

SAT

*Servicio de Administración
Tributaria de Lima*

Resultados de los indicadores estratégicos al cuarto trimestre 2012

Gerencia de Investigación y Desarrollo

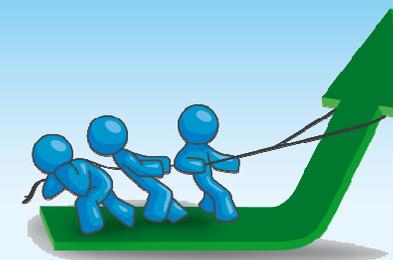
Enero 2013



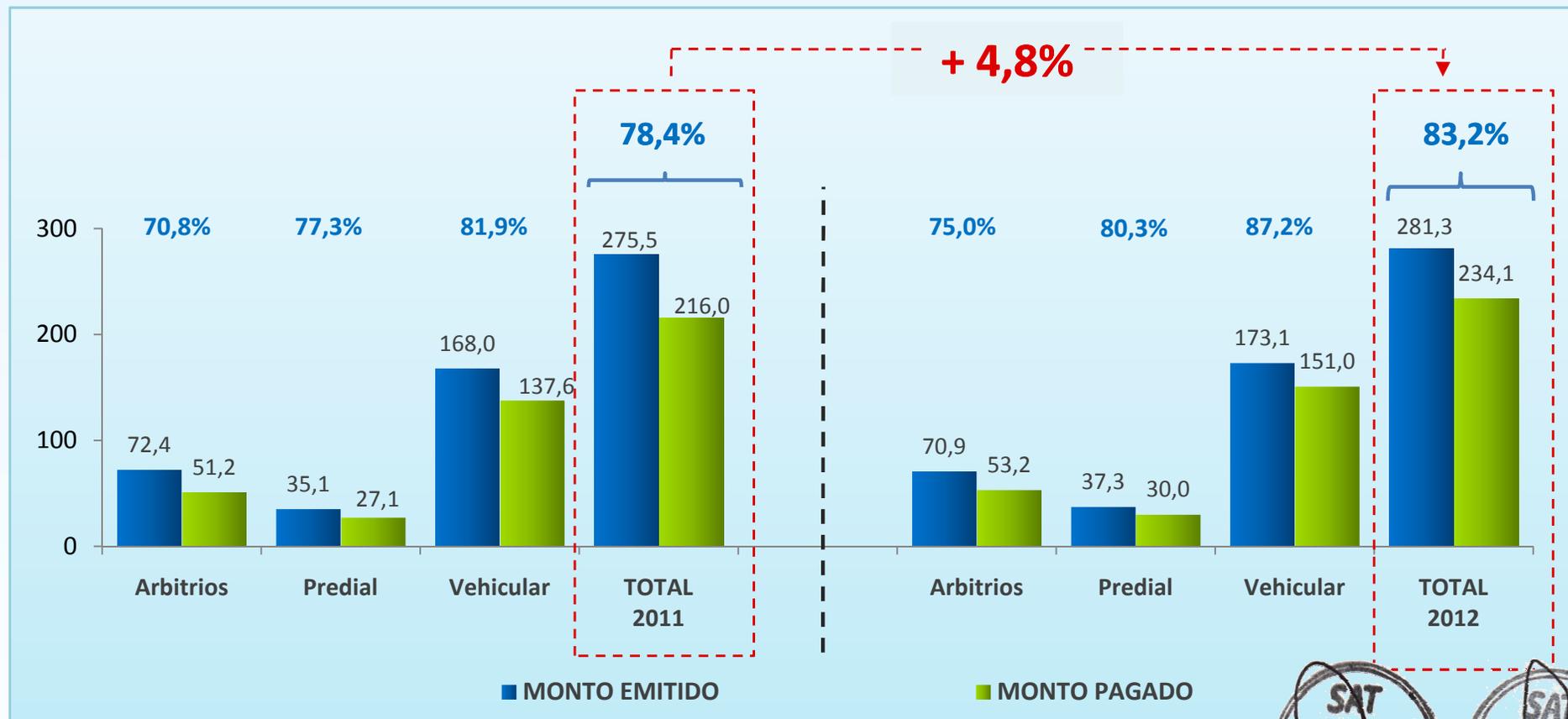
Municipalidad Metropolitana
de Lima



OE1: Incrementar la efectividad en la recaudación



Indicador 1: Efectividad en la Recaudación Tributaria Al Cuarto Trimestre: 2011 -2012 (En millones de Nuevos Soles y porcentaje)



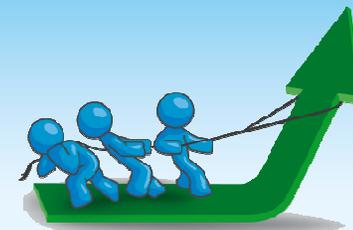
*/ Considera la emisión y recaudación de deuda corriente al 31 de Diciembre de 2011 y 2012 (insoluto)

Para el año 2012 se logró incrementar la efectividad en **4,8%** respecto del año 2011.

Meta 2012: 79,0%



OE1: Incrementar la efectividad en la recaudación

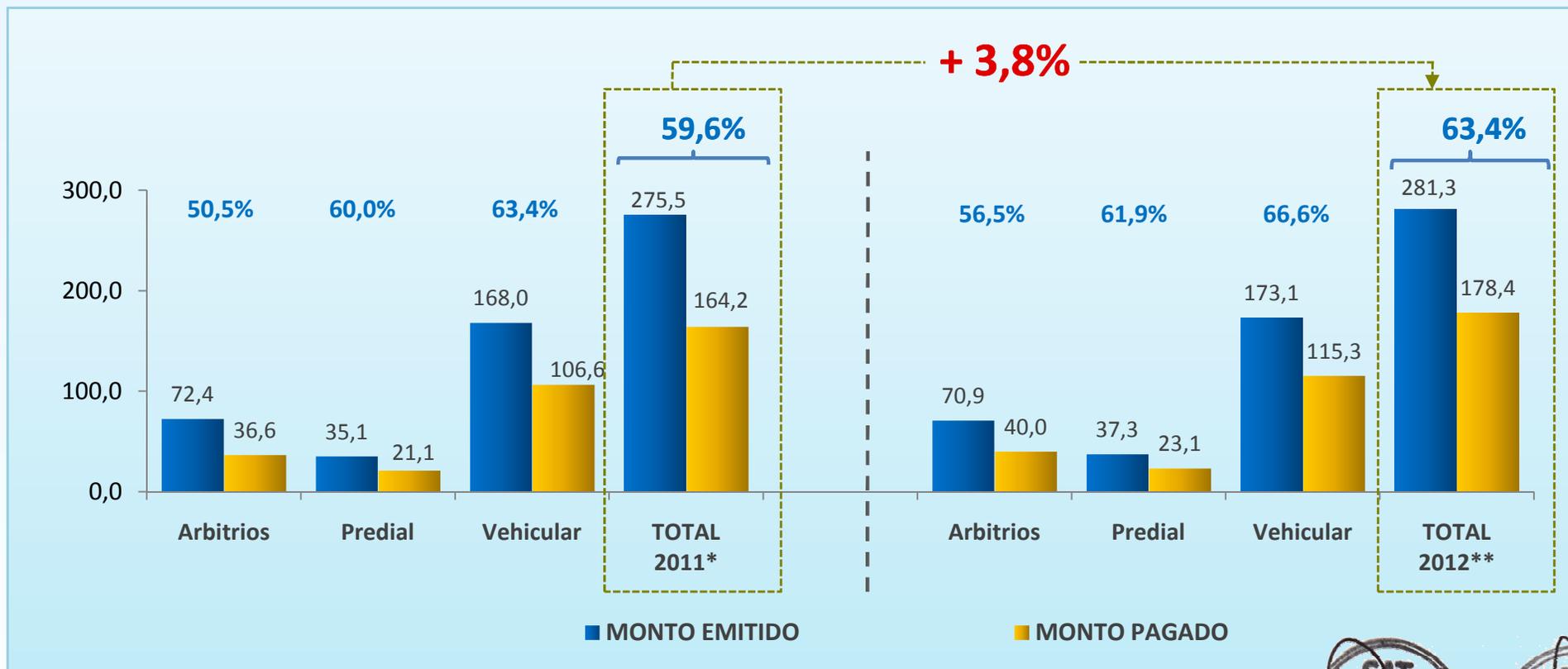


Indicador 2:

Efectividad en la recaudación del pago oportuno Tributario

Al Cuarto Trimestre: 2011 -2012

(En millones de Nuevos Soles y porcentaje)



*/ Para el 2011 y 2012 considera la emisión al 31 de diciembre 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.

