

# SAT

*Servicio de Administración  
Tributaria de Lima*

## ***Resultados de los indicadores estratégicos al tercer trimestre 2012***

Gerencia de Investigación y Desarrollo

Octubre 2012



Municipalidad Metropolitana  
de Lima

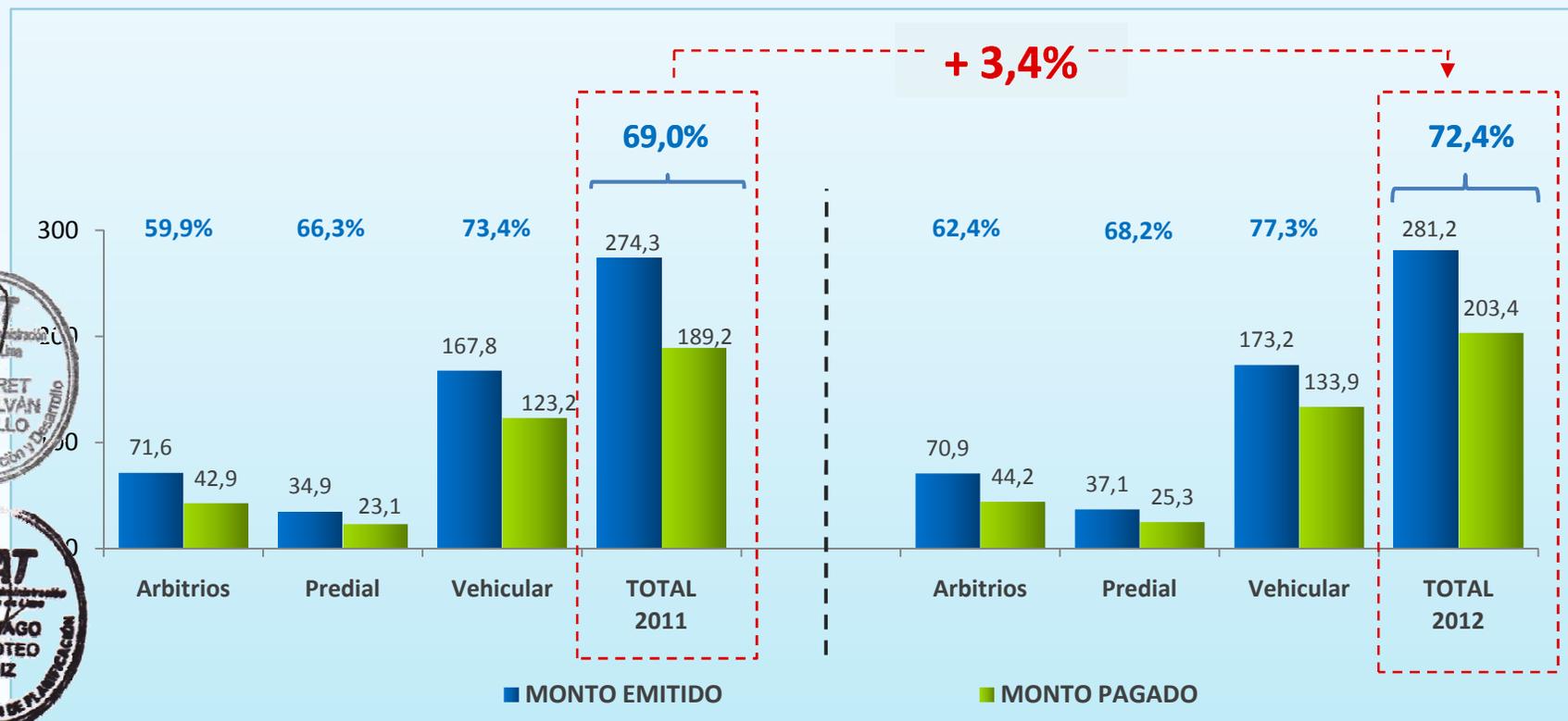


# OE1: Incrementar la efectividad en la recaudación



## Indicador: Efectividad en la Recaudación Tributaria Al Tercer Trimestre: 2011 -2012

(En millones de Nuevos Soles y porcentaje)

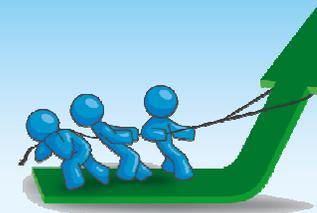


\*/ Considera la emisión y recaudación de deuda corriente al 30 de setiembre de 2011 y 2012 (insoluto)

