

SAT

*Servicio de Administración
Tributaria de Lima*

Avance de los indicadores estratégicos al Segundo Trimestre 2013

Gerencia de Investigación y Desarrollo
Julio 2013



Municipalidad Metropolitana
de Lima



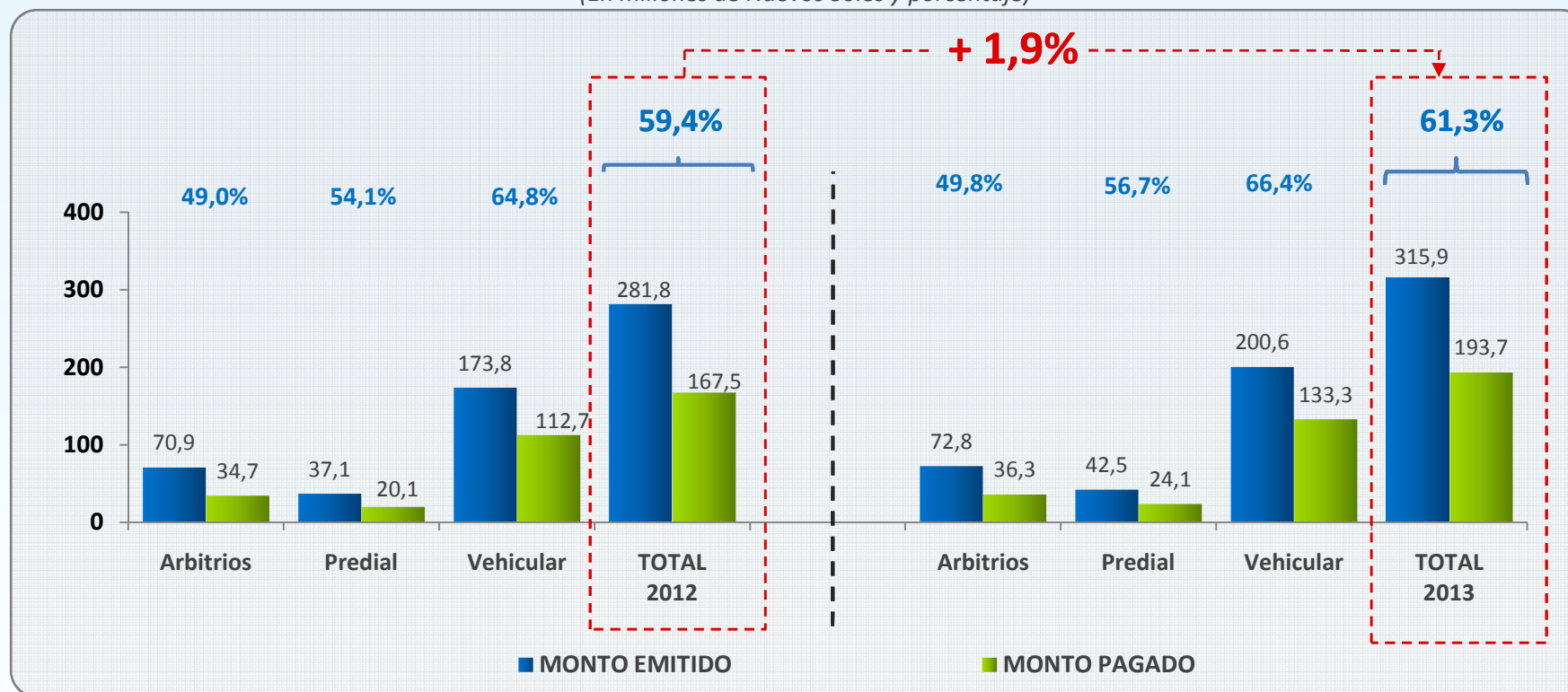
OE1 Incrementar la efectividad en la recaudación

1

Efectividad en la Recaudación Tributaria^{1/}

Al Primer Semestre: 2012 - 2013

(En millones de Nuevos Soles y porcentaje)



^{1/} Considera la emisión y recaudación de deuda corriente hasta el mes de junio de 2012 y 2013 (monto insoluto)



Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT

Servicio de Administración Tributaria de Lima



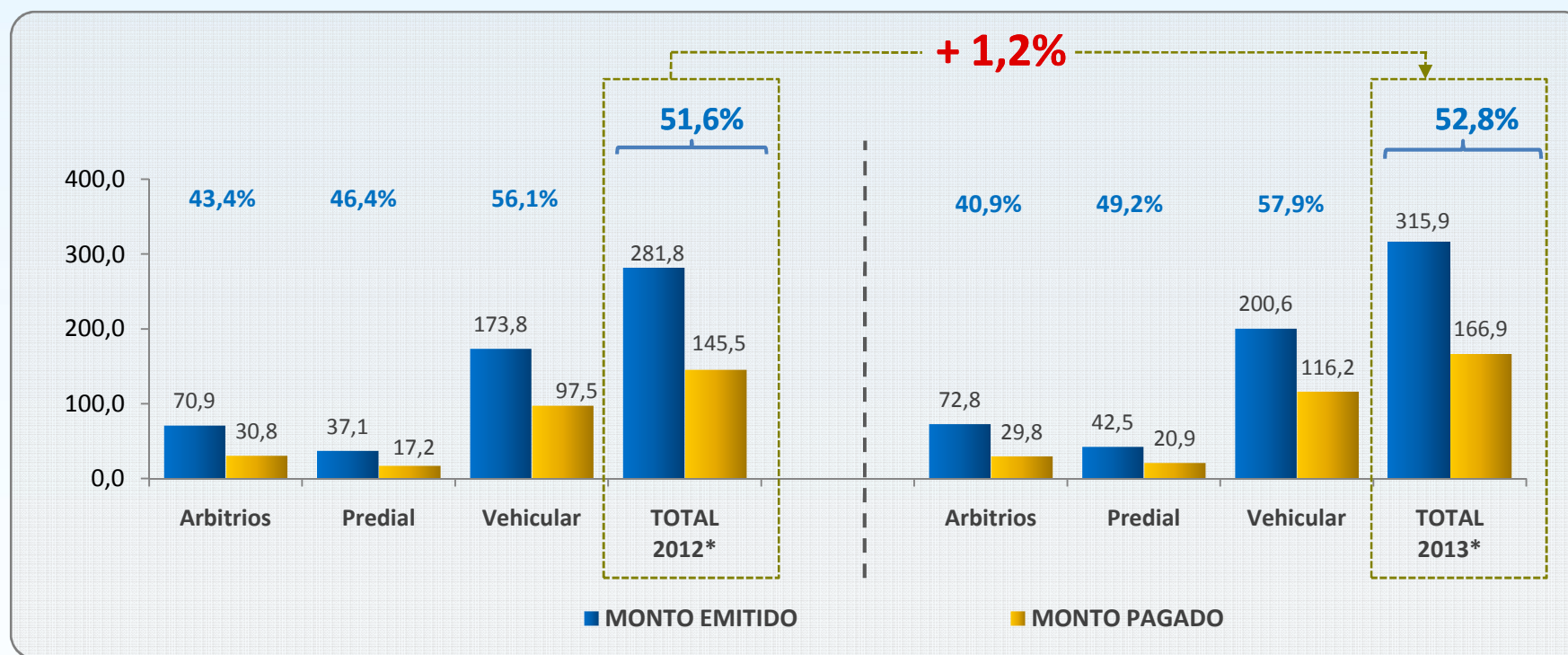
OE1 Incrementar la efectividad en la recaudación

2

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

Al Primer Semestre: 2012 -2013

(En millones de Nuevos Soles y porcentaje)



1/ Deuda emitida y pagada al 30 de junio de 2012 y 2013 (montos insolutos)
 Considera los pagos de la I y II dentro del plazo de vencimiento.
 Considera los pagos adelantados de la III y IV cuota al 30 de junio de cada año.



Gerencia Metropolitana de Lima

SAT
 Servicio de Administración
 Tributaria de Lima



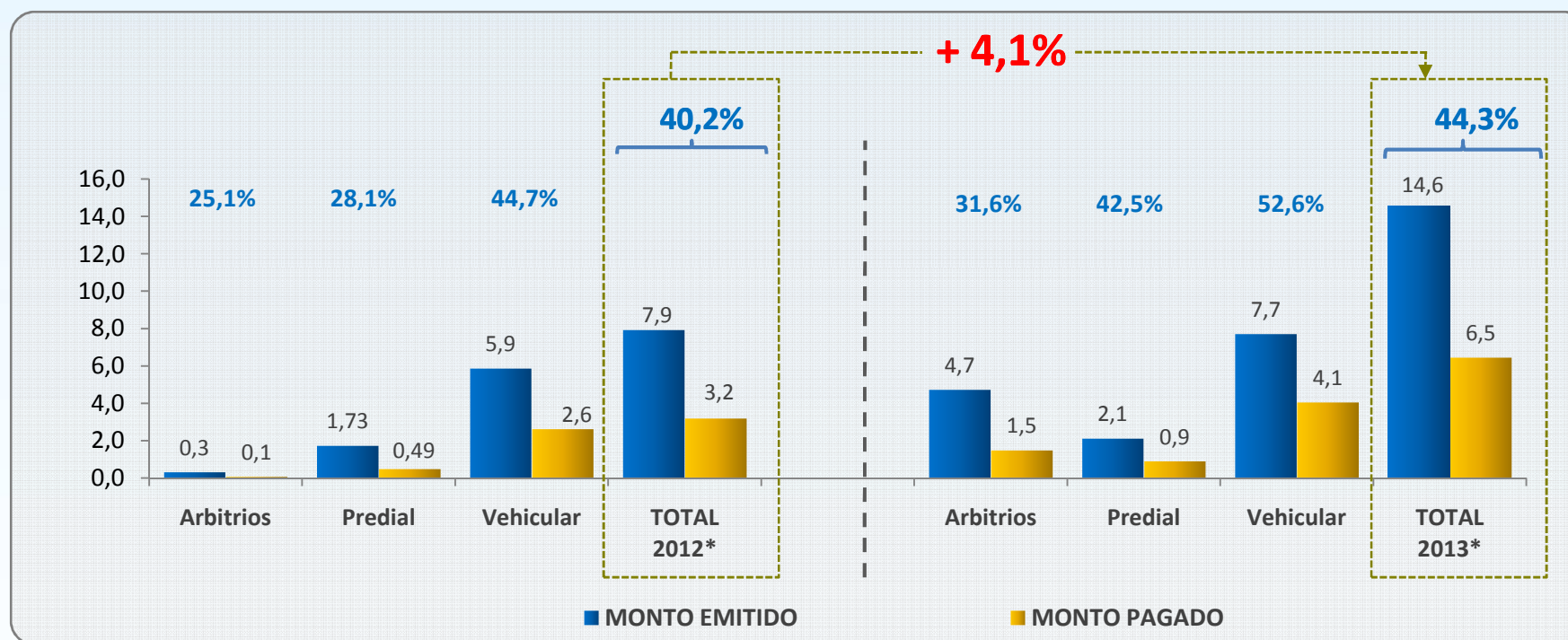
OE1 Incrementar la efectividad en la recaudación