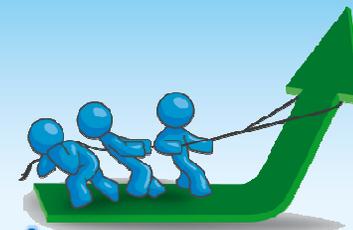
*****/ Pagos de la IV cuota al 30 de noviembre de 2011 y 2012.

Para el año 2012 se logro incrementar la efectividad del pago oportuno en **3,8%** respecto del año 2011.

Meta 2012: 60,4%



OE1: Incrementar la efectividad en la recaudación

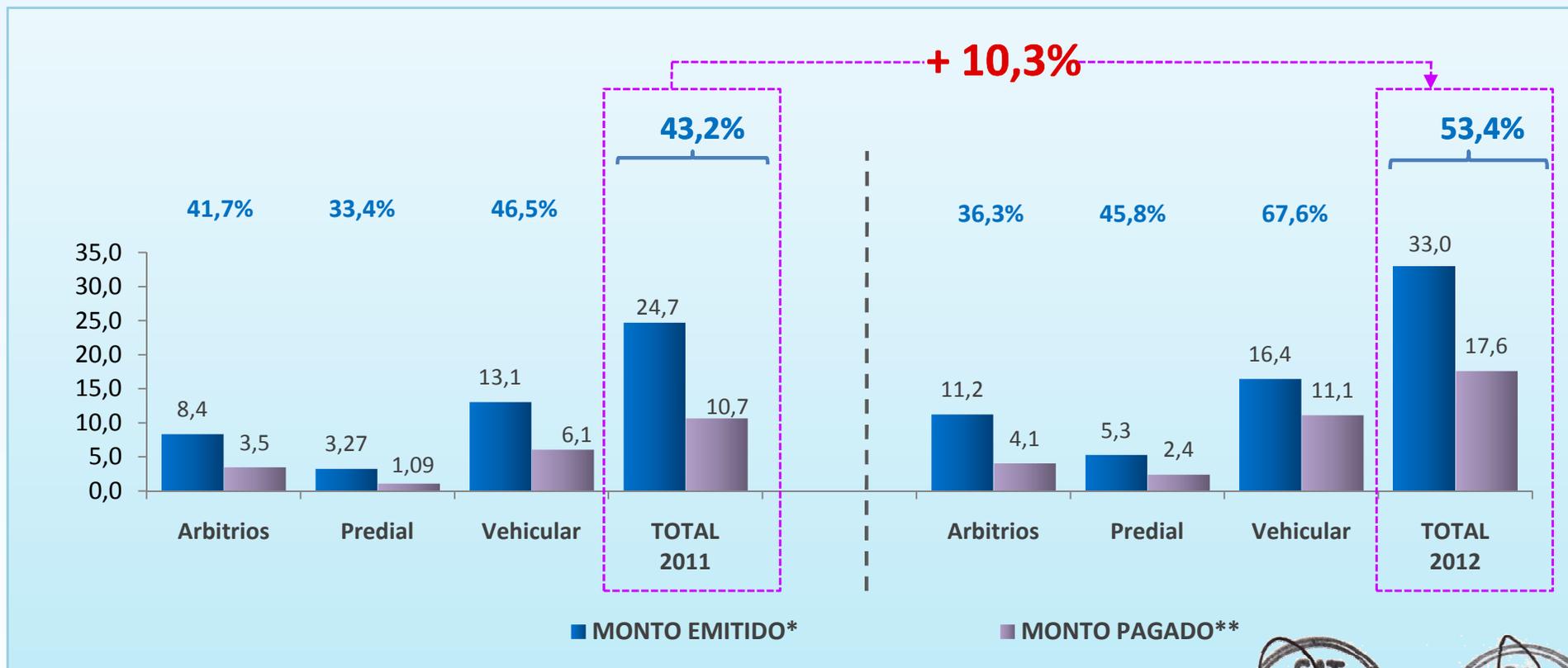


Indicador 3:

Efectividad en la recaudación de deuda corriente coactiva tributaria

Al Cuarto 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 31 de diciembre de 2011 y 2012.

**/ Considera la deuda con notificación de REC, emisión de RMC y notificación de RMC que ha sido pagada al 31 de diciembre de 2011 y 2012.

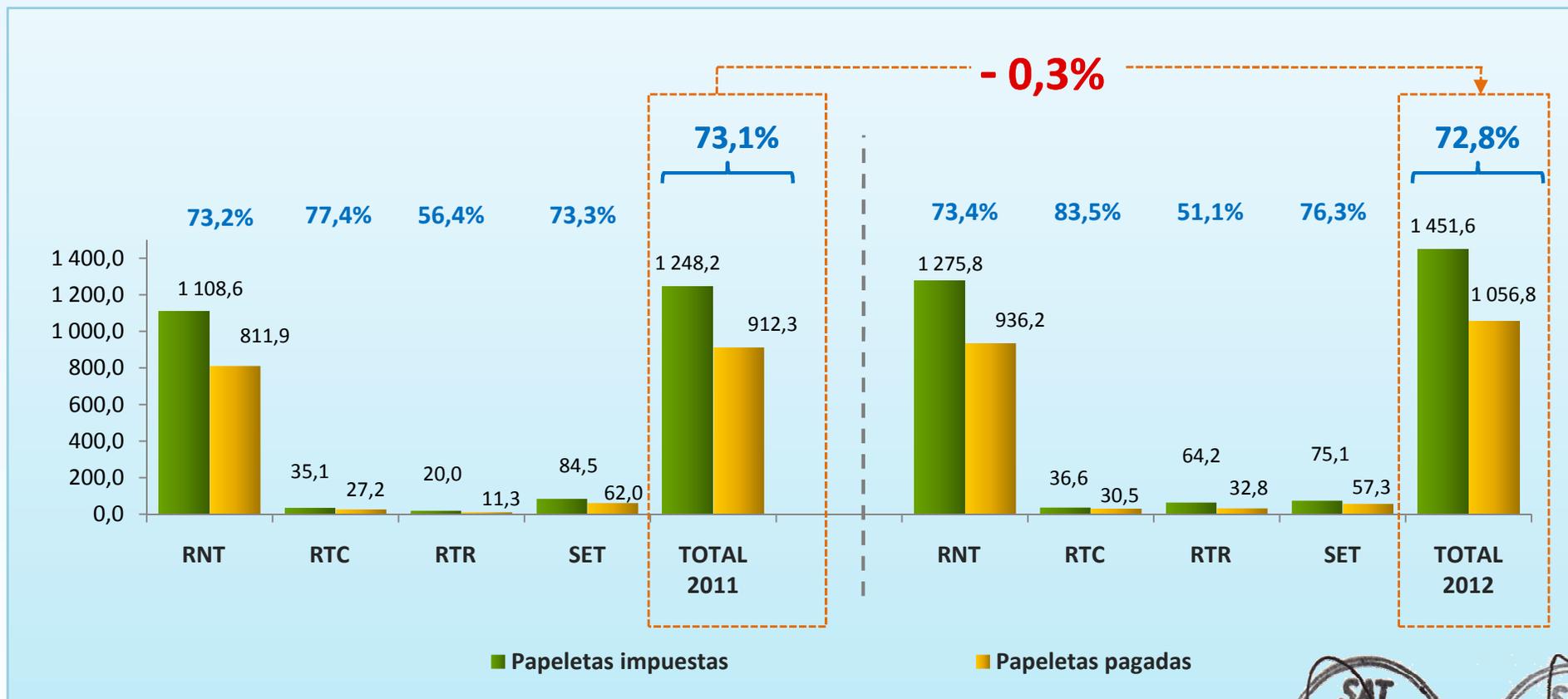
Meta 2012: 42,3%



OE1: Incrementar la efectividad en la recaudación



Indicador 4: Efectividad en la cobranza No Tributaria Al Cuarto Trimestre: 2011 -2012 (En miles de papeletas y porcentaje)



*/ Considera la cantidad de papeletas impuestas y pagadas al 31 de diciembre de 2011 y 2012 (información actualizada al 31 de diciembre)
Para el año 2011, las papeletas RTR incluyen la papeletas impuestas y pagadas por RTU.