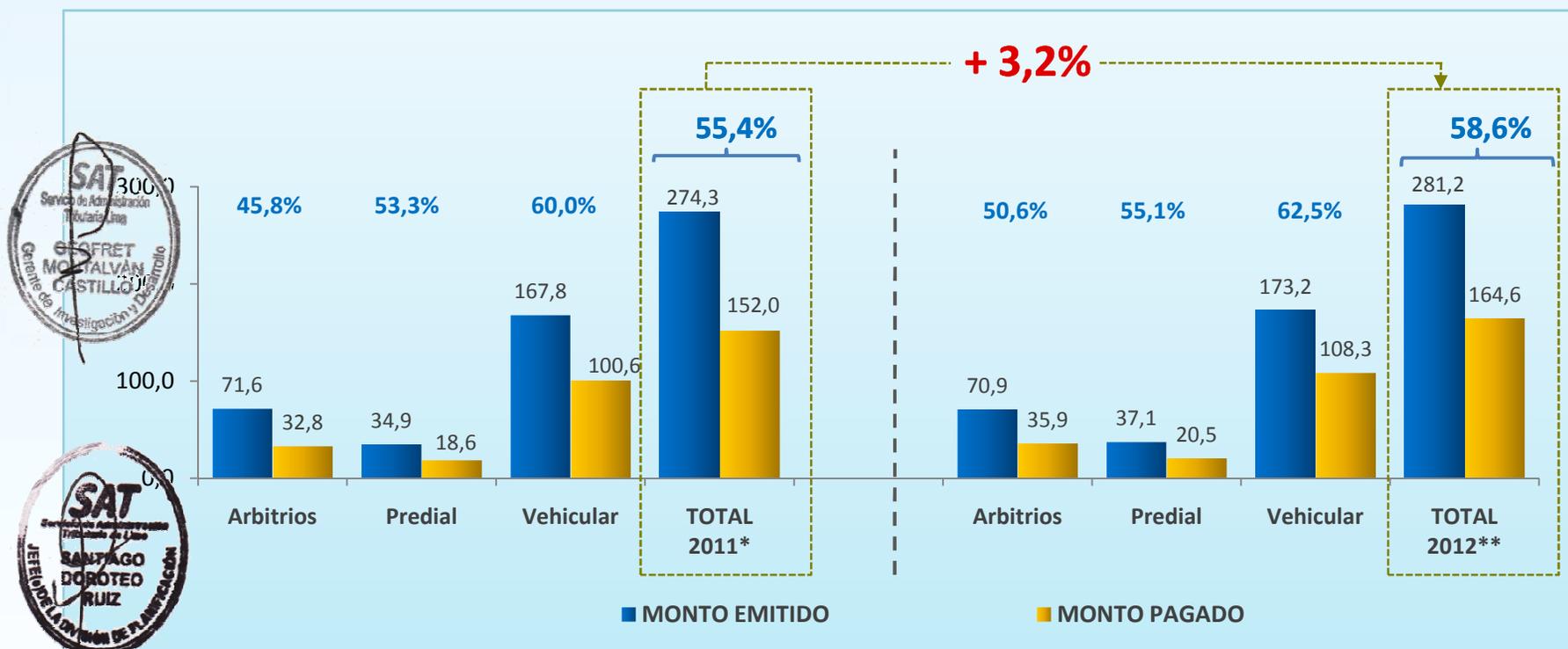
Para el año 2012 se logró incrementar la efectividad en **3,4%** respecto del año 2011.



# OE1: Incrementar la efectividad en la recaudación



**Indicador:**  
**Efectividad en la recaudación del pago oportuno Tributario**  
**Al Tercer Trimestre: 2011 -2012**  
 (En millones de Nuevos Soles y porcentaje)



\*/ Para el 2011 y 2012 considera la emisión al 30 de setiembre de cada año.  
 \*\*/ Pagos de la I cuota a febrero de 2011 y 2012 (para los pagos de Arbitrios 2012 considera lo pagado al 31 de marzo)  
 \*\*\*/ Pagos de la II cuota al 31 de mayo de 2011 y 2012.  
 \*\*\*\*/ Pagos de la III cuota al 31 agosto de 2011 y 2012.  
 \*\*\*\*\*/ Pagos de la IV cuota al 30 de setiembre de 2011 y 2012.

Para el año 2012 se logro incrementar la efectividad del pago oportuno en **3,2%** respecto del año 2011.

