

SAT

*Servicio de Administración
Tributaria de Lima*

Resultados de los indicadores estratégicos al cuarto trimestre 2013

Oficina de Planificación y Estudios Económicos
Enero 2014



Municipalidad Metropolitana
de Lima



OE1

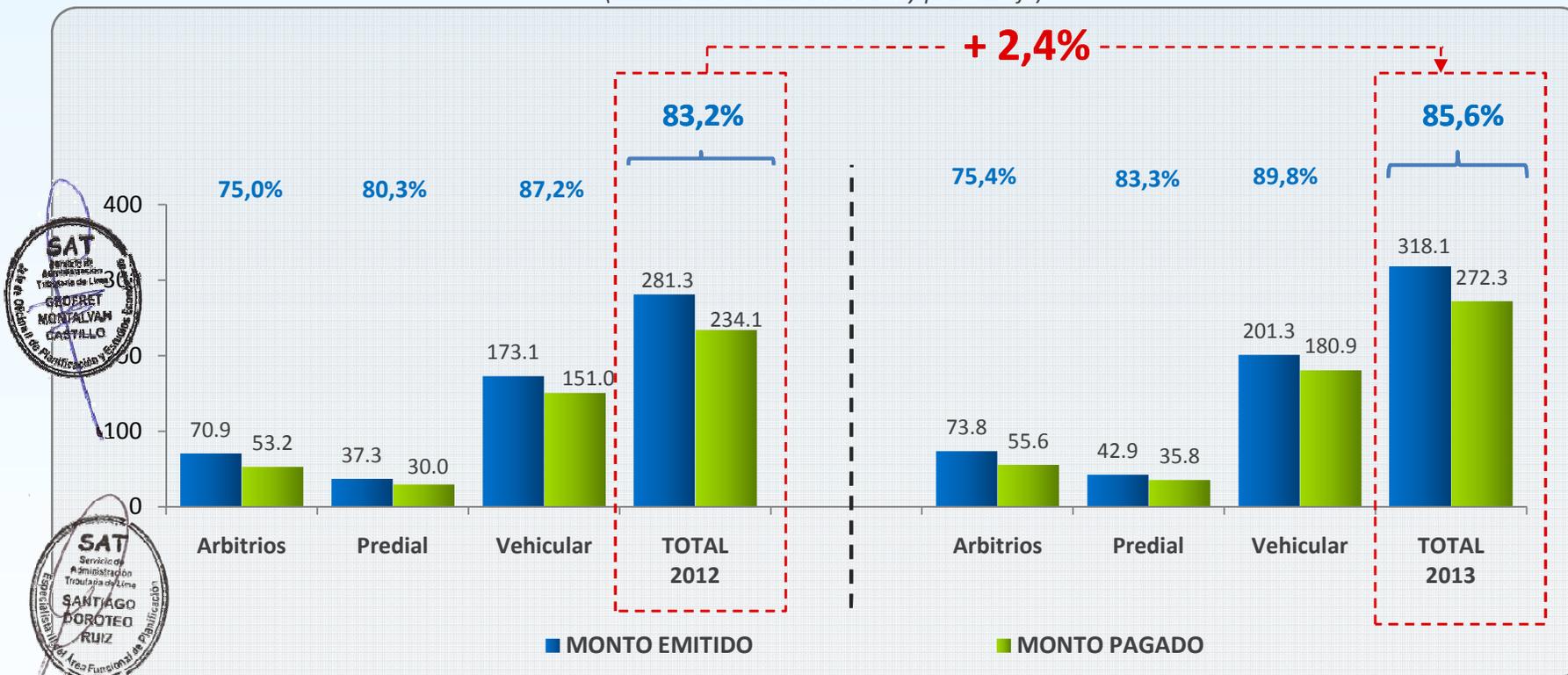
Incrementar la efectividad en la recaudación

1

Efectividad en la Recaudación Tributaria^{1/}

Al Cuarto Trimestre: 2012 -2013

(En millones de Nuevos Soles y porcentaje)



^{1/} Considera la emisión y recaudación de deuda corriente al 31 de Diciembre de 2012 y 2013 (monto insoluto)

Meta: 85,2% ●

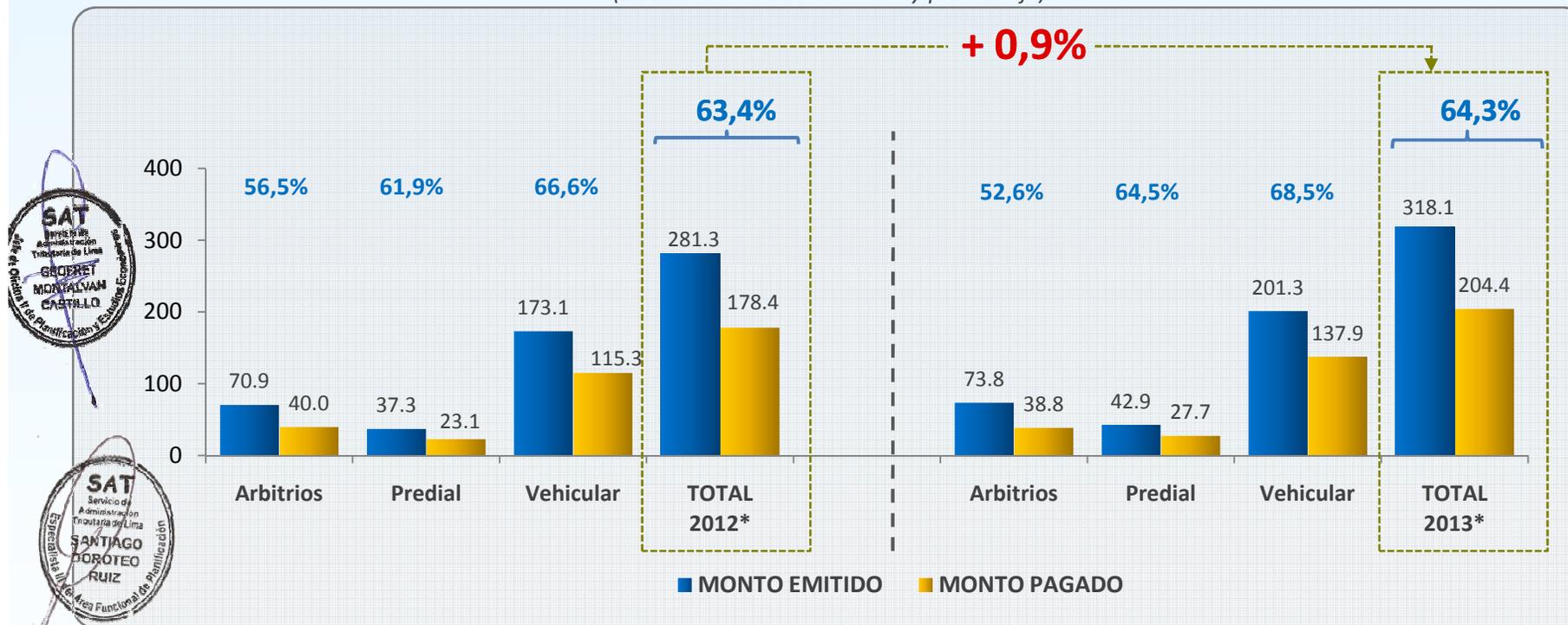
OE1 Incrementar la efectividad en la recaudación

2

Efectividad en la recaudación del pago oportuno Tributario^{1/}

Al Cuarto Trimestre: 2012 -2013

(En millones de Nuevos Soles y porcentaje)



*/ Deuda emitida y pagada al 31 de diciembre de 2012 y 2013 (montos insolutos).