Meta 2012: 75,0%



OE1: Incrementar la efectividad en la recaudación

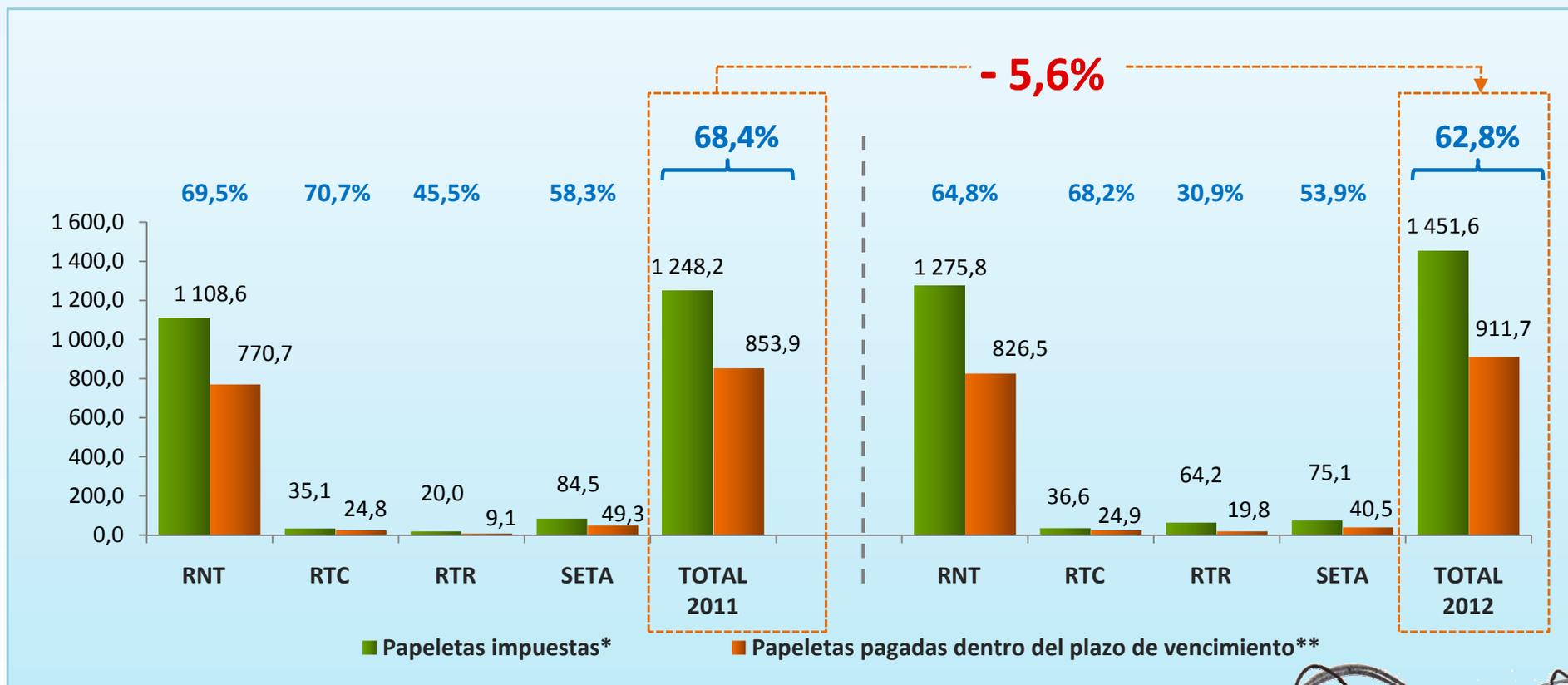


Indicador 5:

Efectividad en la cobranza del pago oportuno No Tributario

Al Cuarto Trimestre: 2011 -2012

(En miles de papeletas y porcentaje)



*/ Considera la cantidad de papeletas impuestas al 31 de diciembre de 2011 y 2012. (información actualizada al 31 de diciembre)

**/ Considera la cantidad de papeletas impuestas y que han sido pagadas dentro del plazo de su vencimiento al 31 de diciembre de 2011 y 2012.

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



Meta 2012: 69,9%



OE1: Incrementar la efectividad en la recaudación

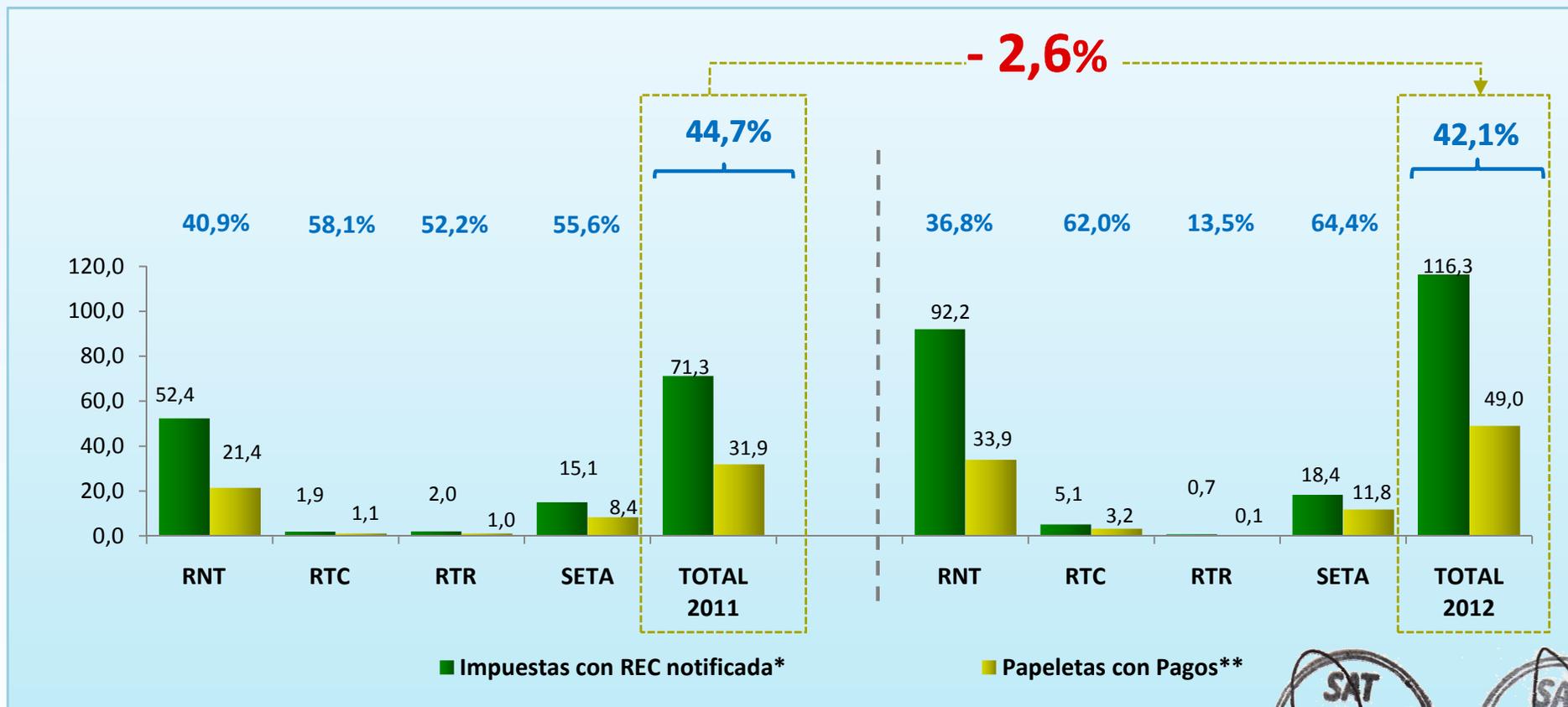


Indicador 6:

Efectividad en la cobranza de deuda corriente coactiva No Tributaria

Al Cuarto Trimestre: 2011 -2012

(En miles de papeletas y porcentaje)



*/ Considera la cantidad de papeletas impuestas que están en cobranza coactiva al 31 de diciembre de 2011 y 2012.

**/ Considera la cantidad de papeletas con notificación de REC, que han sido pagadas. (información actualizada al 31 de diciembre)
Para el año 2011, las papeletas RTR incluyen la papeletas impuestas y pagadas por RTU.

Meta 2012: 46,9%



OE1: Incrementar la efectividad en la recaudación

Indicador 7:

Contribuyentes puntuales

Se obtuvo una reducción de 1,5% en el nivel de contribuyentes puntuales.

Meta 2012: 33,0%

Indicador 8:

Contribuyentes puntuales trimestrales

Se muestra un incremento de 0,2% en el nivel de contribuyentes puntuales trimestrales.

