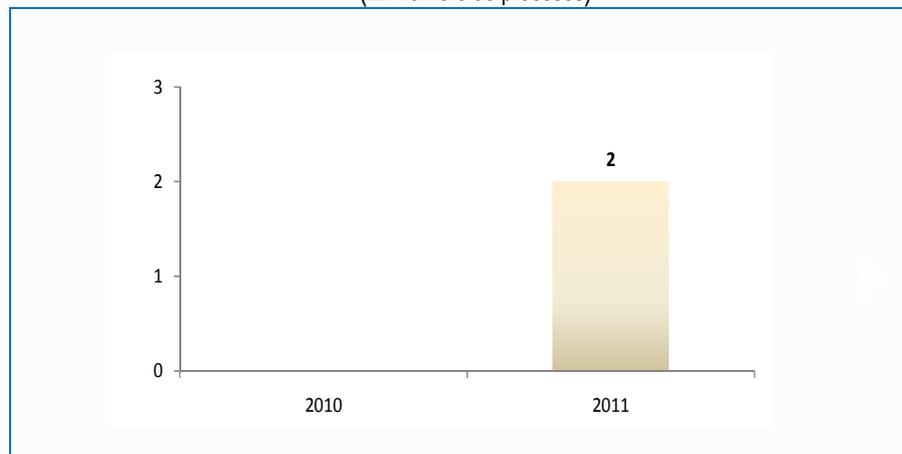
Meta anual 2011: 100.0%

Fuente: SAT – Gerencia de Finanzas
 Elaboración: SAT - División de Planificación.
 Información al 31 de diciembre de 2011.

u. Indicador 21: Procesos optimizados.

En el gráfico N.º 19 nos muestra los resultados del número de procesos optimizados⁴ al cuarto trimestre del 2010 y 2011, donde el resultado obtenido en el 2011 es de 2 procesos optimizados, en cambio en el año 2010 no hay evidencia cuantitativa para considerar que el sub procesos haya sido optimizado.

Gráfico N.º 19
Procesos optimizados
 (En número de procesos)



Meta anual 2011:

Fuente: SAT – Gerencia de Organización y Racionalización
 Elaboración: SAT - División de Planificación.
 Información al 31 de diciembre de 2011.



⁴ Proceso optimizado aquel que durante el año uno de sus componentes (subproceso) ha sido optimizado



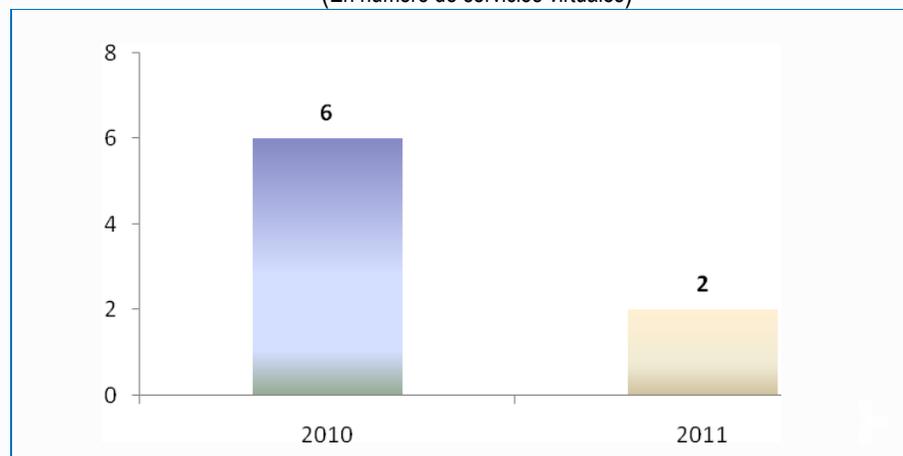
*Entiéndase por Proceso optimizado aquel que durante el año uno de sus componentes (subproceso) ha sido optimizado.

1. Para el año 2010 no hay evidencia cuantitativa para considerar que el sub procesos haya sido optimizado.
2. Los sub procesos optimizados para el año 2011 son:
 - Registrar documentación administrativa: Reducción del tiempo de loteo, derivación y archivo de documentos realizadas por el Asesor de Servicios, generando un ahorro de 10% de tiempo en la tarea de derivación de documentos.
 - Desarrollo de Personal; Implementación de la bolsa de trabajo, que generó una reducción de tiempos de convocatoria de personal de 30 a 15 días.

v. Indicador 22: Nuevos productos y servicios.

En el gráfico siguiente nos muestra los resultados del número de nuevos productos y servicios al cuarto trimestre del 2010 y 2011, donde el resultado obtenido en el 2011 es de 2 nuevos servicios virtuales, en cambio en el año 2010 se realizaron 6 nuevos servicios.

Gráfico N.º 20
Nuevos productos y servicios
(En número de servicios virtuales)



Meta anual 2011:

Fuente: SAT – Gerencia de Informática
Elaboración: SAT - División de Planificación.
Información al 31 de diciembre de 2011.

Para el año 2010 se han realizado 6 servicios virtuales implementados:

- Modulo de Gestión de Citas,
- SARA,
- Nueva versión del software del saldomático,
- Nuevo portal para smartphones m.sat.gob.pe,
- GIS SAT y





- E-mpresario.