3

Efectividad en la recaudación de deuda corriente Coactiva Tributaria

Al Primer Semestre: 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 30 de junio de 2012 y 2013.



Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT
Servicio de Administración Tributaria de Lima



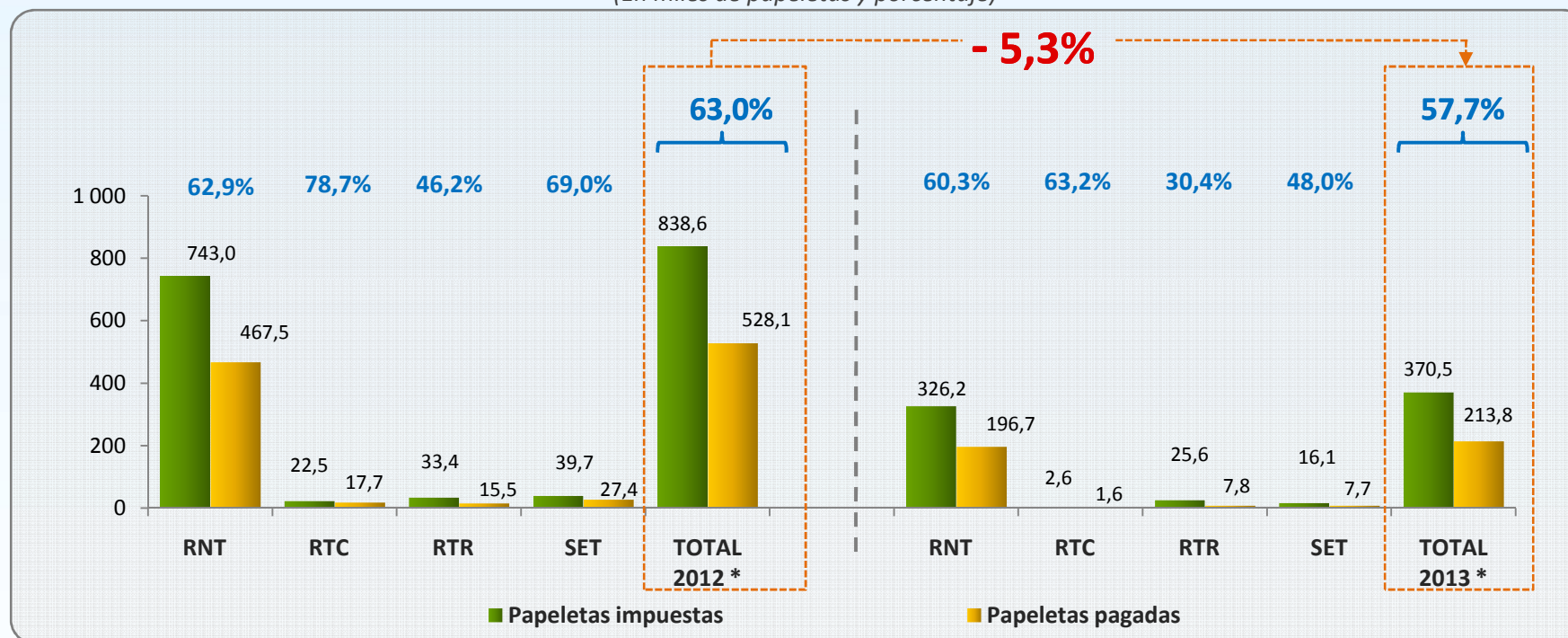
OE1 Incrementar la efectividad en la recaudación

4

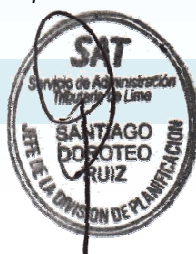
Efectividad en la cobranza No Tributaria (Papeletas)

Al Primer Semestre: 2012 -2013

(En miles de papeletas y porcentaje)



*/ Considera la cantidad de papeletas impuestas y pagadas en el año hasta el 30 de junio de 2012 y 2013
Para el año 2012 y 2013, las papeletas RTR incluyen la papeletas impuestas y pagadas por RTU.



Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT
Servicio de Administración
Tributaria de Lima



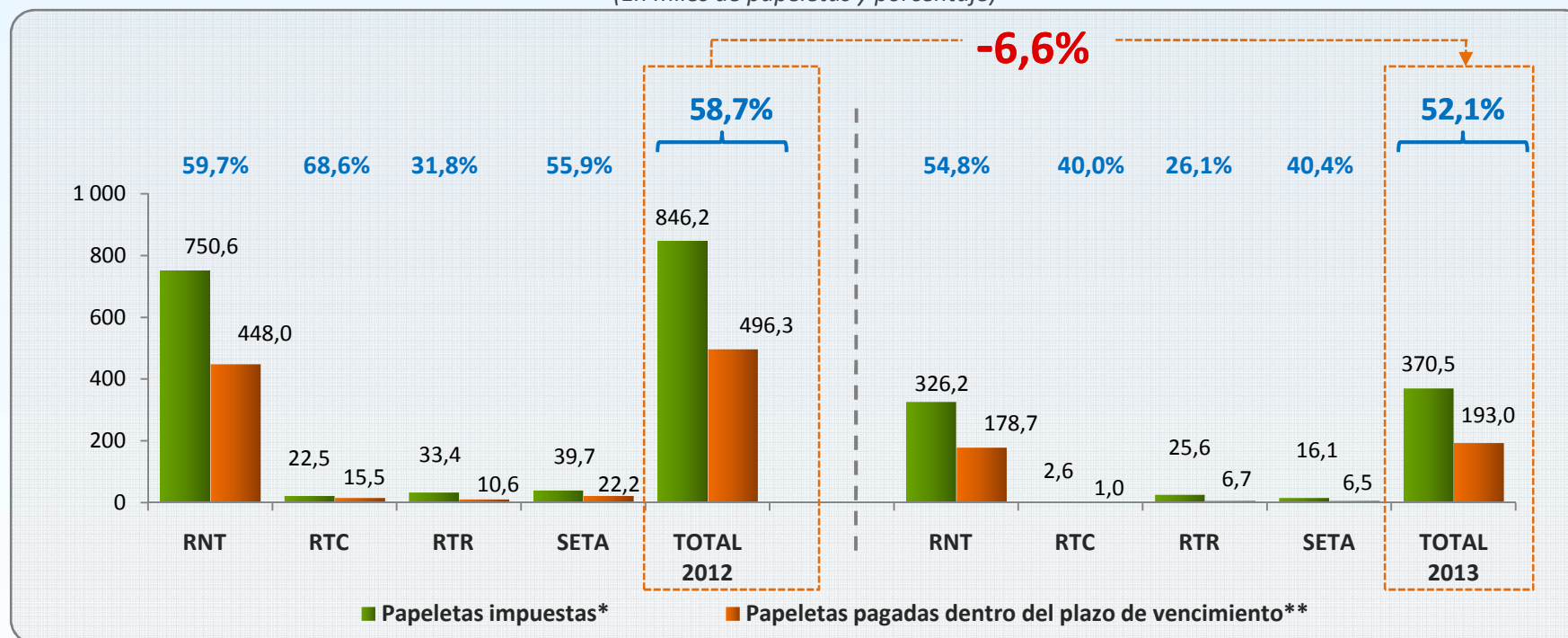
OE1 Incrementar la efectividad en la recaudación

5

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

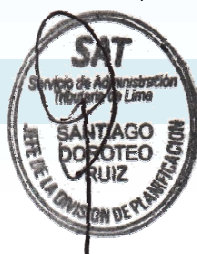
Al Primer Semestre: 2012 -2013

(En miles de papeletas y porcentaje)



*/ Considera la cantidad de papeletas impuestas al 30 de junio de 2012 y 2013.

**/ Considera la cantidad de papeletas impuestas en el periodo que han sido pagadas dentro del plazo de su vencimiento hasta el 30 de junio de 2012 y 2013.



Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT

Servicio de Administración Tributaria de Lima



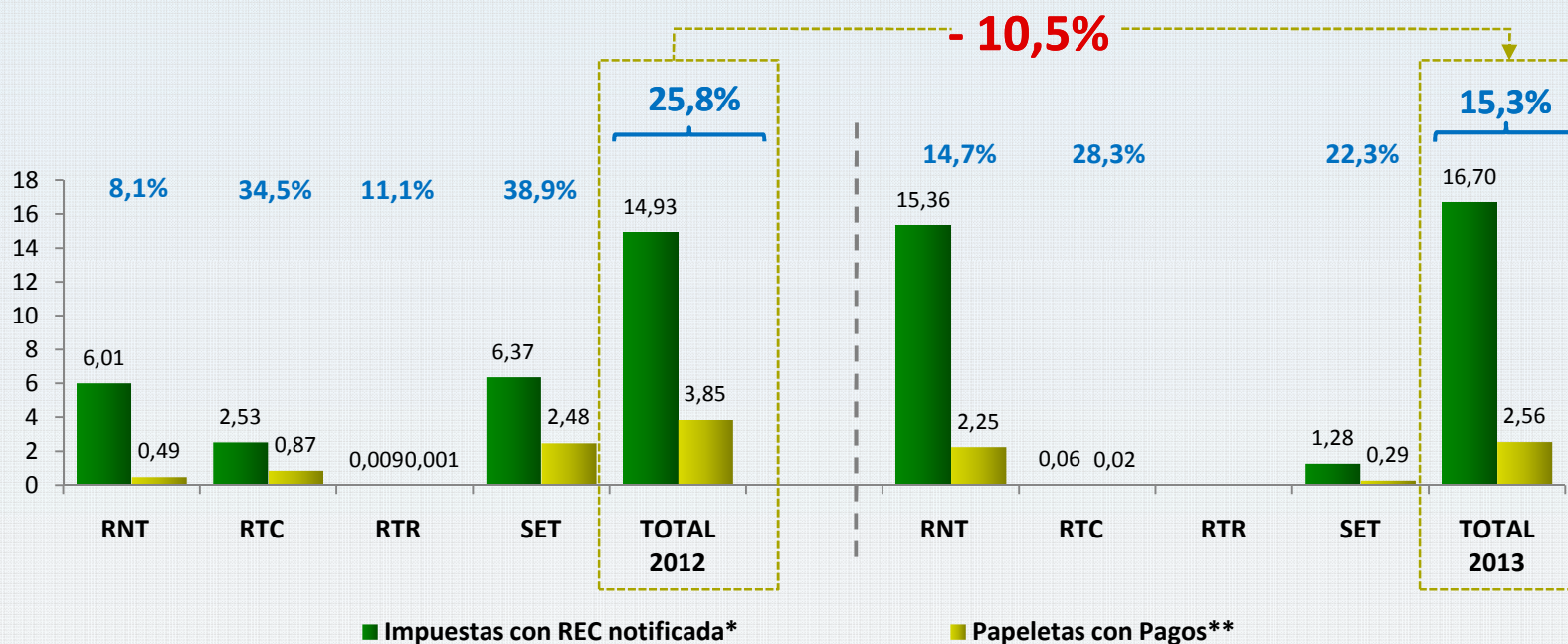
OE1 Incrementar la efectividad en la recaudación

6

Efectividad en la cobranza coactiva No Tributaria (Papeletas)

Al Primer Semestre: 2012 -2013

(En miles de papeletas y porcentaje)



*/ Considera la cantidad de papeletas impuestas en el periodo y que están en cobranza coactiva al 30 de junio de 2012 y 2013.

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



Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT
Servicio de Administración Tributaria de Lima