**/ Pagos de la I cuota a febrero de 2012 y 2013 (para los pagos de Arbitrios 2012 considera lo pagado al 31 de marzo)

***/ Pagos de la II cuota al 31 de mayo de 2012 y 2013.

****/ Pagos de la III cuota al 31 agosto de 2012 y 2013.

*****/ Pagos de la IV cuota al 30 de noviembre de 2012 y 2013.

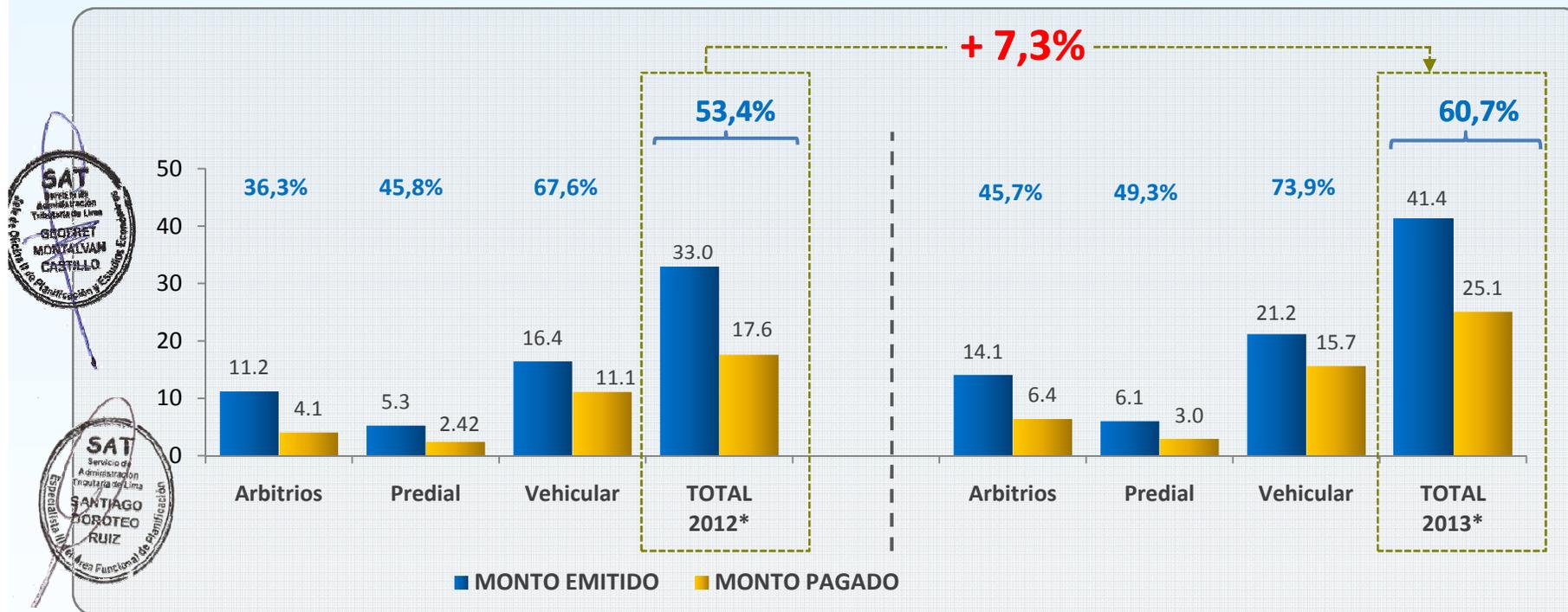
Para el año 2013 se logro incrementar la efectividad del pago oportuno en **0,9%** respecto del año 2012.

Meta: 64,8% ●

Efectividad en la recaudación de deuda corriente Coactiva Tributaria

Al Cuarto Trimestre: 2012 -2013

(En millones de Nuevos Soles y porcentaje)



*/ Considera montos insolutos de deuda corriente en etapa coactiva (deuda con notificación de REC, emisión de RMC y notificación de RMC) Información al 31 de diciembre de 2012 y 2013.

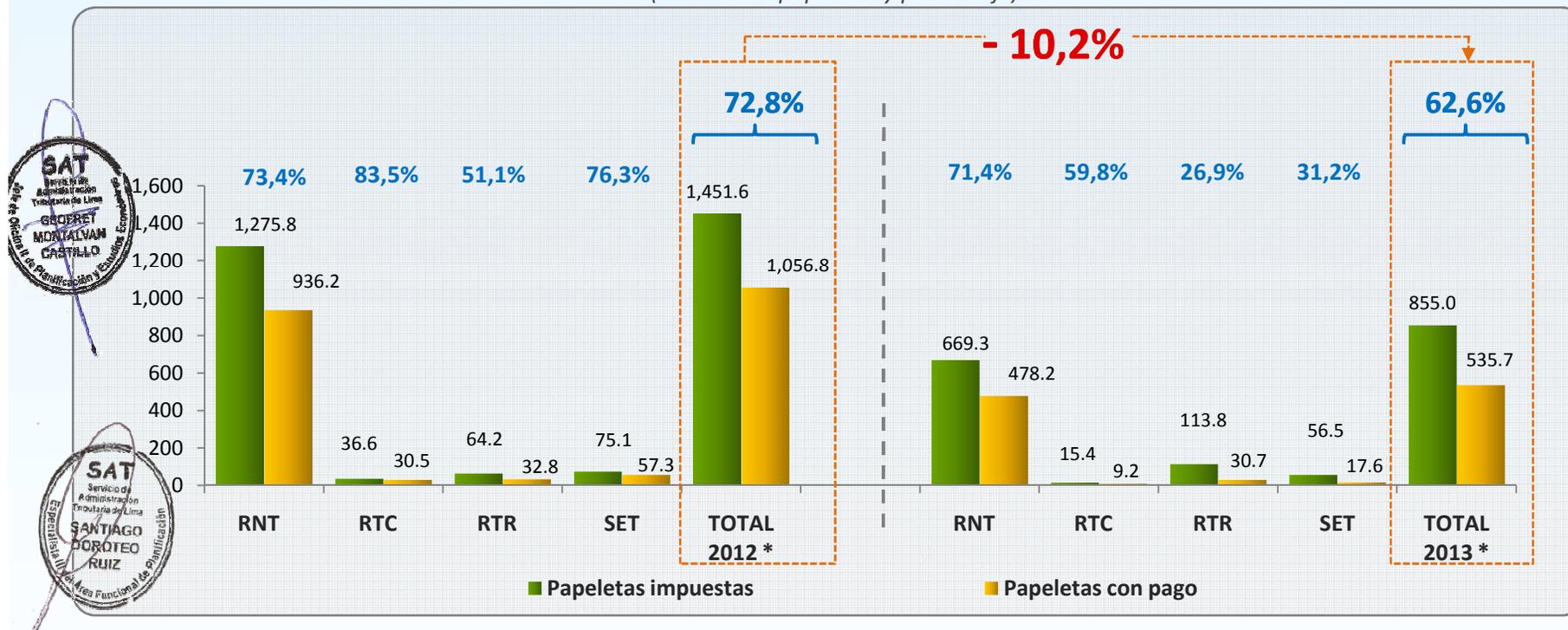
OE1 Incrementar la efectividad en la recaudación