Meta 2012: 10,4%

Indicador: 9

Contribuyentes puntuales anuales

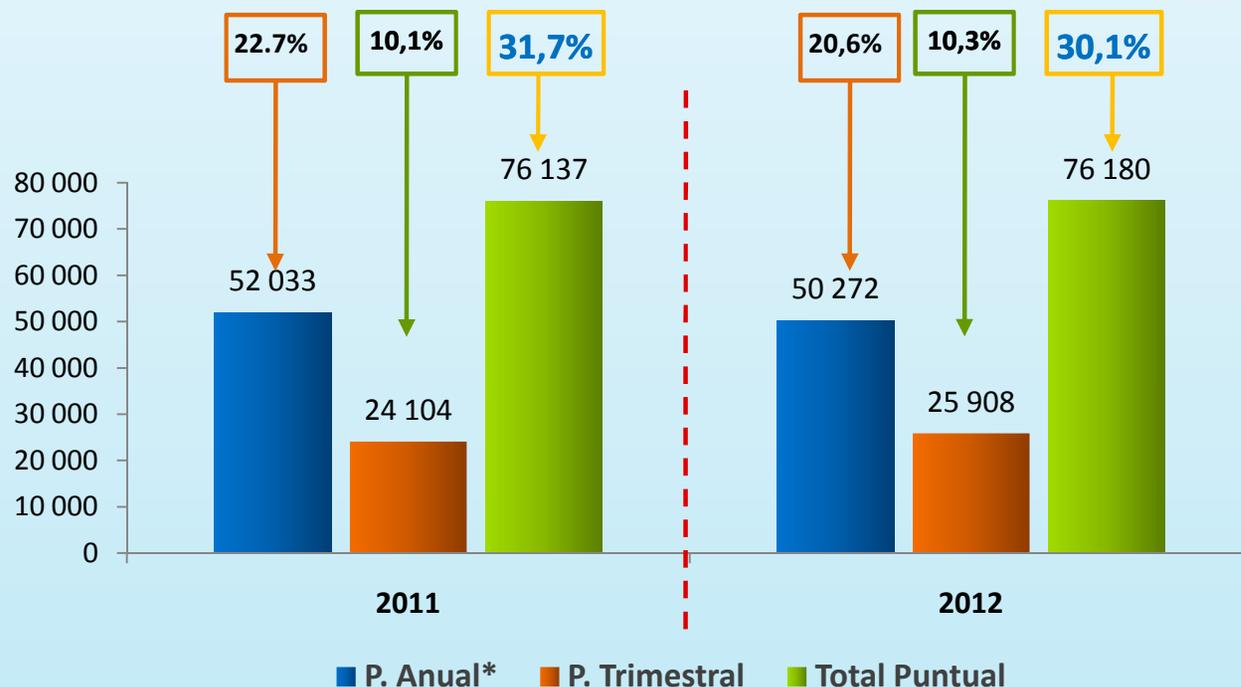
Se considera el nivel de contribuyentes puntuales anuales obtenidos en el primer vencimiento de 22.7% en el 2011 a 20.6% en el 2012.

Meta 2012: 24,6%

Contribuyentes puntuales según condición

Comparativo Al Cuarto 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. La cantidad de Contribuyentes al primer vencimiento fueron de 243 669 y en al cuarto vencimiento fueron de 252 714 (2012). Se considera los contribuyentes afectos al 30 de Noviembre 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, tercera y cuarta cuota dentro del vencimiento. Los contribuyentes puntuales totales son la suma de contribuyentes puntuales anuales más los contribuyentes puntuales trimestrales. Información al 30 de noviembre de cada año.

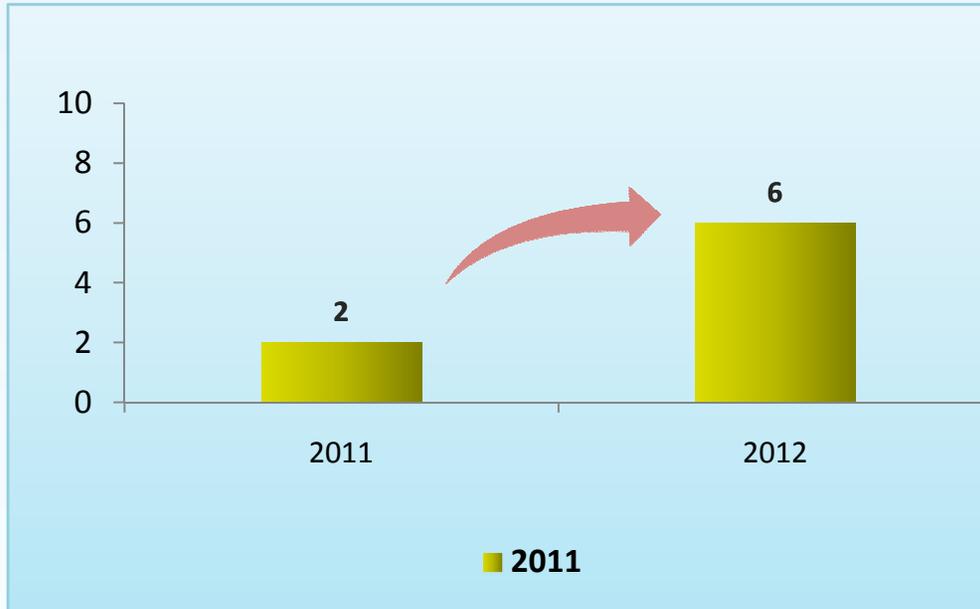


OE1: Incrementar la efectividad en la recaudación



Indicador 10:

Programas de Fomento a la Cultura tributaria



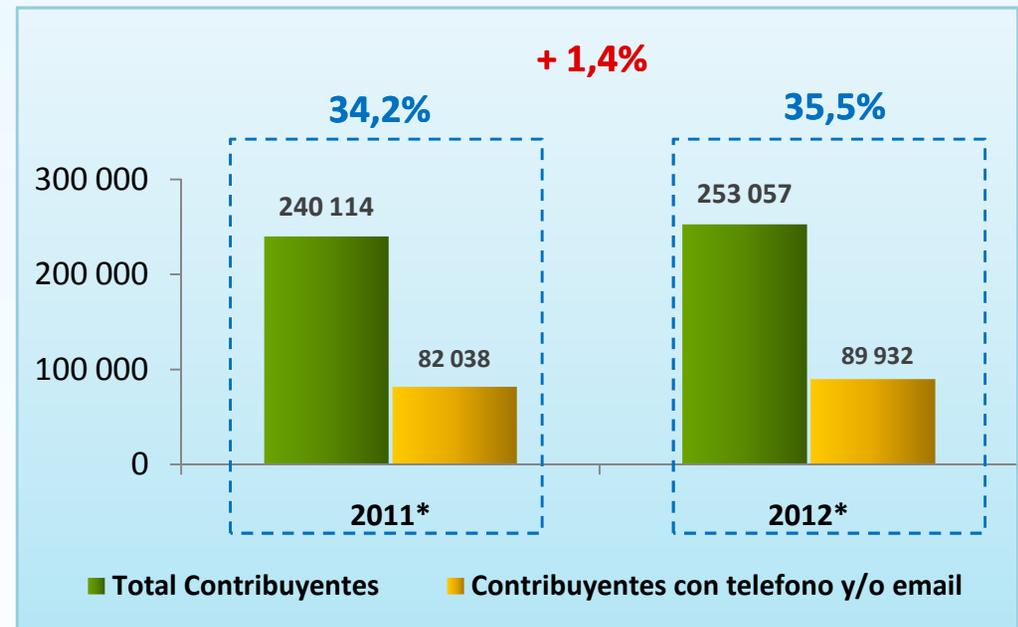
El SAT participó activamente fomentando la cultura tributaria 2012 en los siguientes programas: La noche es verde, Ven y goza de barrios altos, Pasacalle - lima por un trabajo decente, FESTIBICI – BICICOLE, FESTI feria, Mujer emprende.

Fuente: Oficina de Secretaria General



Indicador 11:

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



*/ Información al 31 de diciembre de 2011 y 2012.