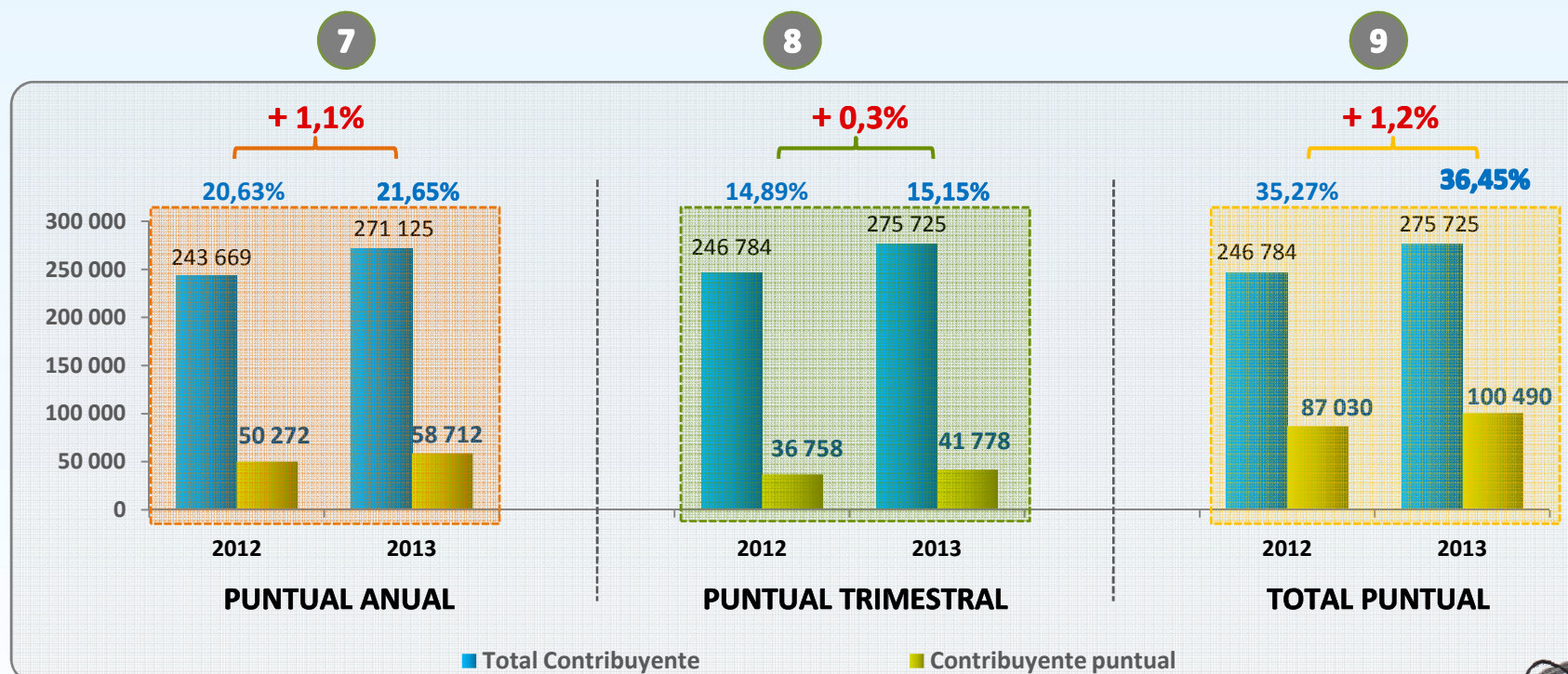


OE1 Incrementar la efectividad en la recaudación

Contribuyentes puntuales según condición

Al Segundo Vencimiento: 2012 - 2013

(En cantidad de contribuyentes y porcentajes)



Se considera los contribuyentes afectos al 31 de mayo 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.

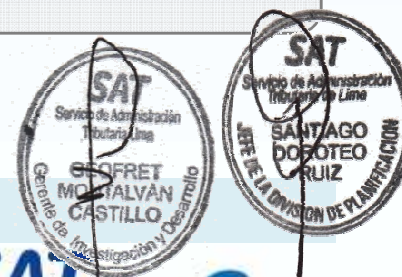
Los contribuyentes puntuales totales son la suma de contribuyentes puntuales anuales más los contribuyentes puntuales trimestrales.

Se ha logrado 100 490 contribuyentes puntuales.



Municipalidad Metropolitana de Lima

SAI
Servicio de Administración Tributaria de Lima



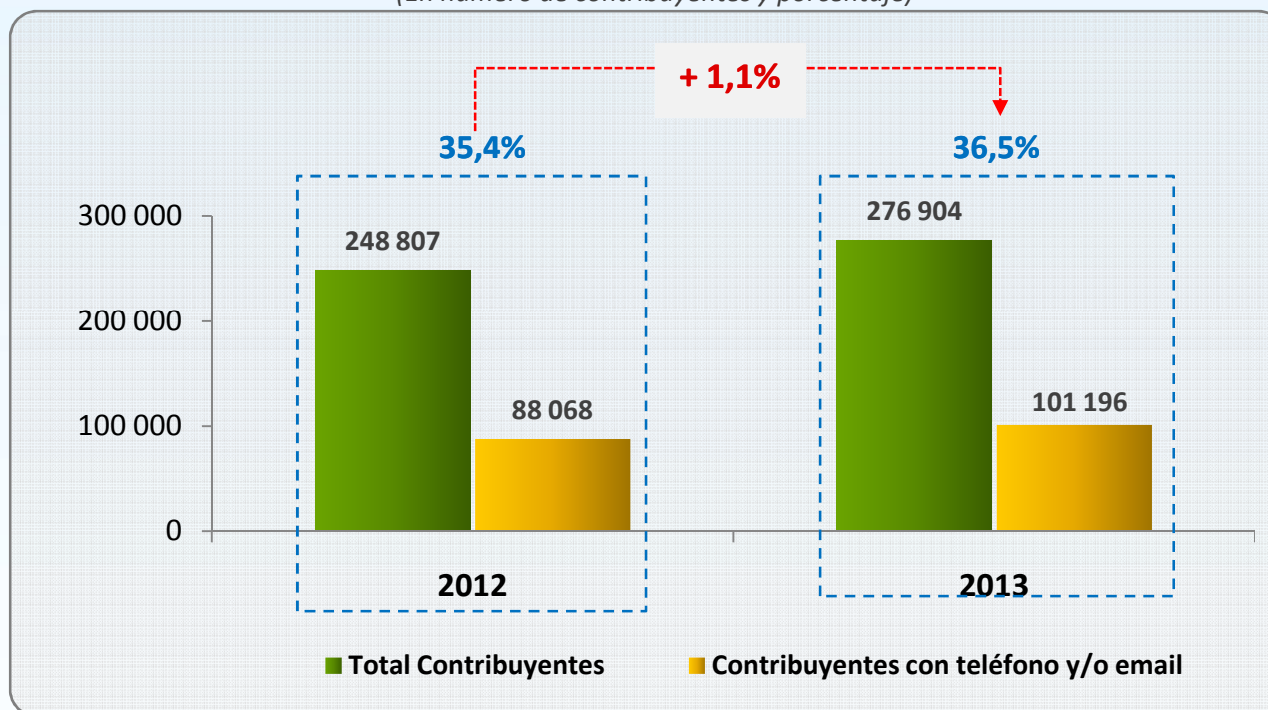
OE1 Incrementar la efectividad en la recaudación

10

Nivel de contribuyentes con teléfono y/o email

Al Primer Semestre: 2012 – 2013

(En número de contribuyentes y porcentaje)



*/ Considera contribuyentes afectos en cada periodo.
Información al 30 de junio de 2012 y 2013.