4

Efectividad en la cobranza No Tributaria (Papeletas)

Al Cuarto Trimestre: 2012 -2013

(En miles de papeletas y porcentaje)



*/ Considera la cantidad de papeletas impuestas y pagadas en el año hasta el 31 de diciembre de 2012 y 2013

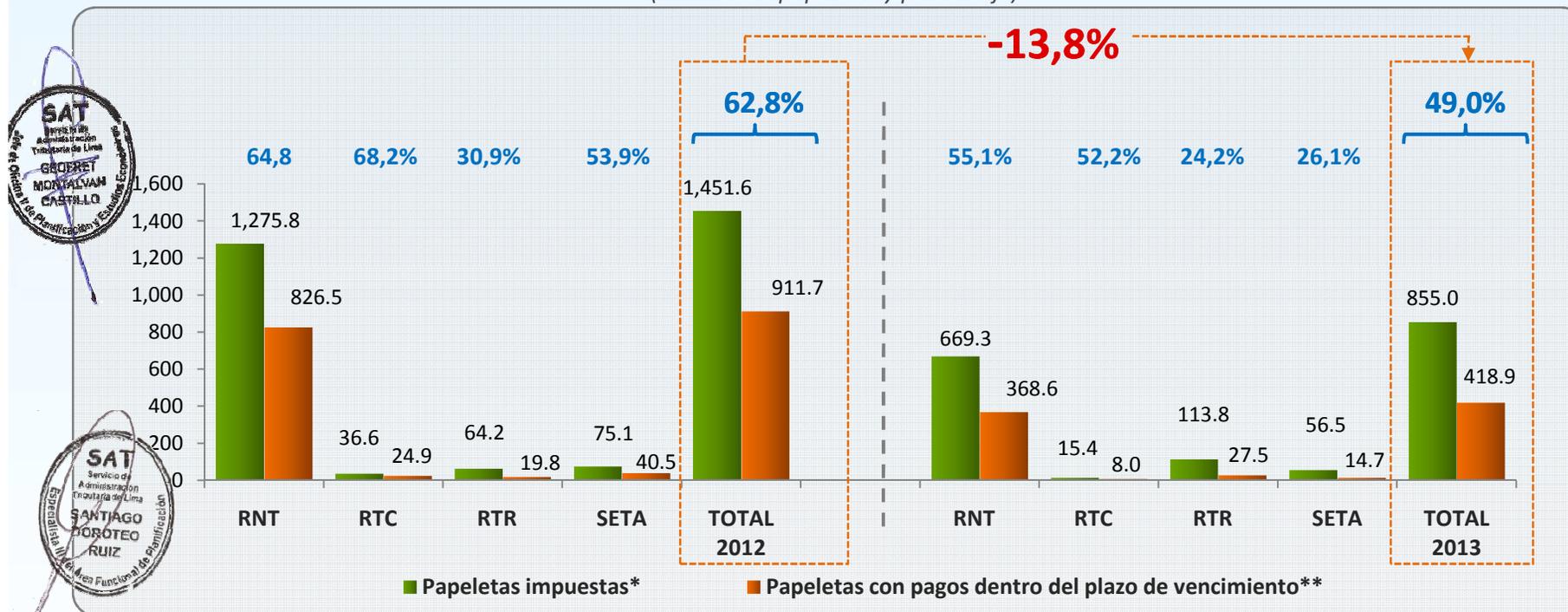
**/ No se considera la papeletas anuladas.

Meta: 73,0% ●

Efectividad en la cobranza del pago oportuno No Tributaria (Papeletas)

Al Cuarto Trimestre: 2012 -2013

(En miles de papeletas y porcentaje)



*/ Considera la cantidad de papeletas impuestas al 31 de diciembre de 2012 y 2013. Asimismo, no se considera las papeletas anuladas.

**/ Considera la cantidad de papeletas impuestas en el periodo y que han sido pagadas dentro del plazo de su vencimiento hasta el 31 de diciembre de 2012 y 2013.

Meta: 63,0% ●

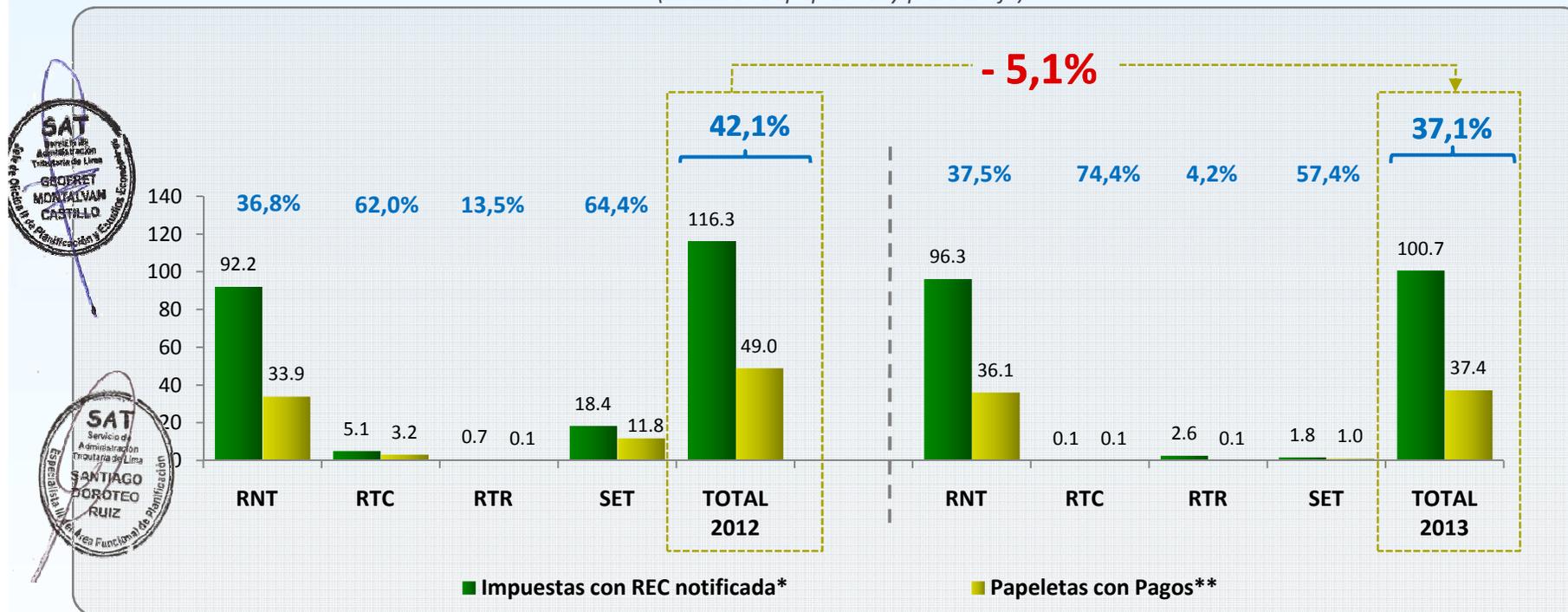
OE1 Incrementar la efectividad en la recaudación