Meta 2012: 36,8%



Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT

Servicio de Administración Tributaria de Lima

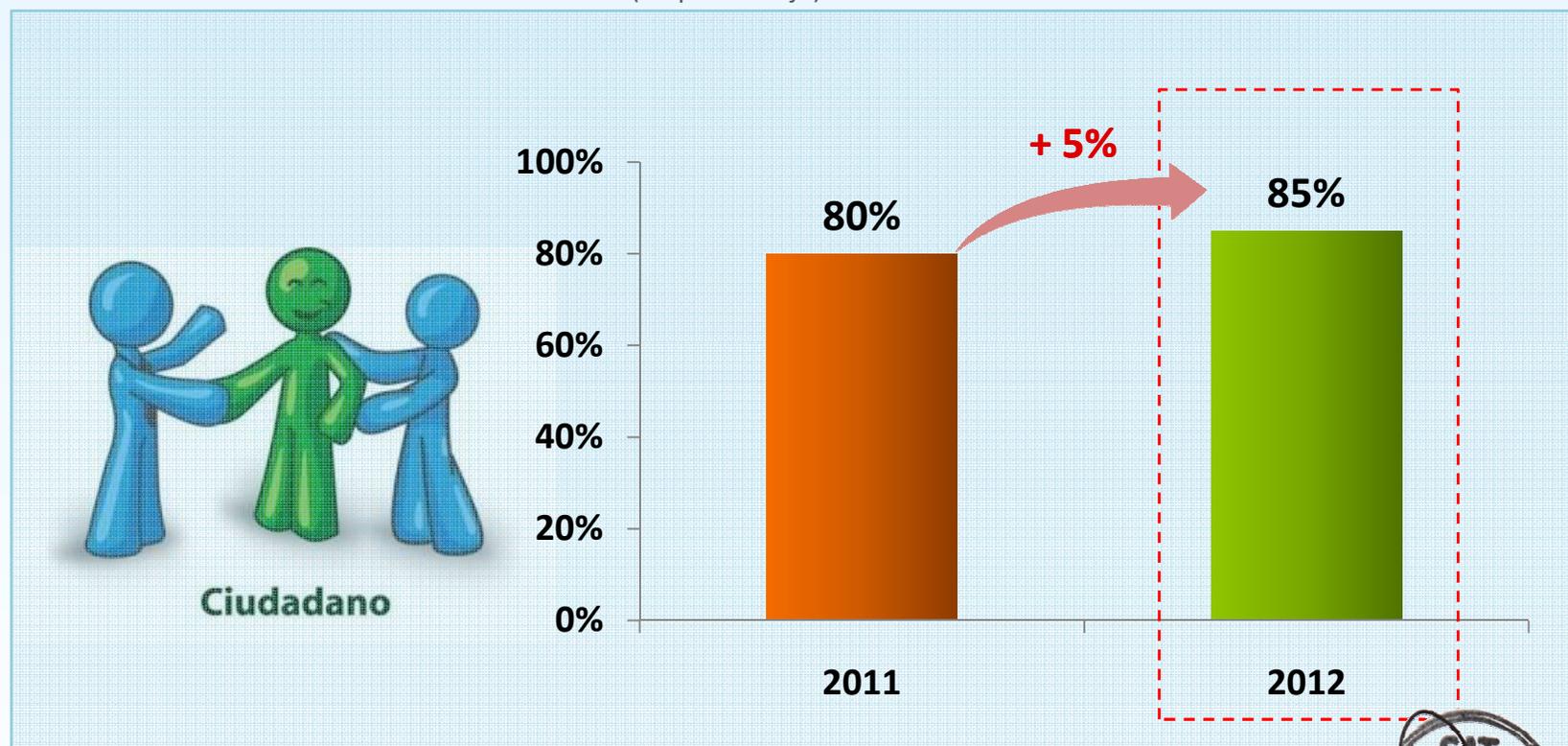


OE2: Incrementar la satisfacción del ciudadano

Indicador 12:

Índice de Satisfacción del ciudadano respecto de los servicios brindados por el SAT

(En porcentaje)



**/ La base de satisfacción se estableció solo sobre los ciudadanos que indicaron estar Satisfechos.*

Fuente: Encuesta realizada por la Consultora Arellano Marketing – 2009, 2011 y 2012

Meta 2012: 84,0%



OE2: Incrementar la satisfacción del ciudadano

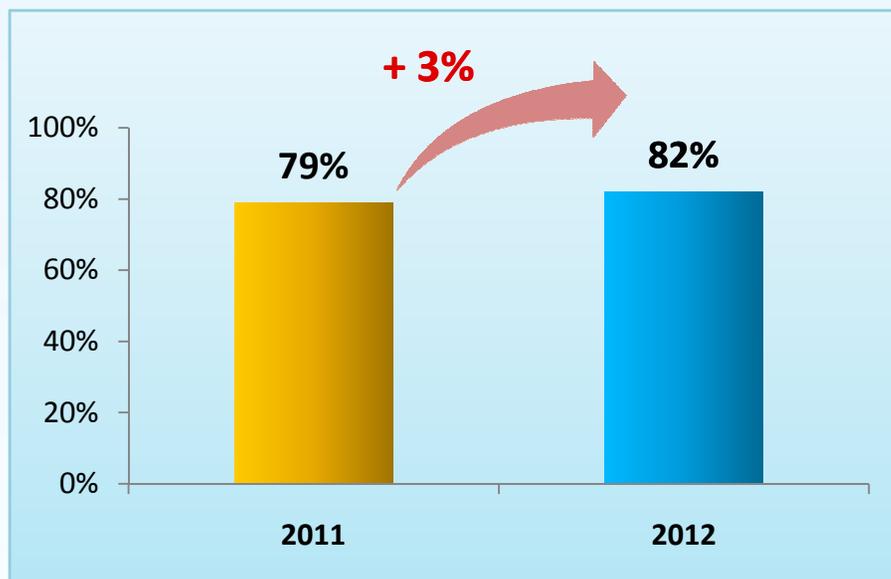


Ciudadano

Indicador 13 :

Índice de Satisfacción del ciudadano respecto de la atención presencial 2011 -2012

(En porcentaje)



Fuente: Encuesta realizada por la Consultora Arellano Marketing 2011 y 2012
En indicador esta referido solo a los ciudadanos que indicaron estar satisfechos.

Meta 2012: 81,5%

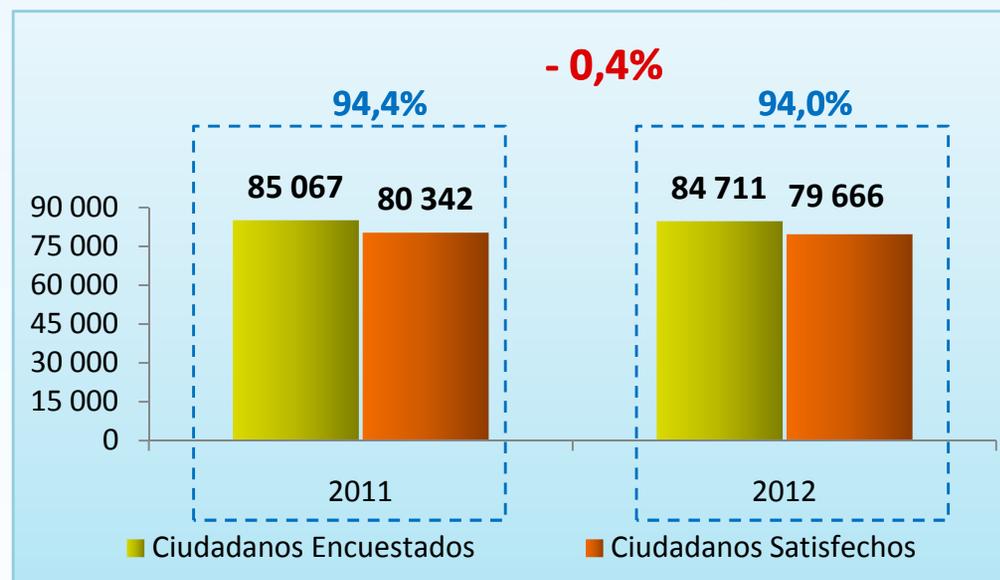


Indicador 14:

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

Al Cuarto Trimestre: 2011 -2012

(En cantidad de ciudadanos y porcentaje)



Considera Información al 31 de diciembre de 2011 y 2012.
Fuente: Sistema del Centro de Llamadas