# OE1: Incrementar la efectividad en la recaudación

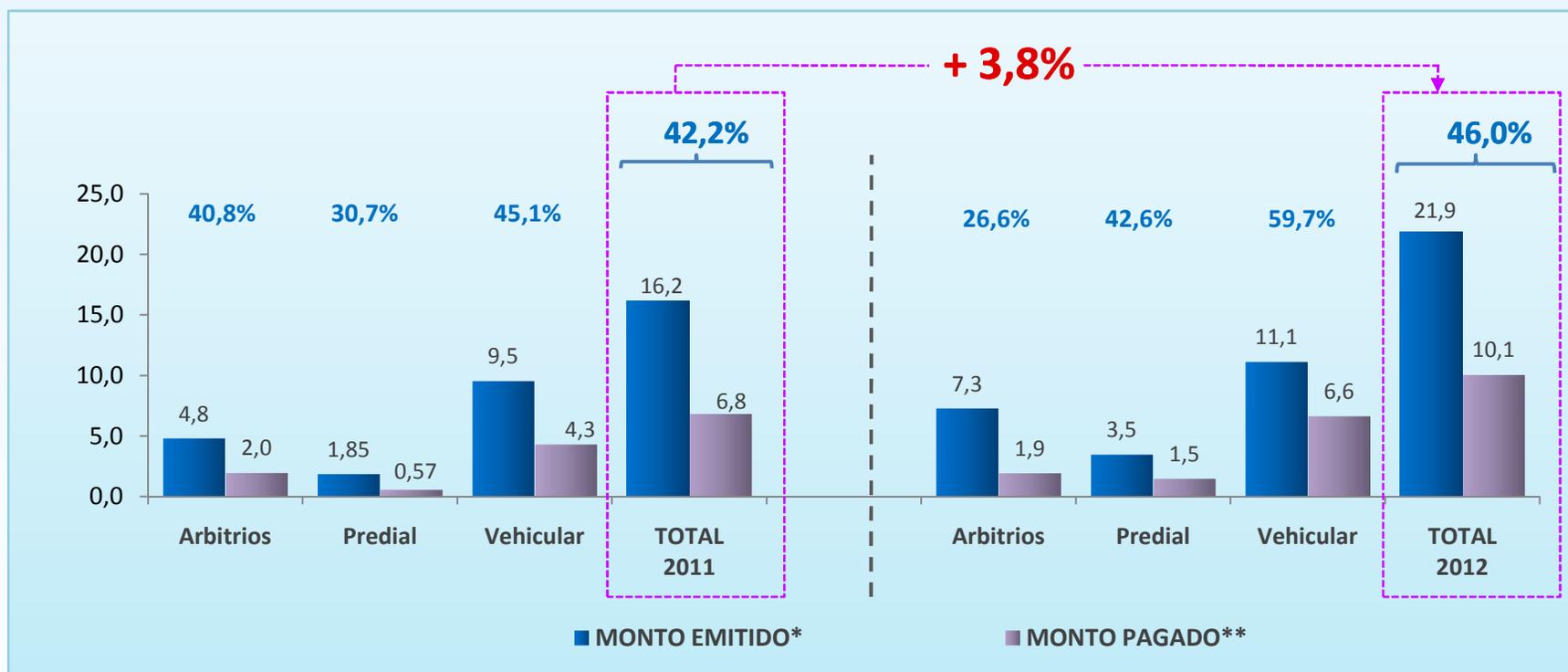


**Indicador:**

**Efectividad en la recaudación de deuda corriente coactiva tributaria**

*Al Tercer Trimestre: 2011 -2012*

(En millones de Nuevos Soles y porcentaje)



\*/ Considera la deuda que tienen notificación de la REC, emisión de la RMC y notificación de la RMC al 30 de setiembre de 2011 y 2012.

\*\*/ Considera la deuda con notificación de REC, emisión de RMC y notificación de RMC que ha sido pagada al 30 de setiembre de 2011 y 2012.



# OE1: Incrementar la efectividad en la recaudación

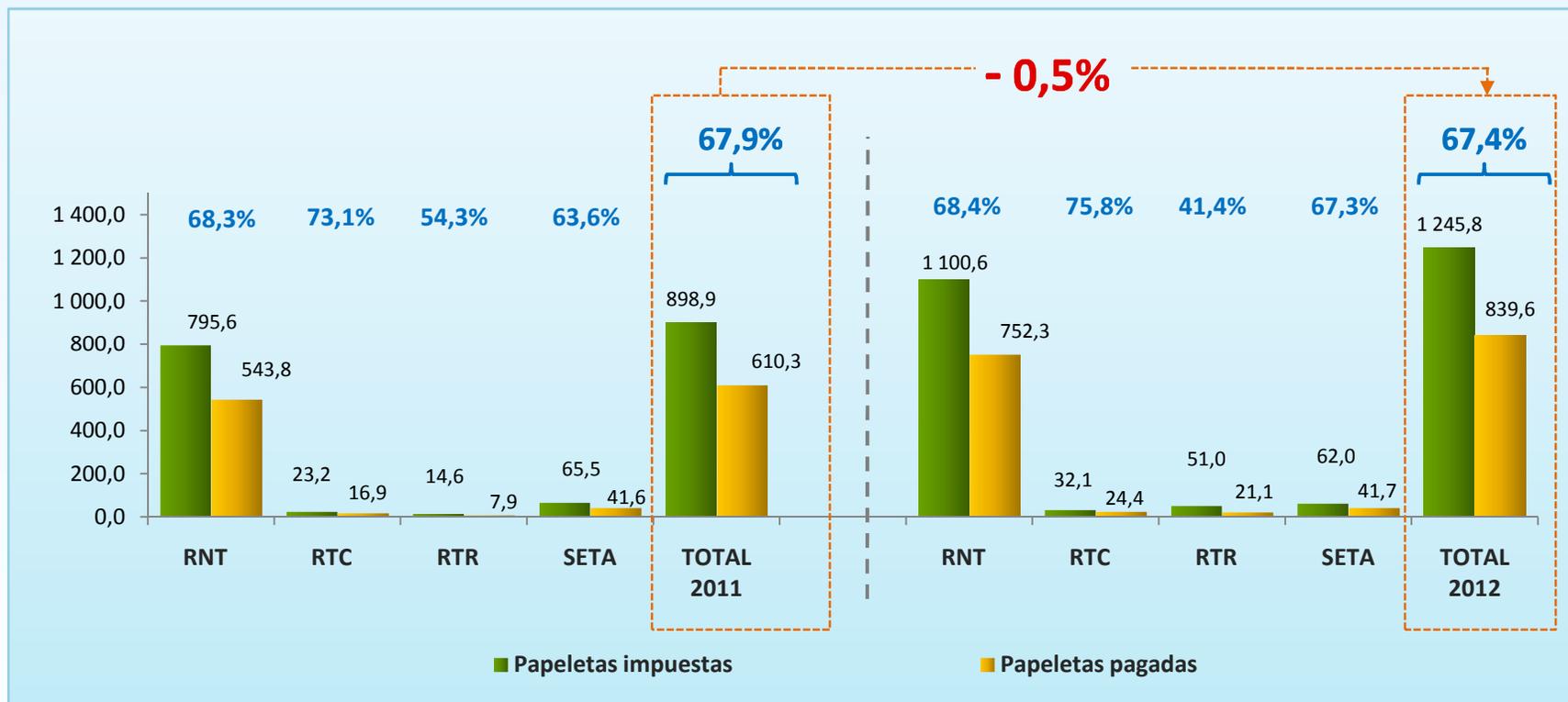


Indicador:

Efectividad en la cobranza No Tributaria

Al Tercer Trimestre: 2011 -2012

(En miles de papeletas y porcentaje)



\*/ Considera la cantidad de papeletas impuestas y pagadas al 30 de setiembre de 2011 y 2012 (información actualizada al 30 de setiembre)  
 Para el año 2011, las papeletas RTR incluyen la papeletas impuestas y pagadas por RTU.