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SAT

Servicio de Administración
Tributaria de Lima



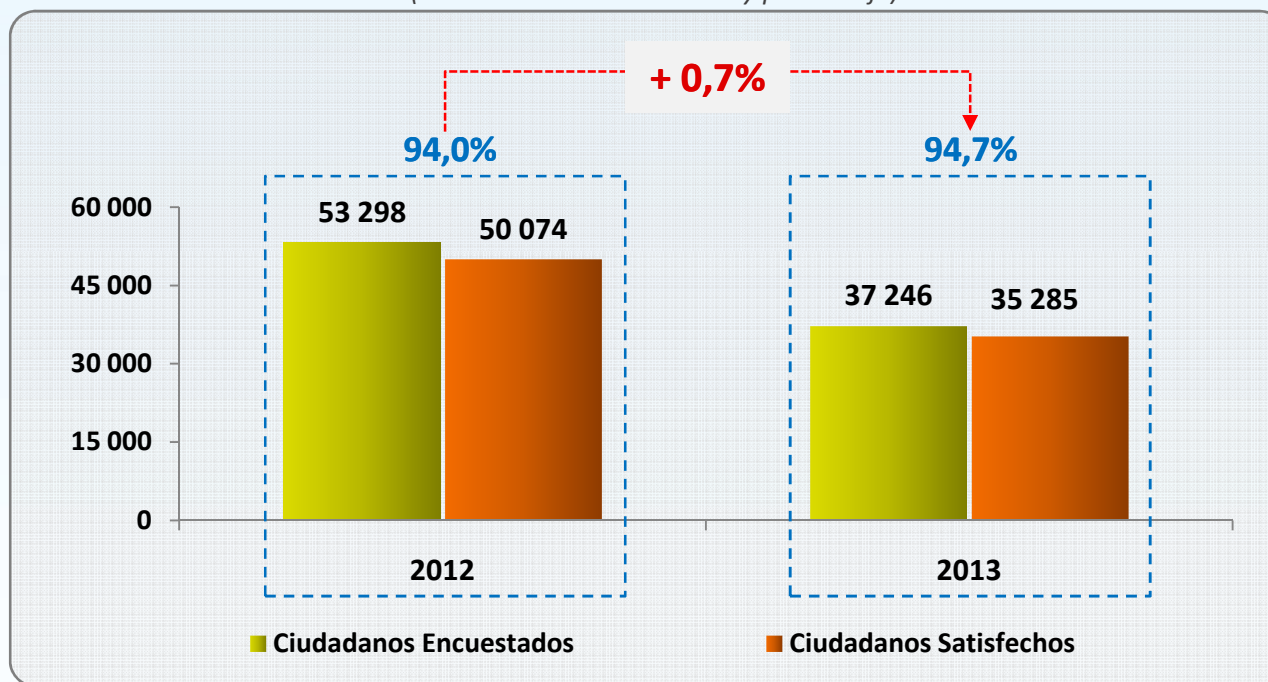
OE2 Incrementar la satisfacción del ciudadano

11

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

Al Primer Semestre: 2012 -2013

(En cantidad de ciudadanos y porcentaje)



Considera Información al 30 de junio de 2012 y 2013.

Fuente: Sistema del Centro de Llamadas



Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT

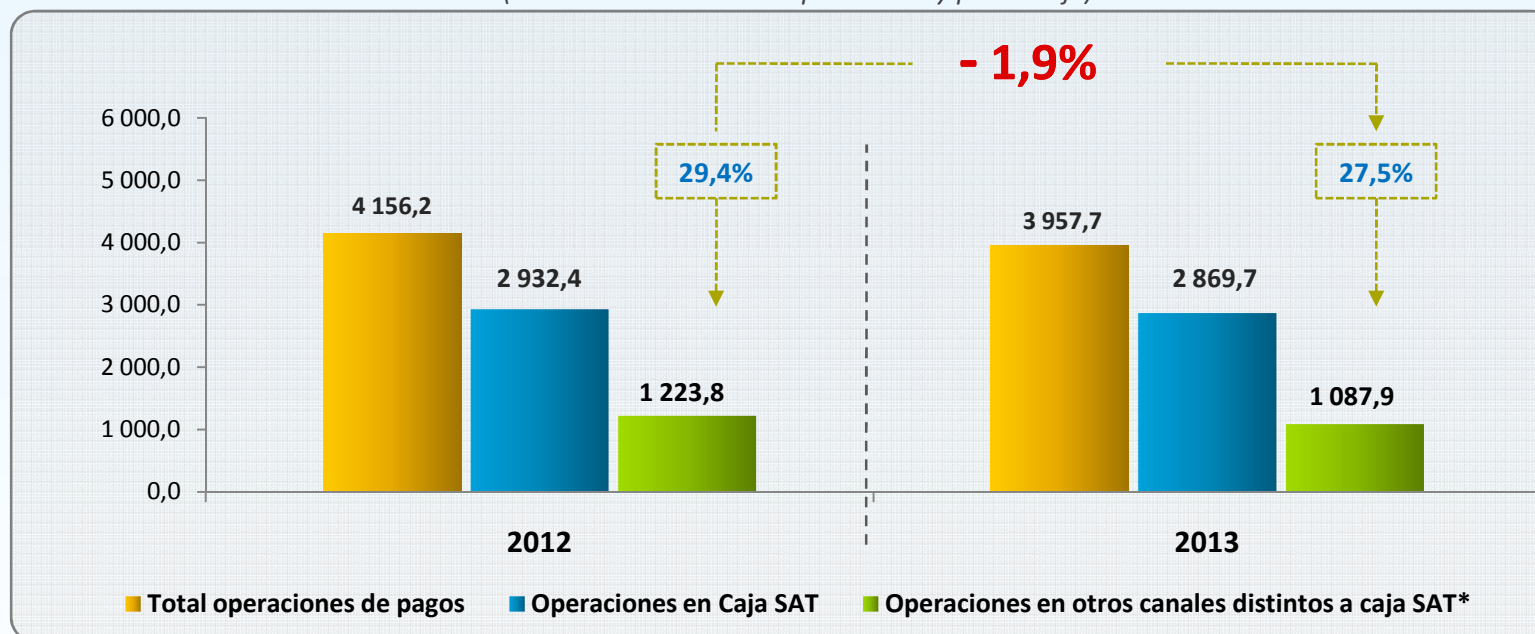
Servicio de Administración Tributaria de Lima