Meta 2012: 94,0%



Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT

Servicio de Administración Tributaria de Lima



OE1: Incrementar la satisfacción del ciudadano

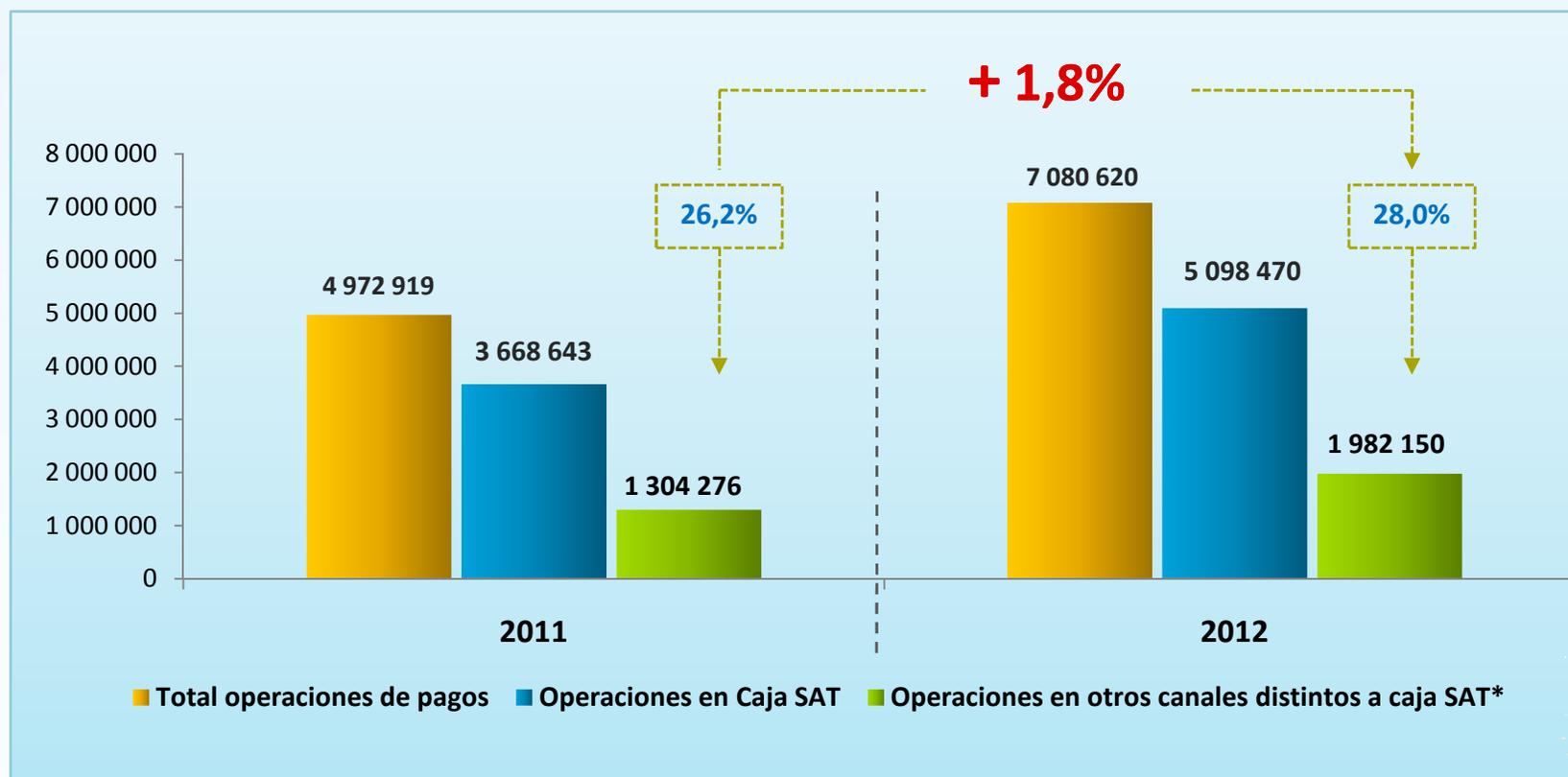


Indicador 15:

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

Al Cuarto Trimestre: 2011 -2012

(En número de operaciones y porcentaje)



Fuente: Gerencia de Finanzas

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

Información al 31 de diciembre de cada año.

Meta 2012: 30,9%



Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT

Servicio de Administración Tributaria de Lima

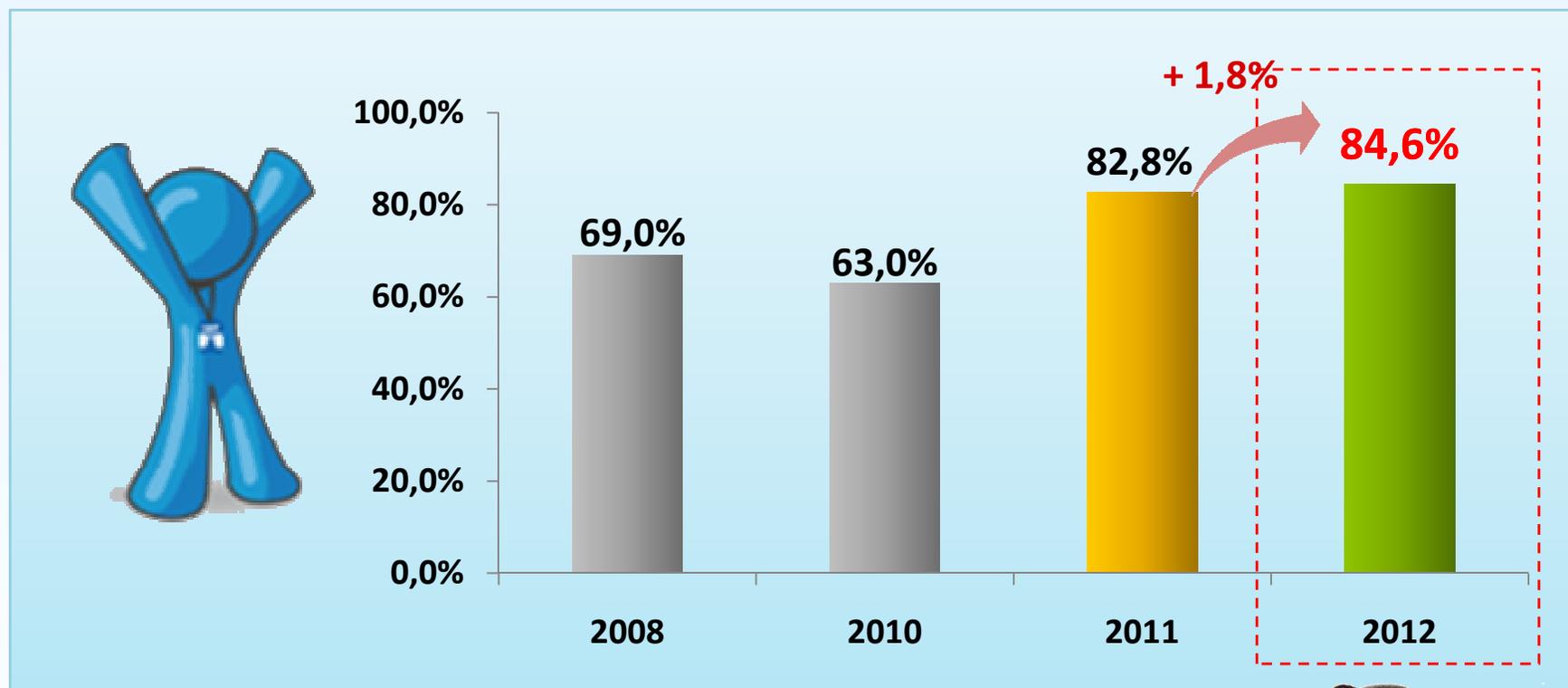


OE3: Mejorar el clima laboral

Indicador 16:

Índice de Satisfacción del Colaborador SAT

(En porcentaje)



Fuente: En el año 2011 y 2012 la encuesta fue realizada por la Gerencia de Recursos Humanos - SAT.