La reducción tiene su explicación principalmente por el incremento de la imposición de papeletas.



# OE1: Incrementar la efectividad en la recaudación

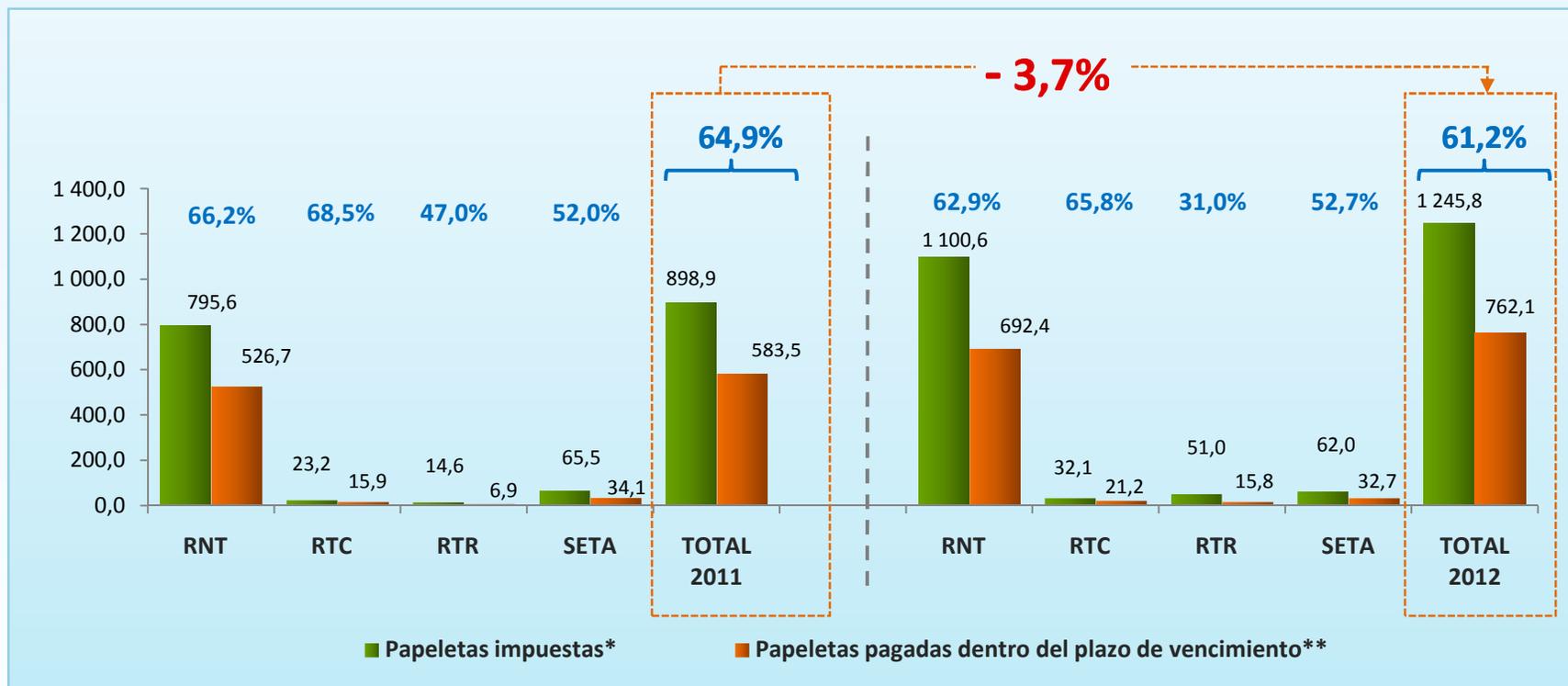


Indicador:

Efectividad en la cobranza del pago oportuno No Tributario

Al Tercer Trimestre: 2011 -2012

(En miles de papeletas y porcentaje)



\*/ Considera la cantidad de papeletas impuestas al 30 de setiembre de 2011 y 2012. (información actualizada al 30 de setiembre)

\*\*/ Considera la cantidad de papeletas impuestas y que han sido pagadas dentro del plazo de su vencimiento al 30 de setiembre de 2011 y 2012.

Para el año 2011, las papeletas RTR incluyen la papeletas impuestas y pagadas por RTU.

La reducción tiene su explicación principalmente por el incremento de la imposición de papeletas.