6

Efectividad en la cobranza coactiva No Tributaria (Papeletas)

Al Cuarto Trimestre: 2012 -2013

(En miles de papeletas y porcentaje)



*/ Considera la cantidad de papeletas impuestas en el periodo y que están en cobranza coactiva al 31 de diciembre de 2012 y 2013.

**/ Considera la cantidad de papeletas pagadas y que tienen notificación de REC, emisión y notificación de RMC.

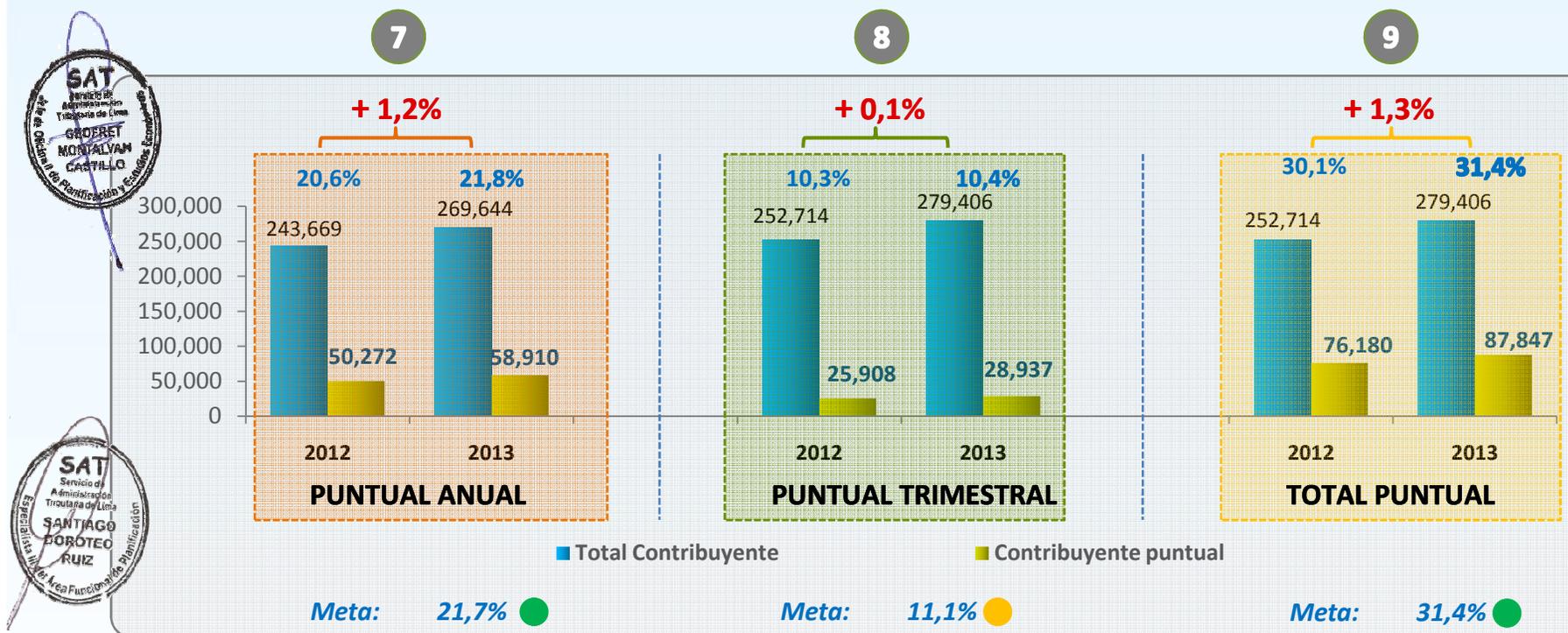
Meta: 42,5% ●

OE1 Incrementar la efectividad en la recaudación

Contribuyentes puntuales según condición

Al Cuarto Vencimiento: 2012 - 2013

(En cantidad de contribuyentes y porcentajes)



Se considera los contribuyentes afectos al 30 de noviembre de 2012 y 2013.

Se considera contribuyente puntual anual, a aquel que ha pagado sus cuatro cuotas dentro del primer vencimiento (cifra obtenida en el 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.

Se ha logrado 87,847 contribuyentes puntuales.

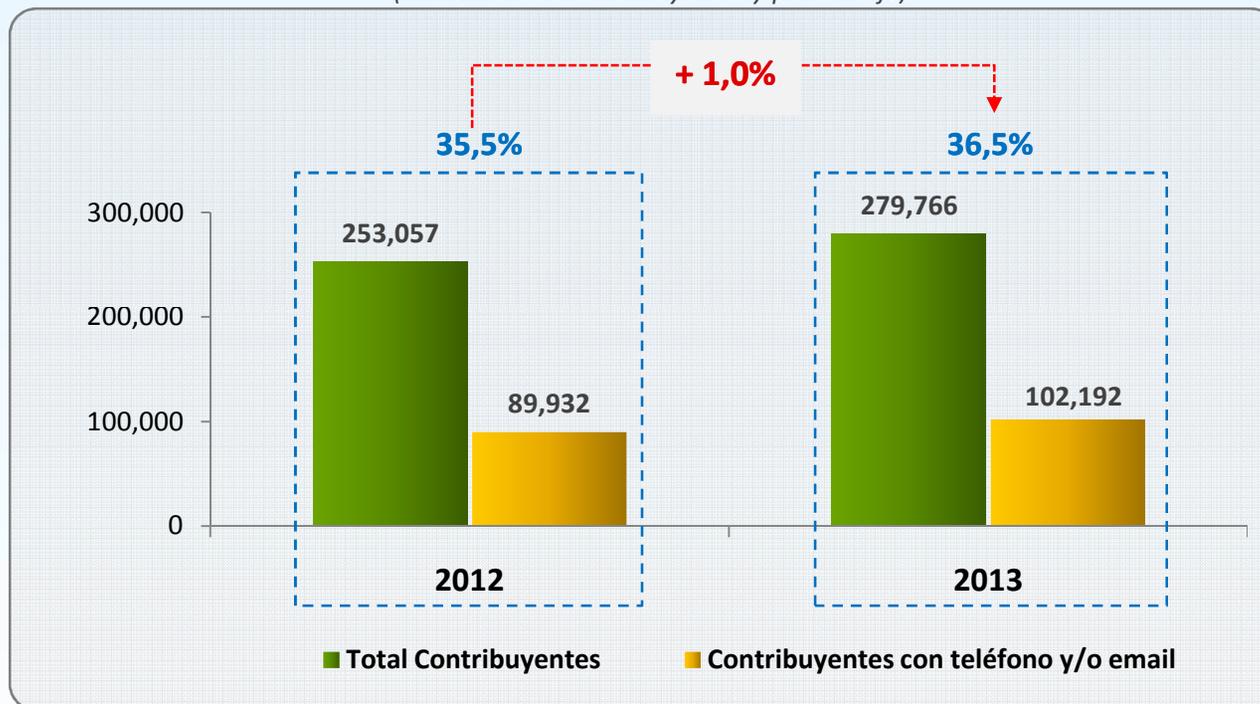
OE1 Incrementar la efectividad en la recaudación