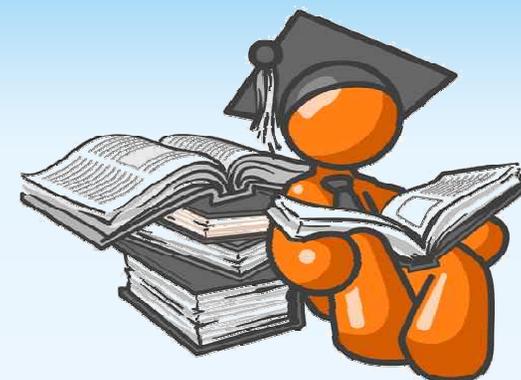
En el año 2008 la encuesta fue realizada por HAY GROUP

En el año 2010 la encuesta fue realizada por GREAT PLACE TO WORK

Meta 2012: 70,0%



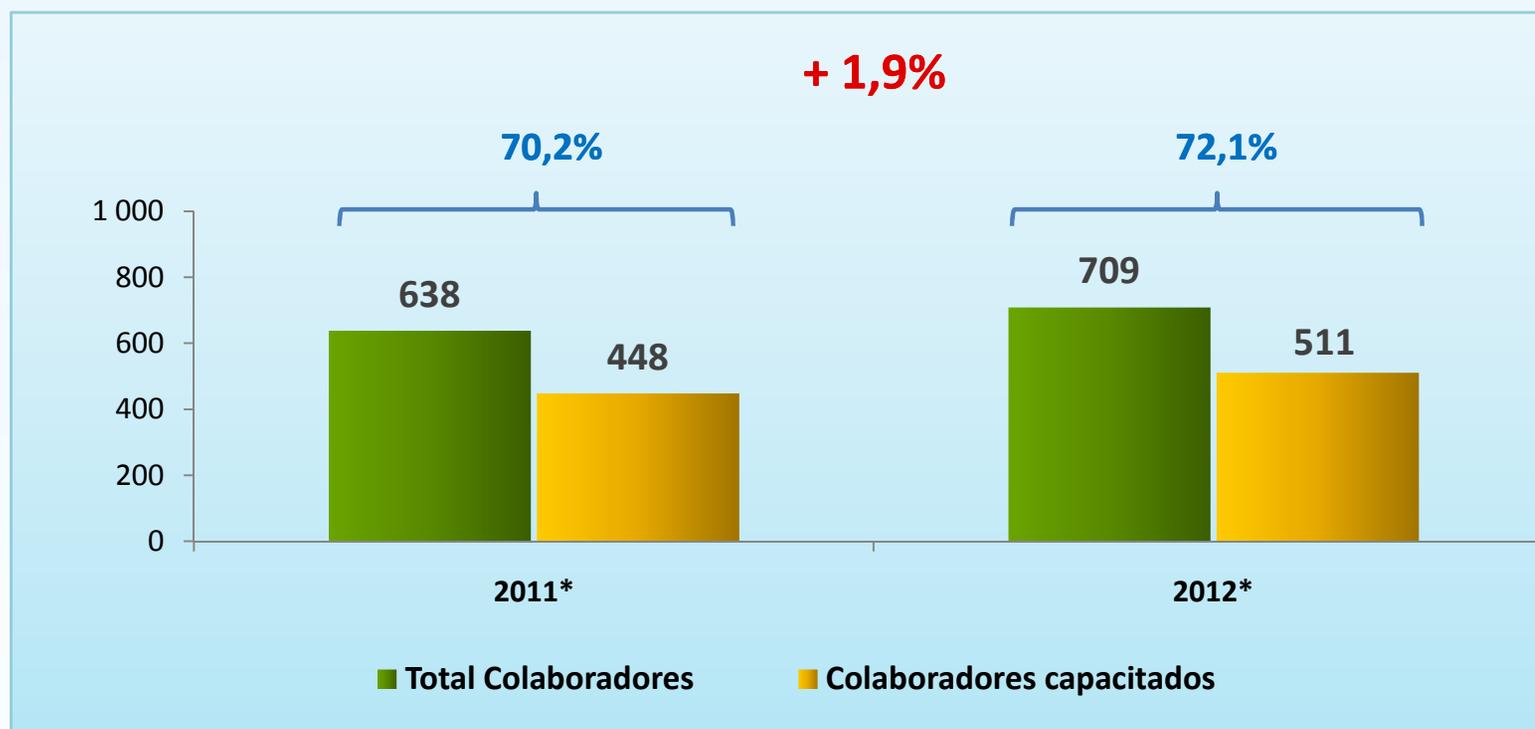
OE3: Mejorar el clima laboral



Indicador 17: Cobertura de las capacitaciones

Al Cuarto Trimestre: 2011 -2012

(En número de colaboradores)



*/ Incluye personal Planilla, CAS y practicantes.

Para la medición se tomo en cuenta la cantidad de colaboradores capacitados que laboraban en el mes de diciembre de cada año.
Información al 31 de diciembre de cada año.

Meta 2012: 70,2%

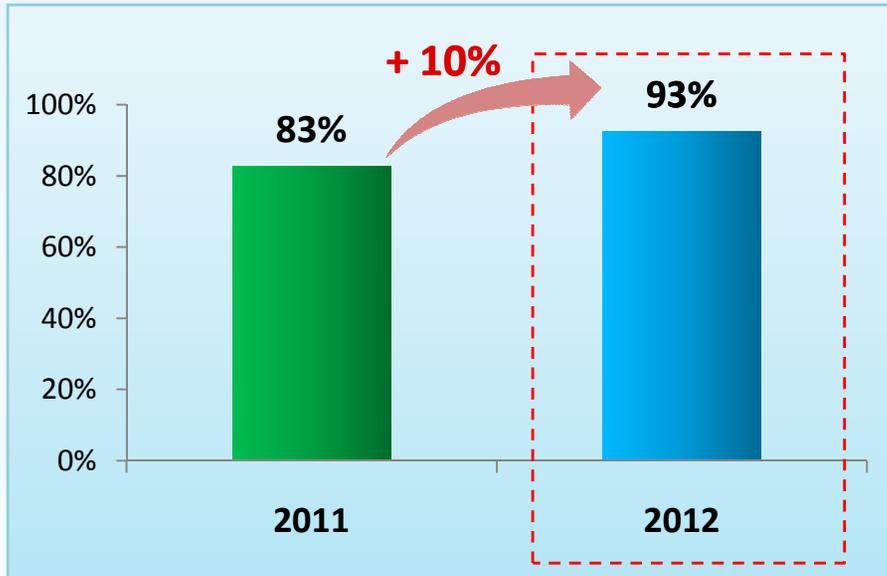


OE2: Incrementar la satisfacción del ciudadano

Indicador 18:

Índice de Satisfacción del colaborador respecto de los programas de bienestar 2011 -2012

(En porcentaje)



Fuente: Encuesta realizada por la Gerencia de Recursos Humanos - SAT

Meta 2012: 81,0%



Indicador 19:

Índice de Satisfacción del colaborador respecto de la infraestructura física y tecnológica 2011 - 2012

(En cantidad de ciudadanos y porcentaje)



Fuente: Gerencia de Informática - SAT

Meta 2012: 71,0%



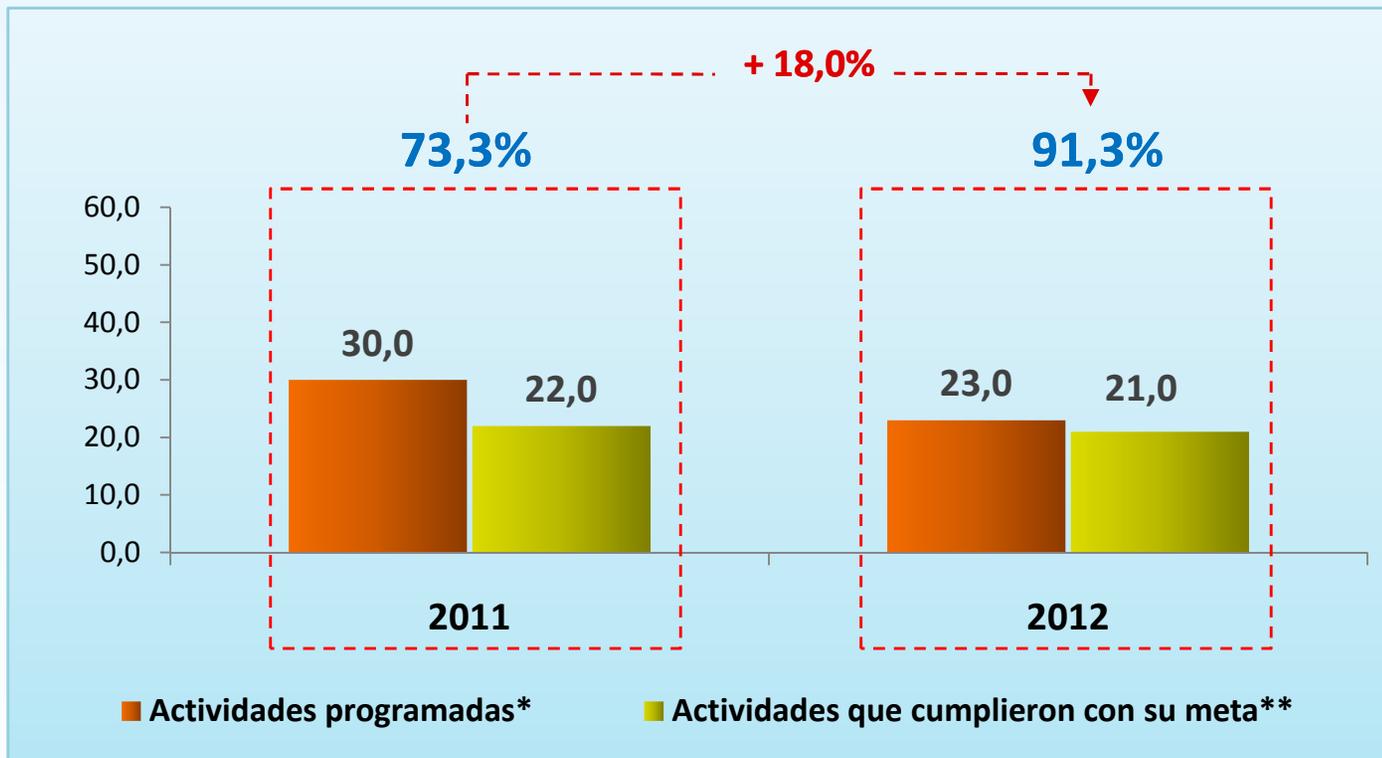
OE4: Mejorar la gestión de soporte SAT

Indicador 20:

Nivel de cumplimiento de las actividades de soporte

Al Cuarto 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.