Para el año 2011 solamente se han implementados 2 servicios implementados:

- **Sistema de Bolsa de Trabajo y convocatorias virtuales:** Contribución a la transparencia de los procesos de convocatoria. Automatización del proceso comunicándolo externamente y
- **Nuevo portal SAT:** Renovación de imagen institucional haciendo más relevantes los servicios al ciudadano.

III. CONCLUSIONES

Al cuarto trimestre del 2011 se ha logrado una recaudación DGF histórica de S/. 387.3 superando la meta anual con un alcance de 125%, este logro está relacionado a las efectividades obtenidas al cuarto trimestre.

- Se mantiene una performance positiva en los indicadores de recaudación por conceptos tributarios, influenciados por efectividades obtenidas por el Impuesto Predial.
- Se muestra una reducción de las efectividades por conceptos no tributarios respecto del año 2010, esto se debe al incremento de la imposición de las papeletas RNT.
- Las principales actividades que incidieron en el logro de algunas metas fueron: la optimización de la gestión de cobranza, las campañas de fomento al pago oportuno, las campañas de fomento a la cultura tributaria y el compromiso de cada uno de los trabajadores.
- Finalmente, los resultados obtenidos de los indicadores estratégicos, nos ayudarán a realizar acciones correctivas, a fin de mejorar la gestión del presente ejercicio.



Martin Doroteo Ruiz
Jefe (e) de la División de Planificación
Gerencia de Investigación y Desarrollo


ANEXO N.º 01: RESULTADOS DE LOS INDICADORES DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2010 - 2013
Cuadro N.º 01
Detalle de indicadores según objetivo

Nº	COD	OBJETIVO	INDICADOR	Meta 2011 1/	Ejecutado Al 31 de Dic.
1	F1	Optimizar la recaudación	Efectividad de la recaudación tributaria (tributos mecanizados)	78,13%	78.4%
			Efectividad de la recaudación deuda corriente no tributaria	79,05%	73.2%
			Nivel de recuperación de deuda antigua	11,75%	15.5%
2	F2	Optimizar el gasto	Eficiencia en la presupuestación	20%	14.7%
3	C1	Efectividad del pago voluntario	Efectividad del pago voluntario por tributos mecanizados	73,9%	74.5%
			Efectividad del pago voluntario por conceptos no tributarios	72,5%	70.7%
4	C2	Incrementar la satisfacción de los ciudadanos	Nivel de satisfacción de los ciudadanos	71%	86%
5	C3	Mejorar la percepción de la sociedad	Índice de percepción de la imagen ante la sociedad	68%	*
6	P1	Fortalecer las acciones de generación de riesgo	Porcentaje de omisos y/o subvaluadores respecto de la emisión total (IPA, IV)	6,20%	6.00%
			Efectividad de la cobranza coactiva de los tributos mecanizados	4,03%	3.86%
			Efectividad de la cobranza coactiva de conceptos no tributarios	4,69%	2.47%
7	P2	Implementar el sistema de Gestión de Calidad	Número de procesos certificados	2	2
8	P3	Incrementar los e-servicios para el ciudadano	Número de e-servicios implementados	8	3
			Porcentaje de contribuyentes con e-mail o teléfono respecto del total de contribuyentes	25%	24.3%
9	P4	Impulsar la innovación de productos y servicios en beneficio del ciudadano	Cantidad de nuevos productos implementados	2	2
10	P5	Desarrollar cultura Tributaria Municipal	Porcentaje de nuevos contribuyentes puntuales respecto del total de contribuyentes	22,08%	20.7%
			Nivel de contribuyentes puntuales anuales	23,50%	22.7%
11	P6	Implementar el sistema de inteligencia de la información	Implementación del CRM	30%	30%





Nº	COD	OBJETIVO	INDICADOR	Meta 2011 1/	Ejecutado Al 31 de Dic.
12	P7	Implementar un sistema integral de mediciones	Porcentaje de inconsistencias en la bases de datos	2,40%	1.70%
			Reducción de domicilios inconsistentes respecto del total de contribuyentes	1,93%	1.02%
13	A1	Lograr el bienestar y reconocimiento del colaborador	Nivel de satisfacción de los programas de bienestar	82%	82.9%
			Índice de percepción de respeto al colaborador	63%	*
14	A2	Fortalecer capacidades y desarrollo personal	Nivel de percepción de apoyo profesional	63%	*
15	A3	Implementar el modelo de gestión por competencias	Cumplimiento del plan de implementación del modelo de gestión por competencias	20%	*
16	A4	Genera y fomenta la cultura SAT	Índice de percepción del orgullo SAT	84%	*
			Índice de percepción de credibilidad SAT	72%	*
17	A5	Optimizar la gestión de infraestructura al servicio del ciudadano	Nivel de satisfacción del ciudadano respecto de la infraestructura	80%	71.1%
18	A6	Proveer de infraestructura y soluciones innovadoras de tecnología	Nuevas soluciones de tecnología implementadas	2	7
19	A7	Impulsar cultura medio ambiental	Reducción del gasto de agua, energía y papel respecto del año anterior	-	*

1/ Metas al cierre del año.

* Nota: Estos indicadores no han sido evaluados debido a que no se realizó las encuestas correspondientes en el periodo de evaluación.

Fuente: Gerencia de Gestión de Cobranzas, Gerencia de Informática, Gerencia de Recursos Humanos, Gerencia de Organización y Racionalización, Escuela SAT y Gerencia de Finanzas.

Elaboración: SAT - División de Planificación.