# OE1: Incrementar la efectividad en la recaudación

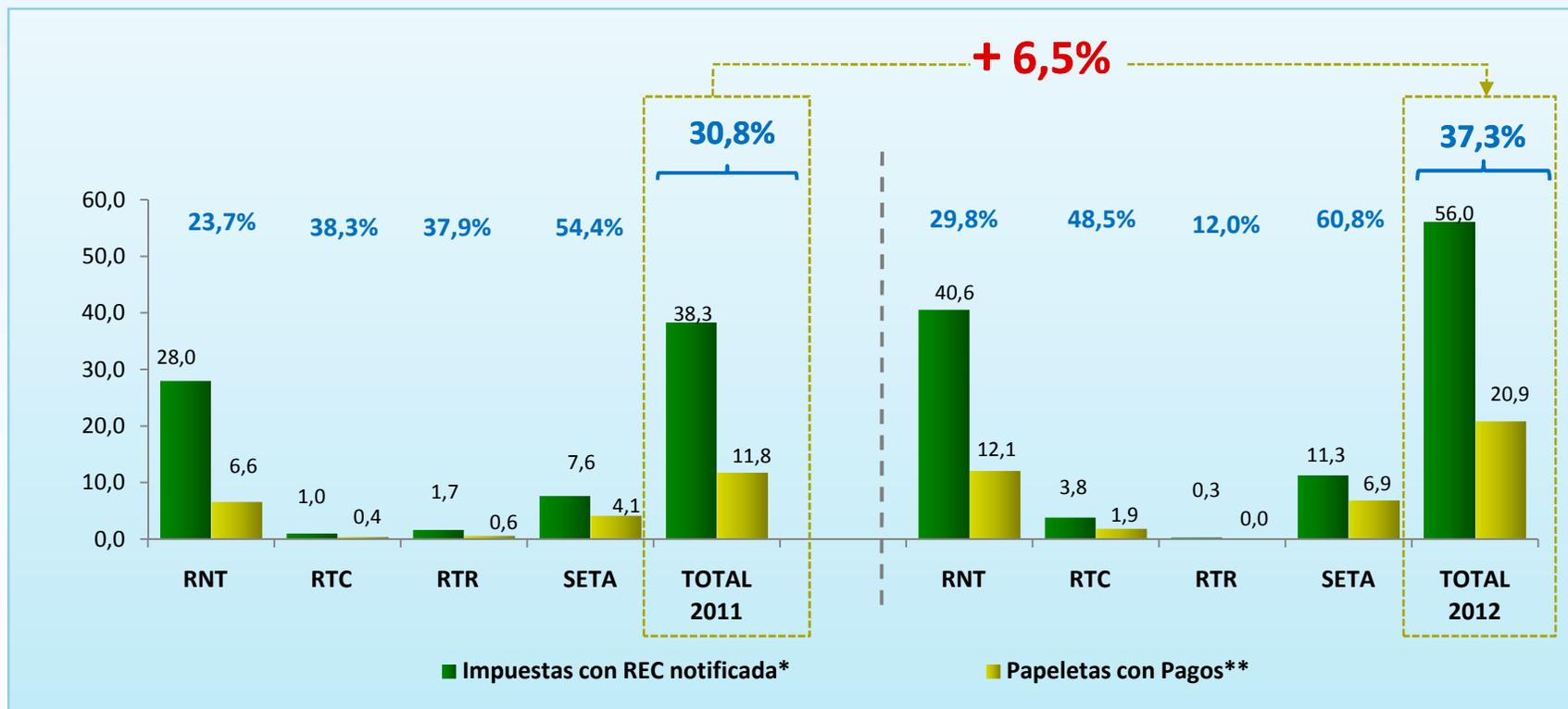


Indicador:

Efectividad en la cobranza de deuda corriente coactiva No Tributaria

Al Tercer Trimestre: 2011 -2012

(En miles de papeletas y porcentaje)



\*/ Considera la cantidad de papeletas impuestas que tienen notificación de la REC al 30 de setiembre de 2011 y 2012.

\*\*/ Considera la cantidad de papeletas con notificación de REC, que han sido pagadas. (información actualizada al 30 de setiembre)

Para el año 2011 las papeletas RTR incluyen las papeletas impuestas y pagadas por RTU.



# OE1: Incrementar la efectividad en la recaudación

## Indicador:

### Contribuyentes puntuales

Se obtuvo una reducción de 1,5% en el nivel de contribuyentes puntuales pasando de 33,3% en el 2011 a 31,8% en el 2012.

## Indicador:

### Contribuyentes puntuales trimestrales

Se muestra un incremento de 0,2% en el nivel de contribuyentes puntuales trimestrales del año 2011 al 2012.

## Indicador:

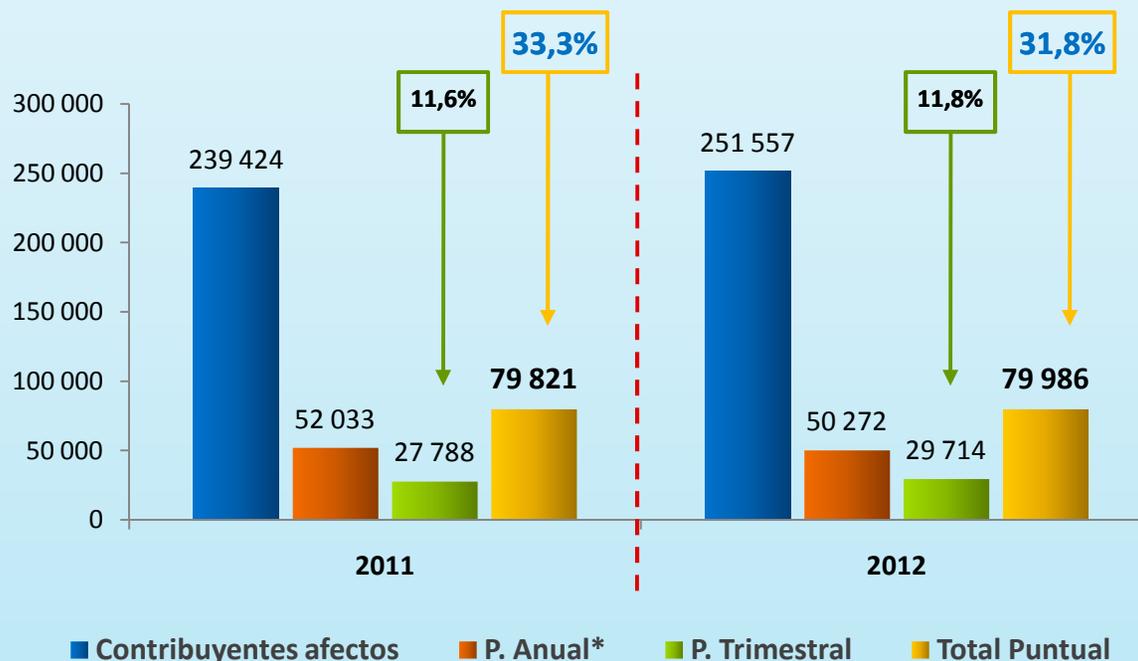
### Contribuyentes puntuales anuales

Se considera el nivel de contribuyentes puntuales anuales en el primer vencimiento de 22,7% en el 2011 a 20,0% en el 2012.