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

Al Primer Semestre: 2012 -2013

(En miles de 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 junio de 2012 y 2013.



Municipalidad Metropolitana de Lima

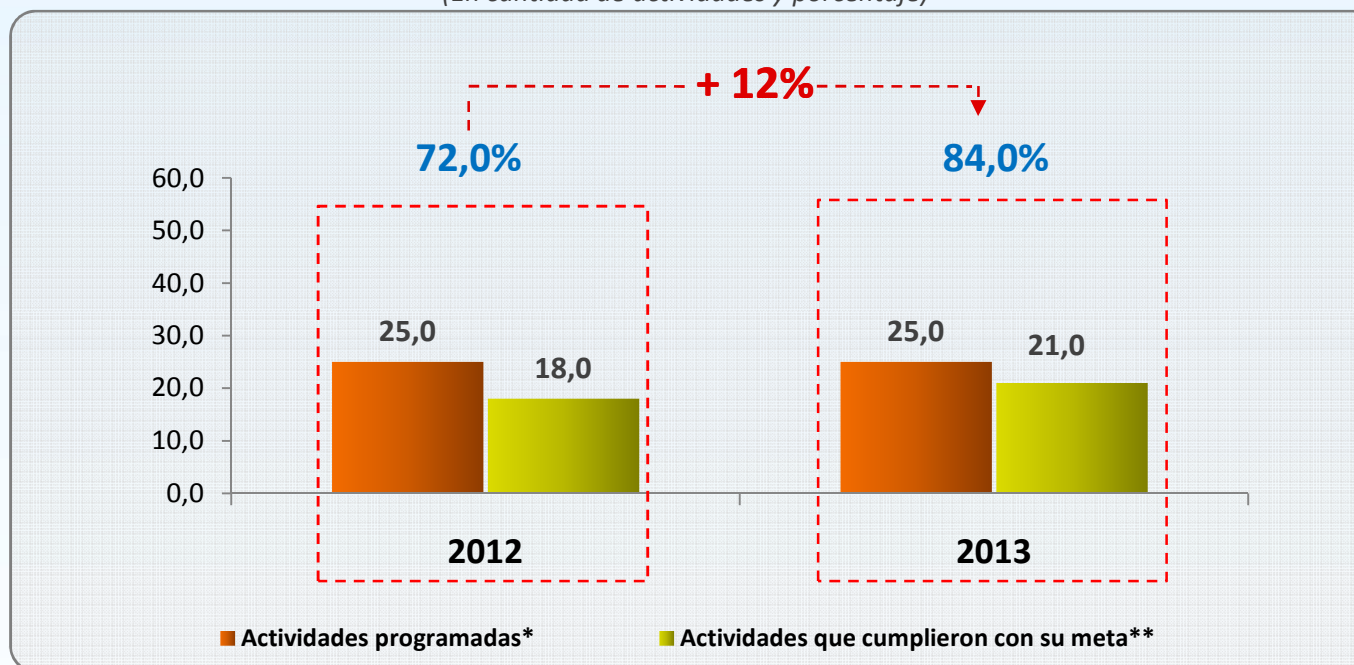
SAT
Servicio de Administración
Tributaria de Lima



Nivel de cumplimiento de las actividades de soporte

Al Primer Semestre: 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%)



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SAT

Servicio de Administración
Tributaria de Lima



INDICADORES ESTRATÉGICOS CON MEDICION ANUAL

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADORES ESPECÍFICOS	PERIODO DE MEDICIÓN
INCREMENTAR LA EFECTIVIDAD DE LA RECAUDACIÓN	NÚMERO DE PROGRAMAS DE FOMENTO A LA CULTURA TRIBUTARIA	ANUAL
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
	COBERTURA DE LAS CAPACITACIONES A LOS COLABORADORES ^{1/}	TRIMESTRAL
	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

^{1/} Esta pendiente la remisión de información por parte de la Gerencia de Recursos Humanos.



Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT
Servicio de Administración
Tributaria de Lima



Muchas Gracias.



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SAT

Servicio de Administración
Tributaria de Lima