10

Nivel de contribuyentes con teléfono y/o email

Al Cuarto Trimestre: 2012 -2013

(En número de contribuyentes y porcentaje)



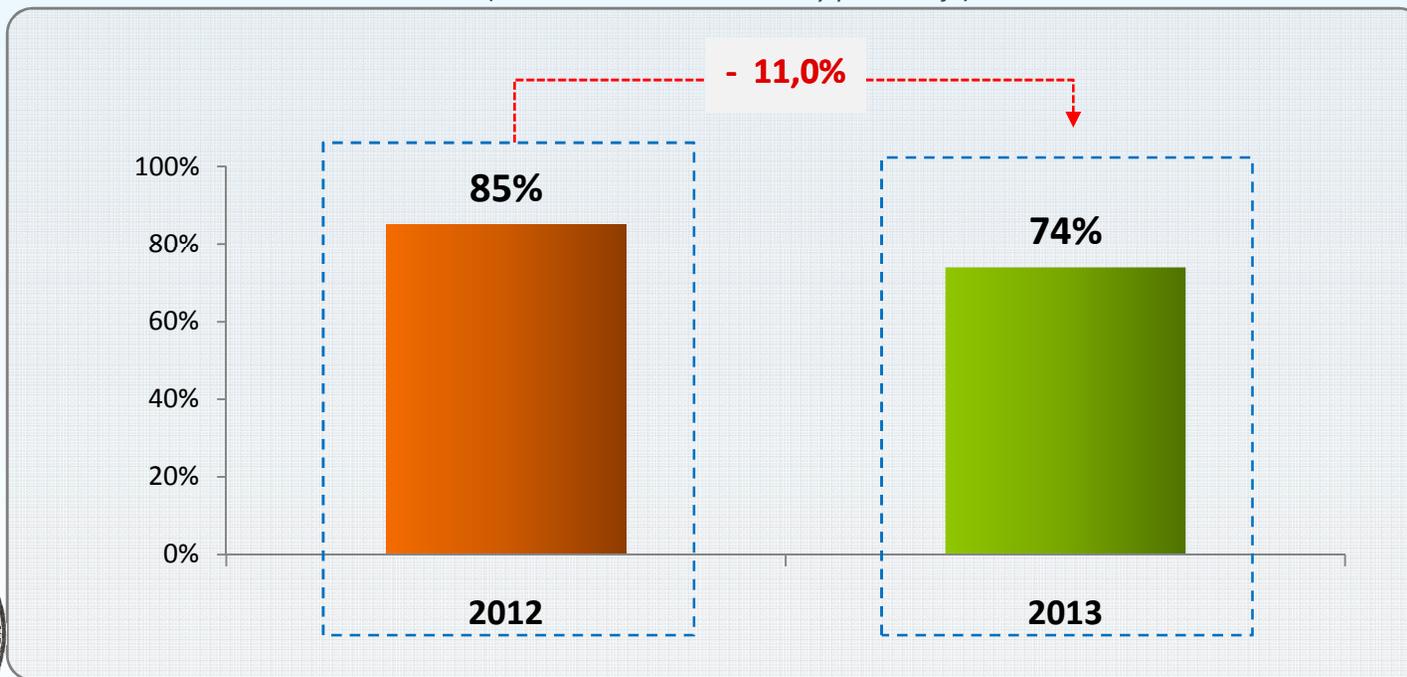
*/ Considera contribuyentes afectos en cada periodo.
Información al 31 de diciembre de 2012 y 2013.

Meta: 37,0% ●

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

Al Cuarto Trimestre: 2012 -2013

(En cantidad de ciudadanos y porcentaje)



Considera Información al 31 de diciembre de 2012 y 2013.
Fuente: Encuesta realizada por la Consultora Arellano Marketing 2012 - 2013.

Meta: 85,0% ●

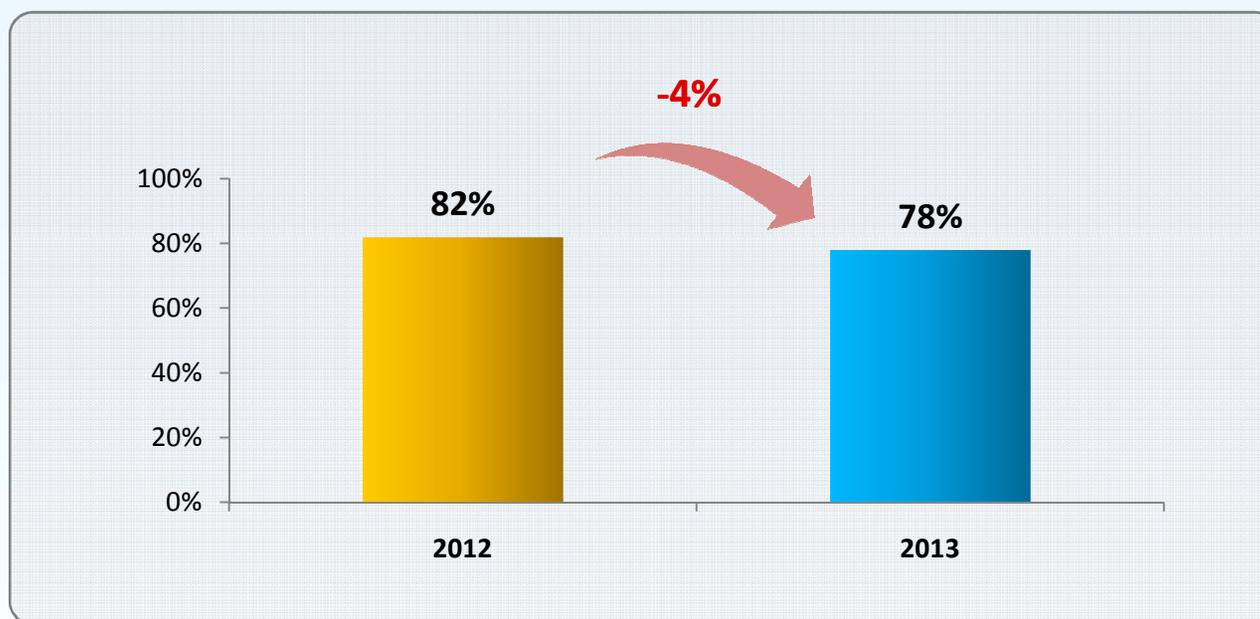
OE2 Incrementar la satisfacción del ciudadano