## Contribuyentes puntuales según condición

### Comparativo Tercer vencimiento: 2011 - 2012

(En cantidad de contribuyentes y porcentajes)



\*Para el caso de los contribuyentes puntuales anuales, se considera la cifra obtenida en el primer vencimiento.

Se considera los contribuyentes afectos al 31 de agosto de 2011 y 2012

Se considera contribuyente puntual anual, a aquel que ha pagado sus cuatro cuotas dentro del primer vencimiento.

Se considera puntual trimestral a aquel que pago su deuda de la primera, segunda y tercera cuota dentro del vencimiento.

Los contribuyentes puntuales totales son la suma de contribuyentes puntuales anuales más los contribuyentes puntuales trimestrales. Información al 31 de agosto de cada año.



# OE1: Incrementar la efectividad en la recaudación

Indicador:

Nivel de contribuyentes con teléfono y/o email  
Al Tercer Trimestre: 2011 - 2012



\*/ Información al 31 de diciembre de 2011

\*\*/ Información al 30 de setiembre de 2012.

**META ANUAL DEL AÑO 2012: 36,8%**



# OE2: Incrementar la satisfacción del ciudadano

Indicador :

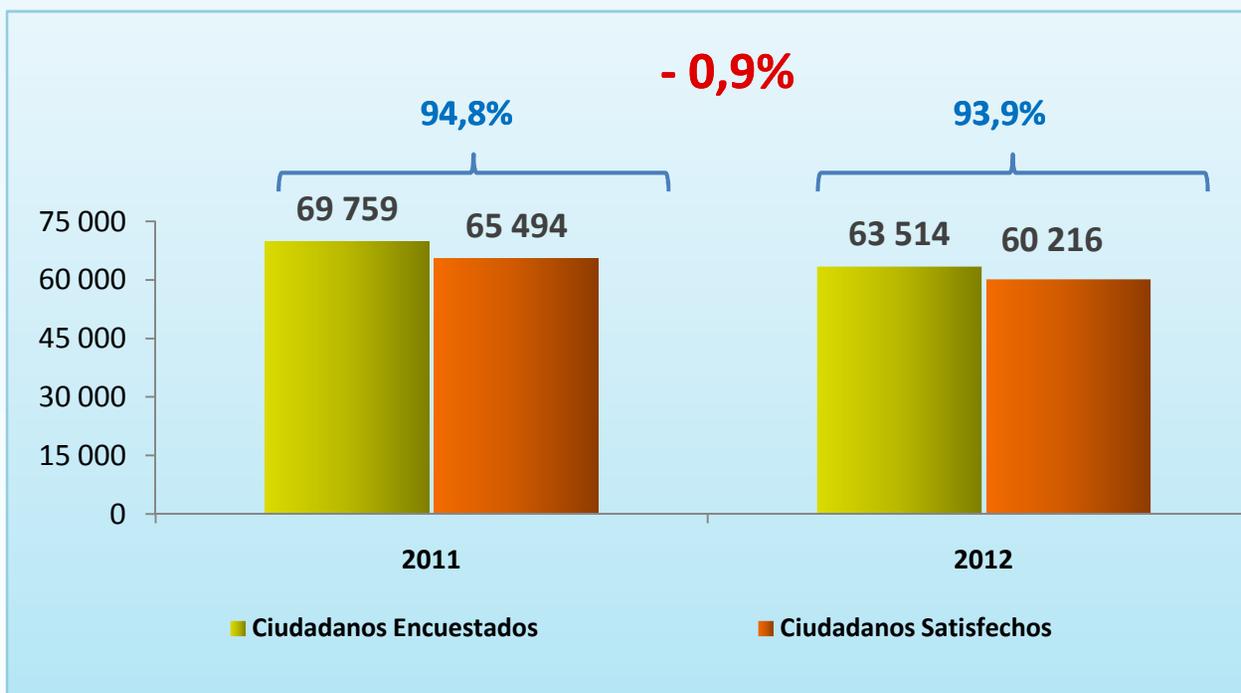
Índice de Satisfacción del ciudadano respecto de la atención del Centro de Llamadas

Al Tercer Trimestre: 2011 -2012

(En cantidad de ciudadanos y porcentaje)



Ciudadano



Considera Información al 30 de setiembre de 2011 y 2012.