No incluye los proyectos y acciones extraordinarias.

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

Meta 2012: 100%

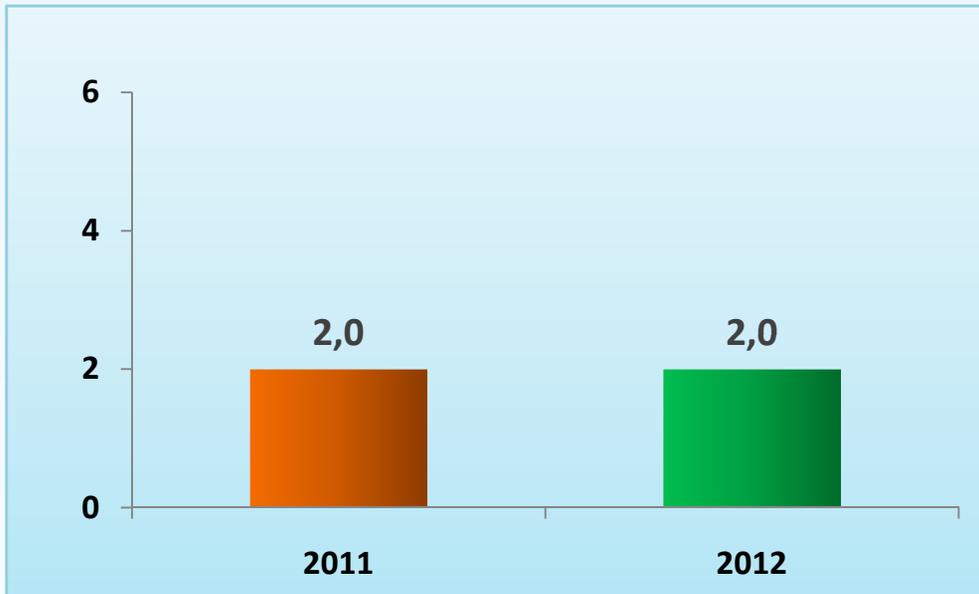
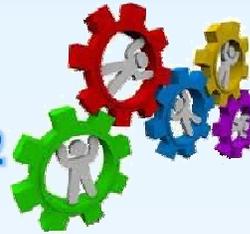


OE4: Mejorar la gestión de soporte SAT

Indicador 21:

Procesos Optimizados 2011 - 2012

(En cantidad)



*/ Los procesos optimizados en el año 2012 fueron: Gestión de Personas, Registro y Determinación No Tributario y Tributario.

Fuente: Gerencia de Organización y Racionalización.

Meta 2012: 2 procesos

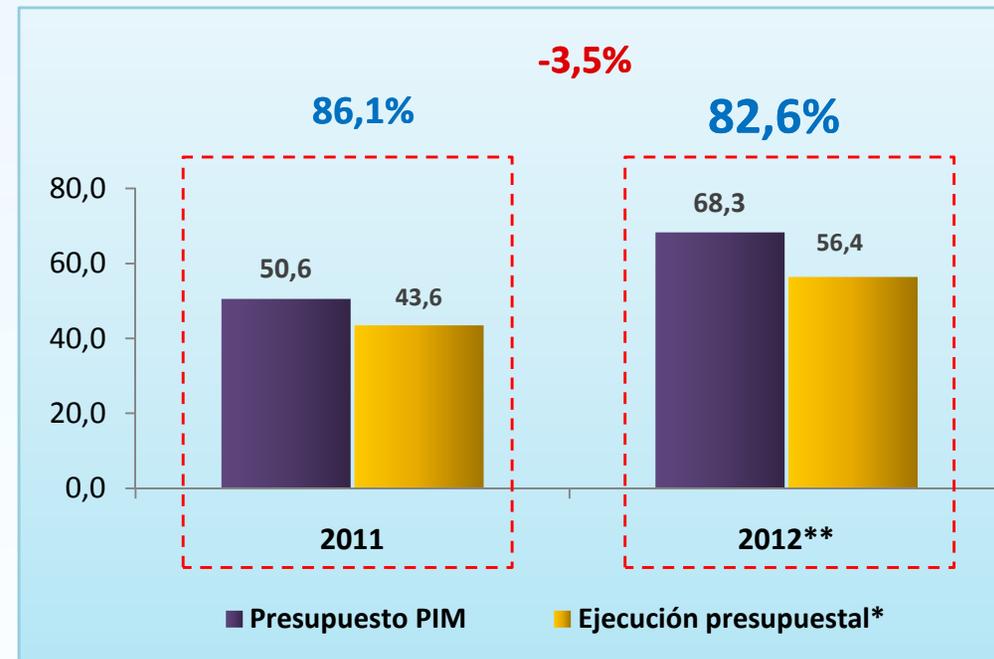


Indicador 22:

Eficacia del Gasto

Al Cuarto Trimestre: 2011 -2012

(En millones de nuevos soles y porcentaje)



*/ Información preliminar al 31 de diciembre de cada año.

Fuente: Gerencia de Finanzas

Meta 2012: 100%



OE4: Mejorar la gestión de soporte SAT

Indicador 23:

Programas de Responsabilidad Social 2011 - 2012

(En cantidad de programas)



*/ Los programas realizados fueron: "Tributito SAT" y "El SAT visita tu Barrio".

Fuente: Oficina de Secretaria General, SAT

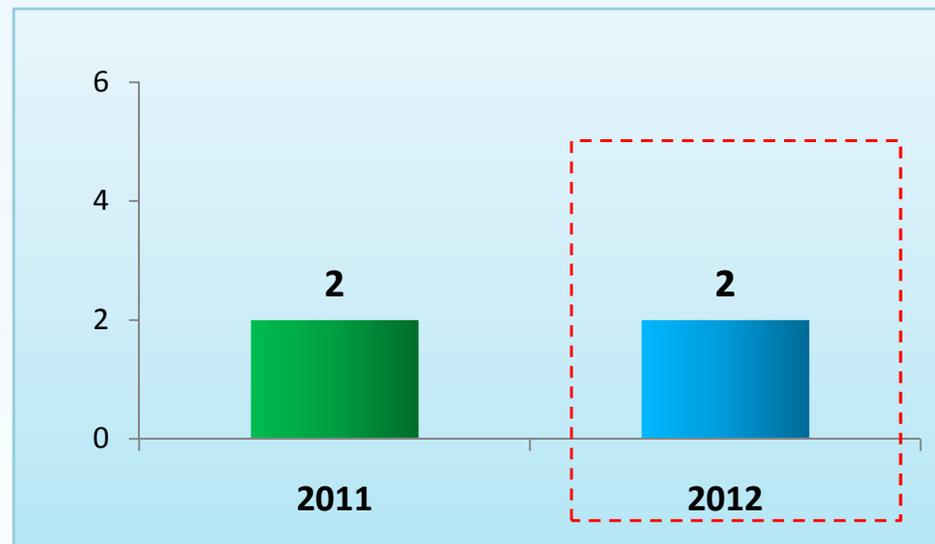
Meta 2012: 1



Indicador 24:

Nuevos Productos y Servicios desarrollados 2011 - 2012

(En cantidad)



*/ Los productos y servicios desarrollados en el 2012 fueron: Módulo de Preliquidaciones, Aplicativo de pagos móviles "PagoMóvil"

En el año 2011: Sistema de Bolsa de Trabajo y convocatorias virtuales y Nuevo portal SAT

Fuente: Gerencia de Informática

Meta 2012: 1



Muchas Gracias.

IAINCUS2 ALSICIS2'



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SAT

*Servicio de Administración
Tributaria de Lima*