12

Índice de Satisfacción general del ciudadano respecto de la atención del personal SAT

Al Cuarto Trimestre: 2012 -2013

(En cantidad de ciudadanos y porcentaje)



Fuente: Encuesta realizada por la Consultora Arellano Marketing 20112 - 2013

Meta: 84,5% ●

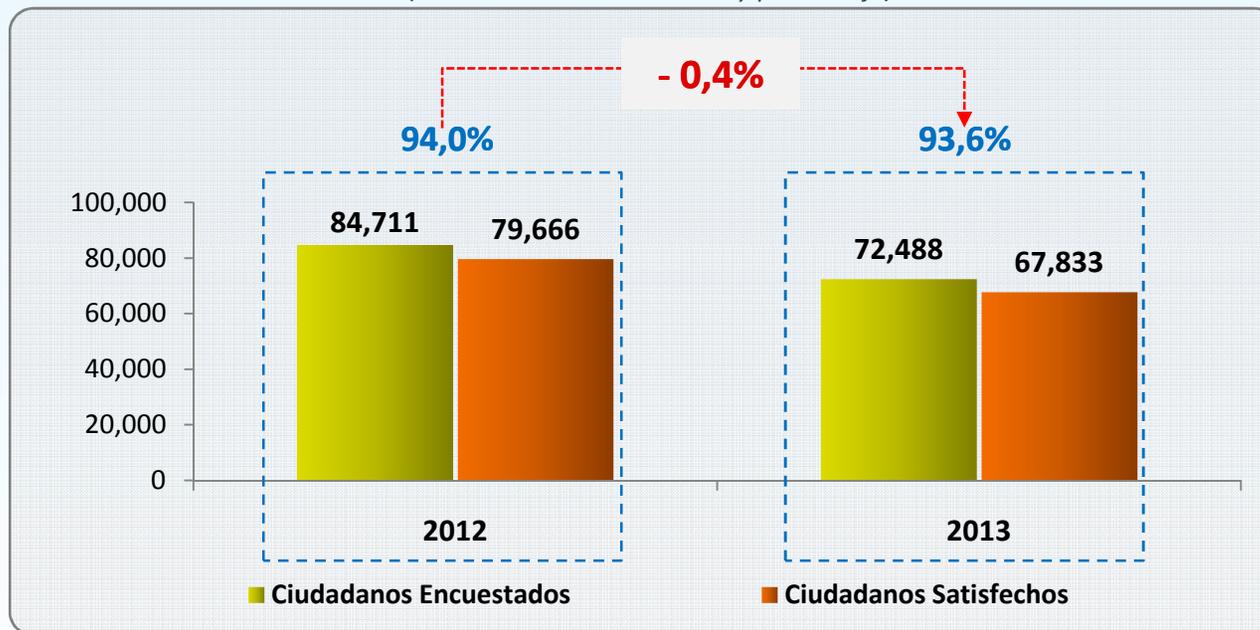
OE2 Incrementar la satisfacción del ciudadano

13

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

Al Cuarto Trimestre: 2012 -2013

(En cantidad de ciudadanos y porcentaje)



* / La evaluación del mes de julio de 2013 se vio afectada por fallas en el Sistema Asterisk.

Considera Información al 31 de diciembre de 2012 y 2013.

Fuente: Sistema del Centro de Llamadas

Meta: 94,0% ●

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

Al Cuarto Trimestre: 2012 -2013

(En miles de número de operaciones y porcentaje)



Fuente: Gerencia de Finanzas

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

Información al 31 de diciembre de 2012 y 2013.

Meta: 29,0% ●

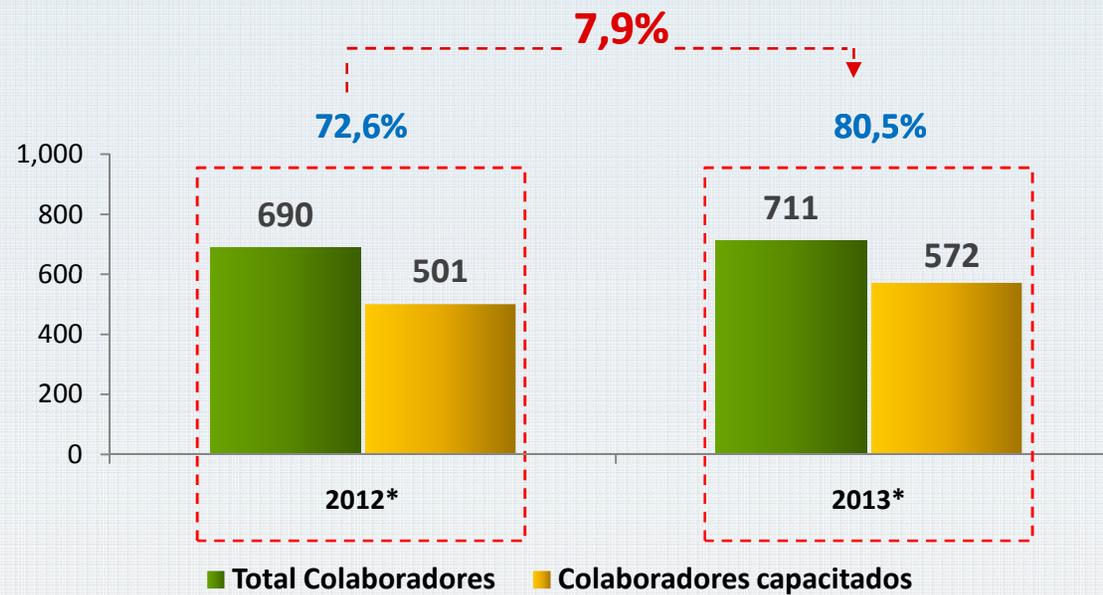
OE3 Mejorar el Clima Laboral

15

Cobertura de las capacitaciones

Al Cuarto Trimestre: 2012 -2013

(En número de colaboradores y porcentaje)



*/ Incluye personal Planilla, CAS y Practicante.
Información al 31 de diciembre de cada año.