Fuente: Sistema del Centro de Llamadas

Aún cuando se obtuvo un menor índice de satisfacción respecto del año 2011, debemos resaltar que **la meta 2012 es obtener un porcentaje no menor al 90%.**

# OE1: Incrementar la satisfacción del ciudadano

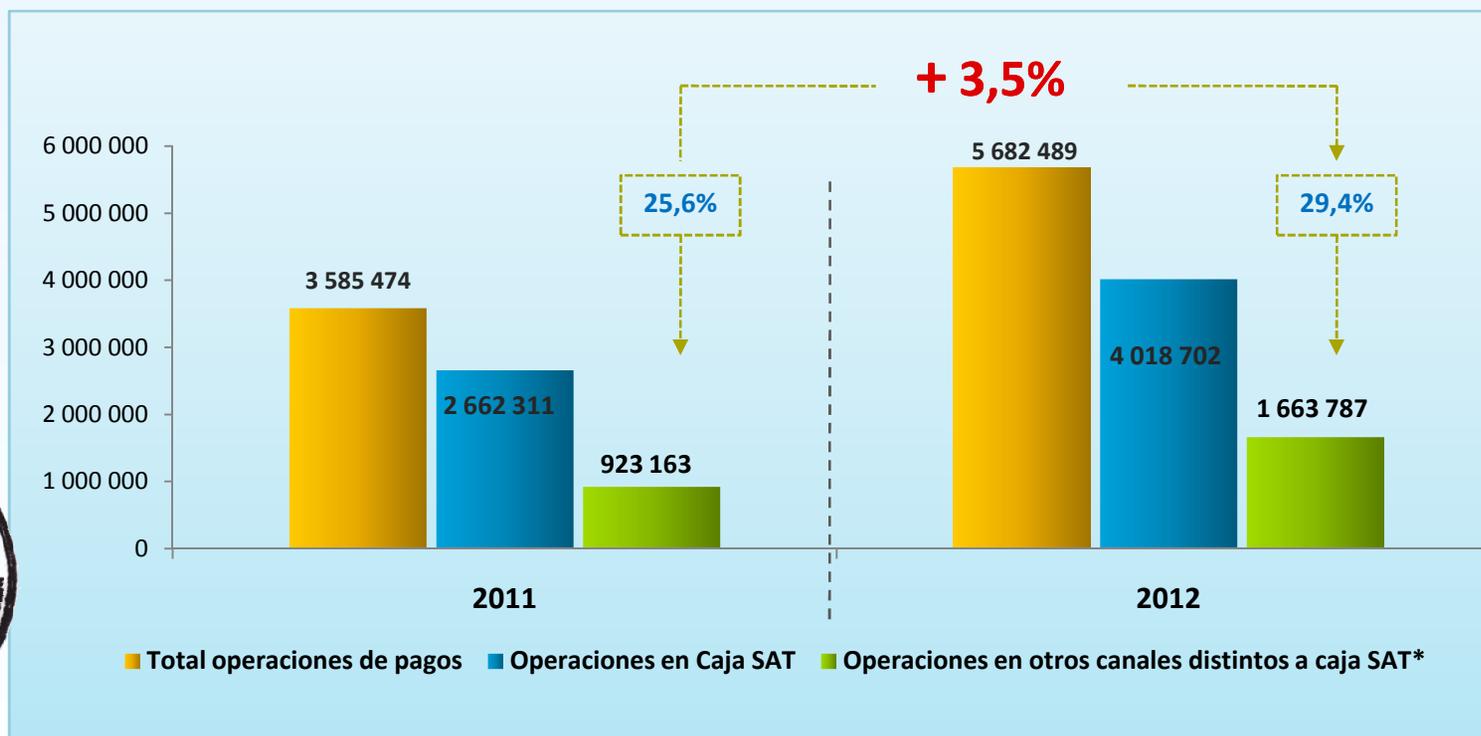


Indicador:

## Nivel de operaciones de pago realizados a través de los canales alternativos a Caja SAT

Al Tercer Trimestre: 2011 -2012

(En número de operaciones y porcentaje)



Fuente: Gerencia de Finanzas

\*/ Canales distintos se considera a: Notarías, Entidades Financieras, pagos virtuales, pagos móvil y débito automático.

Información al 30 de setiembre de cada año.

**META ANUAL DEL AÑO 2012: 30,9%**



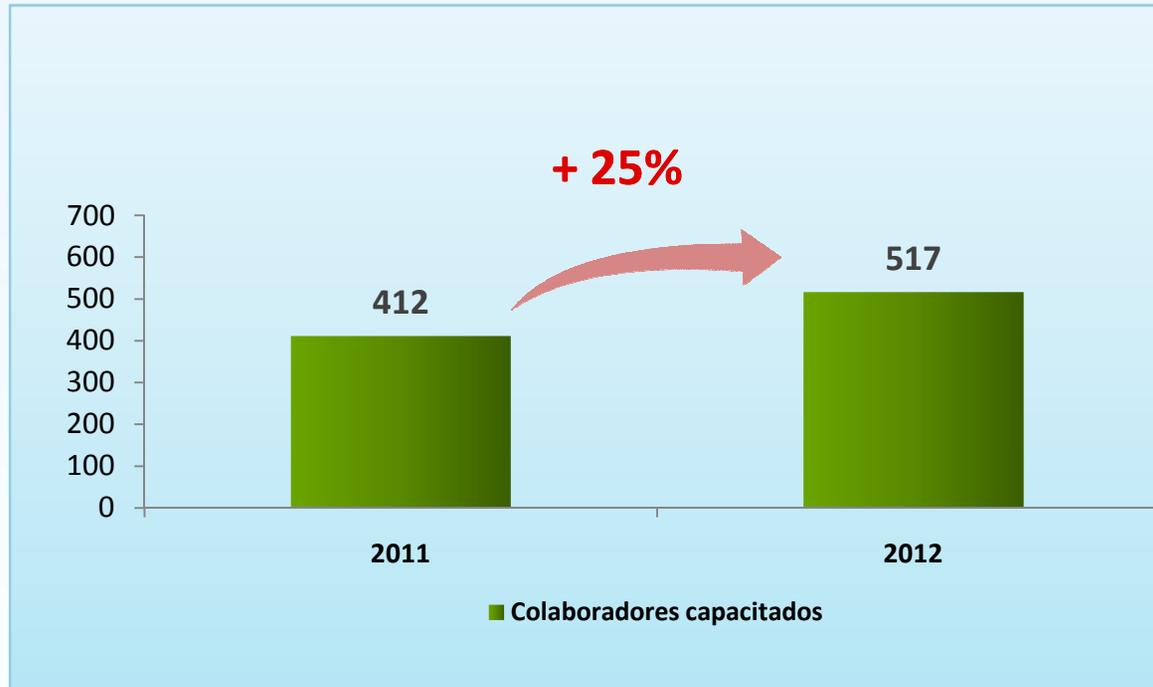
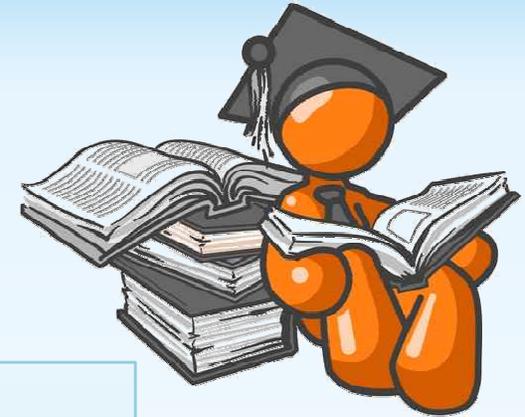
# OE3: Mejorar el clima laboral