Meta: 74,1% ●

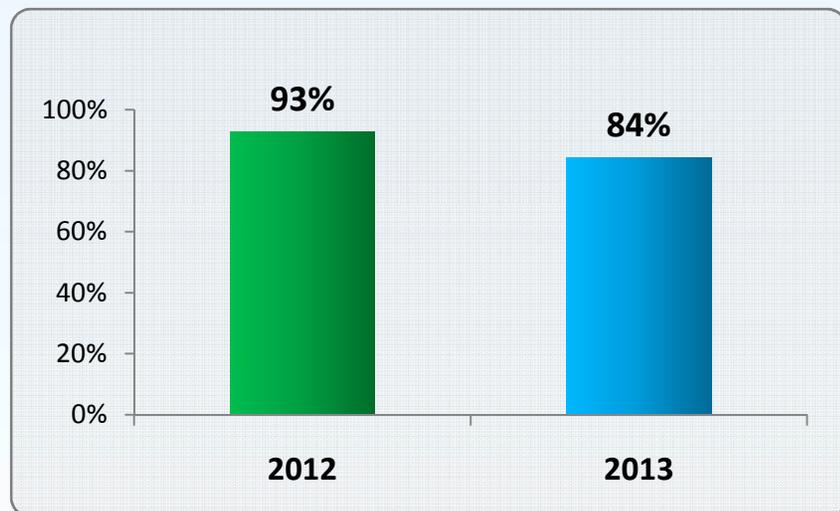
OE3 Mejorar el Clima Laboral

16

Índice de Satisfacción del colaborador respecto de los programas de bienestar

Al Cuarto Trimestre: 2012 -2013

(En porcentaje)



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

*/ El índice de satisfacción del colaborador se evaluó en base a la satisfacción por cada uno de los programas de bienestar.

Meta: 93,0% ●

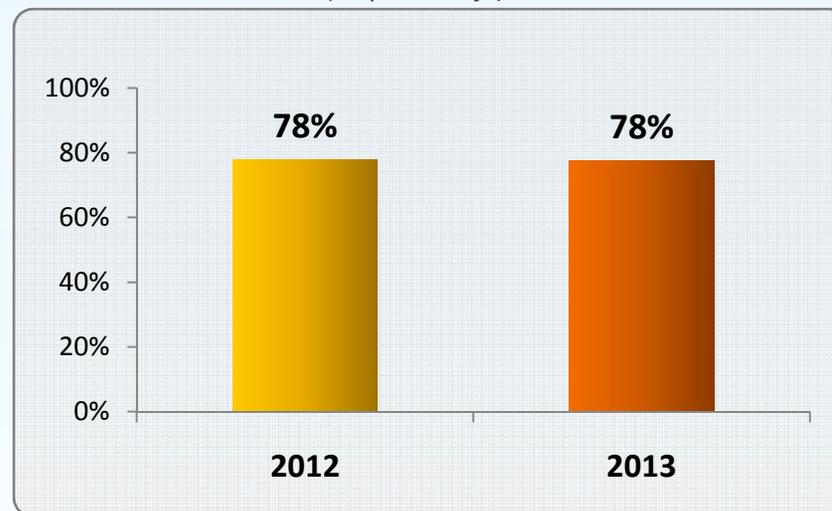


17

Índice de Satisfacción del colaborador respecto de la infraestructura física y tecnológica

Al Cuarto Trimestre: 2012 -2013

(En porcentaje)



Fuente: Gerencia de Informática - SAT

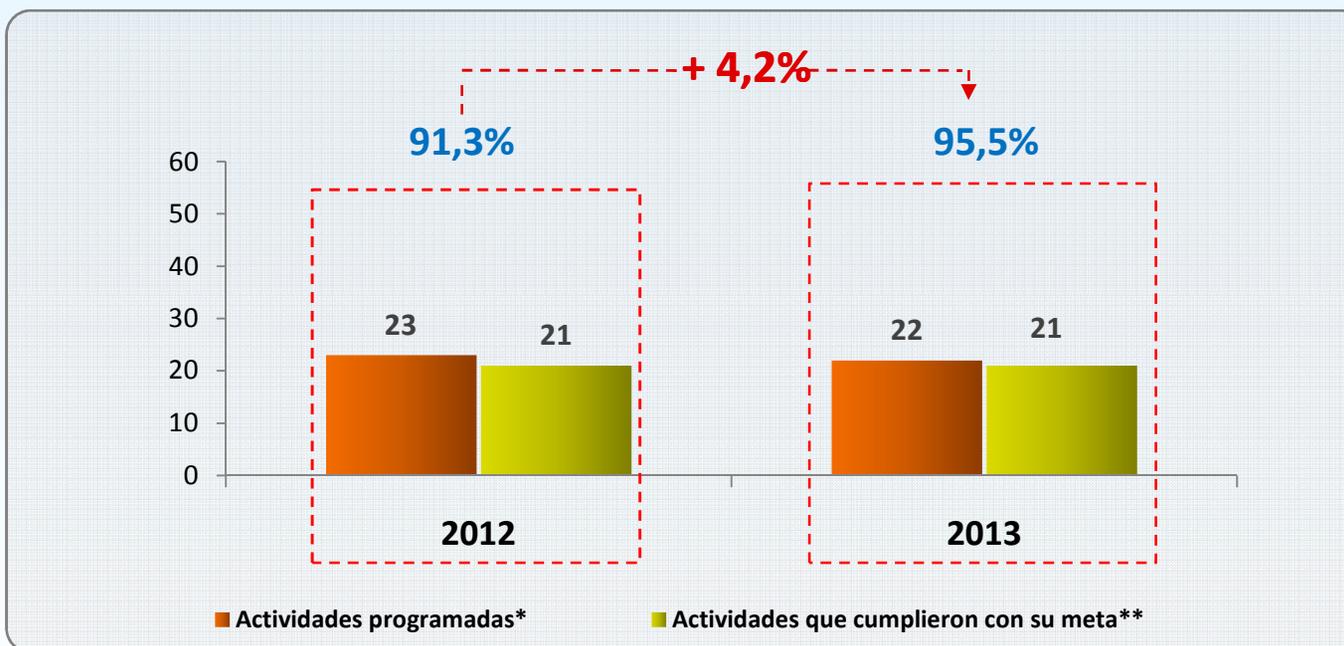
Meta: 78,8% ●



Nivel de cumplimiento de las actividades de soporte

Al Cuarto Trimestre: 2012 -2013

(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%)

Fuente: Módulo de Control de la Gestión.

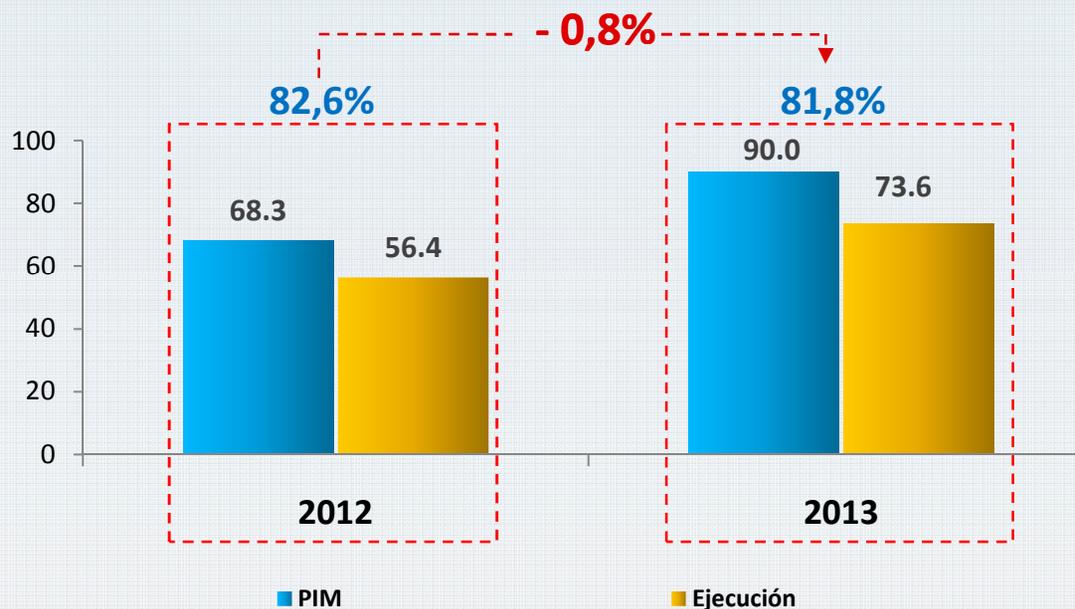
La actividad "Mantener y renovar la plataforma tecnológica", se encuentran a un nivel de cumplimiento de 92,2%

Meta: 100,0% ●

Nivel de ejecución presupuestal

Al Cuarto Trimestre: 2012 -2013

(En millones de nuevos soles y porcentaje)



PIM: Presupuesto inicial modificado.
 Información al 31 de diciembre de cada año.
 Fuente: Gerencia de Finanzas - SAT

Meta: 100,0% ●

OE4

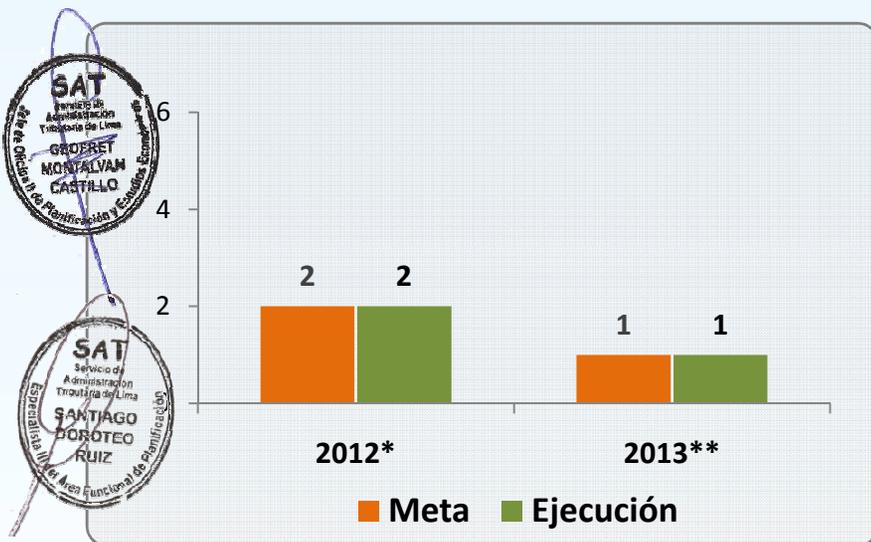
Mejorar la Gestión de Soporte SAT

20

Procesos optimizados

Al Cuarto Trimestre: 2012 -2013

(En cantidad)



*/ Procesos optimizados: i) Gestión de Personas y ii) Registro y Determinación No Tributario y Tributario.

**/Procesos optimizados: i) Rediseño de formatos de atención y orientación

Fuente: Gerencia de Organización y Procesos.

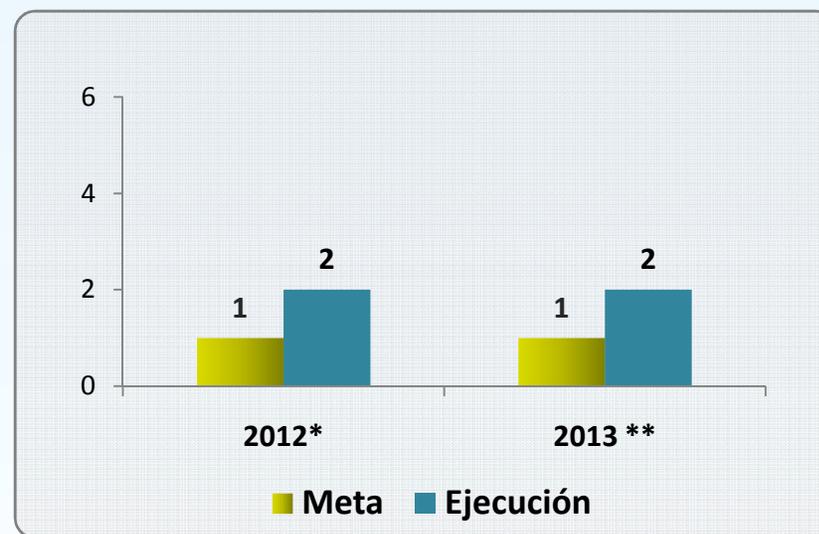
Meta: 1 ●

21

Programas de responsabilidad social

Al Cuarto Trimestre: 2012 -2013

(En cantidad)



*/ Considera: i) Tributito SAT y ii) El SAT visita tu Barrio.

**/ Considera: i) Modulo de atracción para niños en Divercity y ii) Publicación del Libro "Del transporte a la Movilidad Sostenible"

Fuente: Oficina de Secretaria General

Meta: 1 ●

OE4 Mejorar la Gestión de Soporte SAT

22

Nuevos productos y/o Servicios

Al Cuarto Trimestre: 2012 -2013

(En cantidades)



*/ Productos y servicios desarrollados: i) Módulo de Preliquidaciones, ii) Aplicativo de pagos móviles "PagoMóvil"

**/ Productos y servicios desarrollados: i) Modulo de Remate de bienes, ii) Aplicativo InfoMovil, ii) Modulo de compromiso de pago.

Fuente: Gerencia de Informática



Meta: 2 ●

INDICADORES ESTRATÉGICOS PENDIENTES DE MEDICION

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADORES ESPECÍFICOS	OBSERVACIÓN
MEJORAR EL CLIMA LABORAL	INDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL COLABORADOR	La medición del clima laboral se realizará por la consultora especializada a fines de enero.



Muchas Gracias.

¡MUCHAS GRACIAS!



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SAT

*Servicio de Administración
Tributaria de Lima*