Indicador :

## Cobertura de las capacitaciones

Al Tercer Trimestre: 2011 -2012

(En número de colaboradores)



\*/ Incluye personal Planilla y CAS (no incluye personal CAS por proyectos)  
Información al 30 de setiembre de cada año.



# OE4: Mejorar la gestión de soporte SAT

**Indicador:**

**Nivel de cumplimiento de las actividades de soporte**

*Al Tercer Trimestre: 2011 -2012*

(En cantidad de actividades y porcentaje)



\*/ Actividades son aquellas que están vinculadas al objetivo estratégico Mejorar la Gestión de Soporte SAT, según lo establecido en el POI de cada año y que tienen metas programadas en el periodo de evaluación.

\*\*/ Actividades que se encuentran dentro del rango de cumplimiento (mayor igual a 95%)

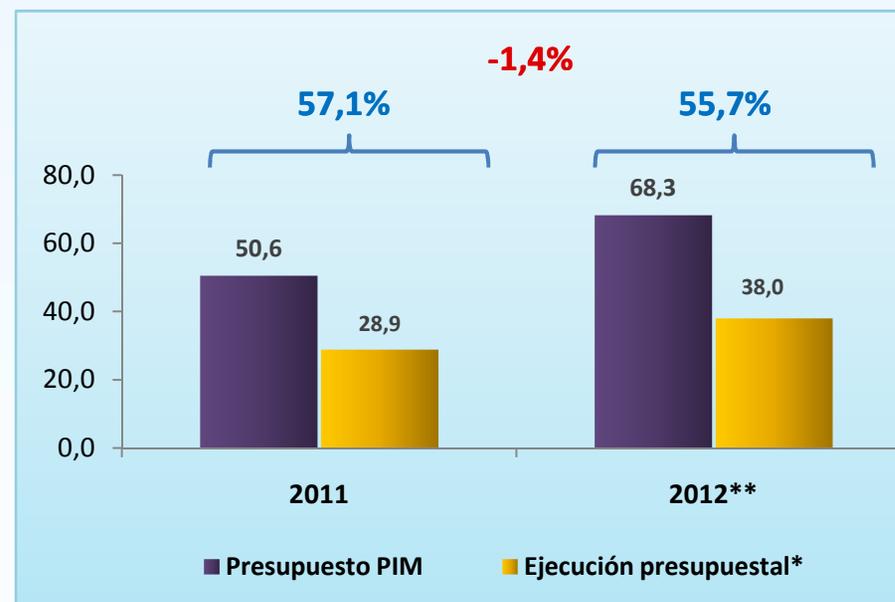


**Indicador:**

**Eficacia del Gasto**

*Al Tercer Trimestre: 2011 -2012*

(En millones de nuevos soles y porcentaje)



\*/ Información preliminar al 30 de setiembre del cada año.

\*\*/ Para el año 2012 se incluye el presupuesto ingresado por crédito suplementario que su ingreso la última semana de marzo y su ejecución se inicio a partir del mes de abril de 2012.



# Indicadores estratégicos que no fueron considerados en la medición

INDICADORES ESTRATÉGICOS	INDICADORES ESPECÍFICOS	PERIODO DE MEDICIÓN
MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	INDICE DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO RESPECTO DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL SAT	ANUAL
	INDICE DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO RESPECTO DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL	ANUAL
MEJORAR EL CLIMA LABORAL	INDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL COLABORADOR	ANUAL
	INDICE DE SATISFACCIÓN DEL COLABORADOR RESPECTO DE LOS PROGRAMAS DE BIENESTAR	ANUAL
	INDICE DE PERCEPCIÓN DEL PERSONAL RESPECTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y TECNOLÓGICA	ANUAL
MEJORAR LA GESTIÓN DE SOPORTE SAT	PROCESOS OPTIMIZADOS	ANUAL
	NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	ANUAL
	PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	ANUAL



# Muchas Gracias.

IAINCUS2 ALSIC192'



Municipalidad Metropolitana  
de Lima

**SAT**

*Servicio de Administración  
Tributaria de Lima*

