

# SAT

*Servicio de Administración  
Tributaria de Lima*

## ***Avance de los resultados de los indicadores estratégicos al primer trimestre 2013***

Gerencia de Investigación y Desarrollo

Abril 2013



Municipalidad Metropolitana  
de Lima

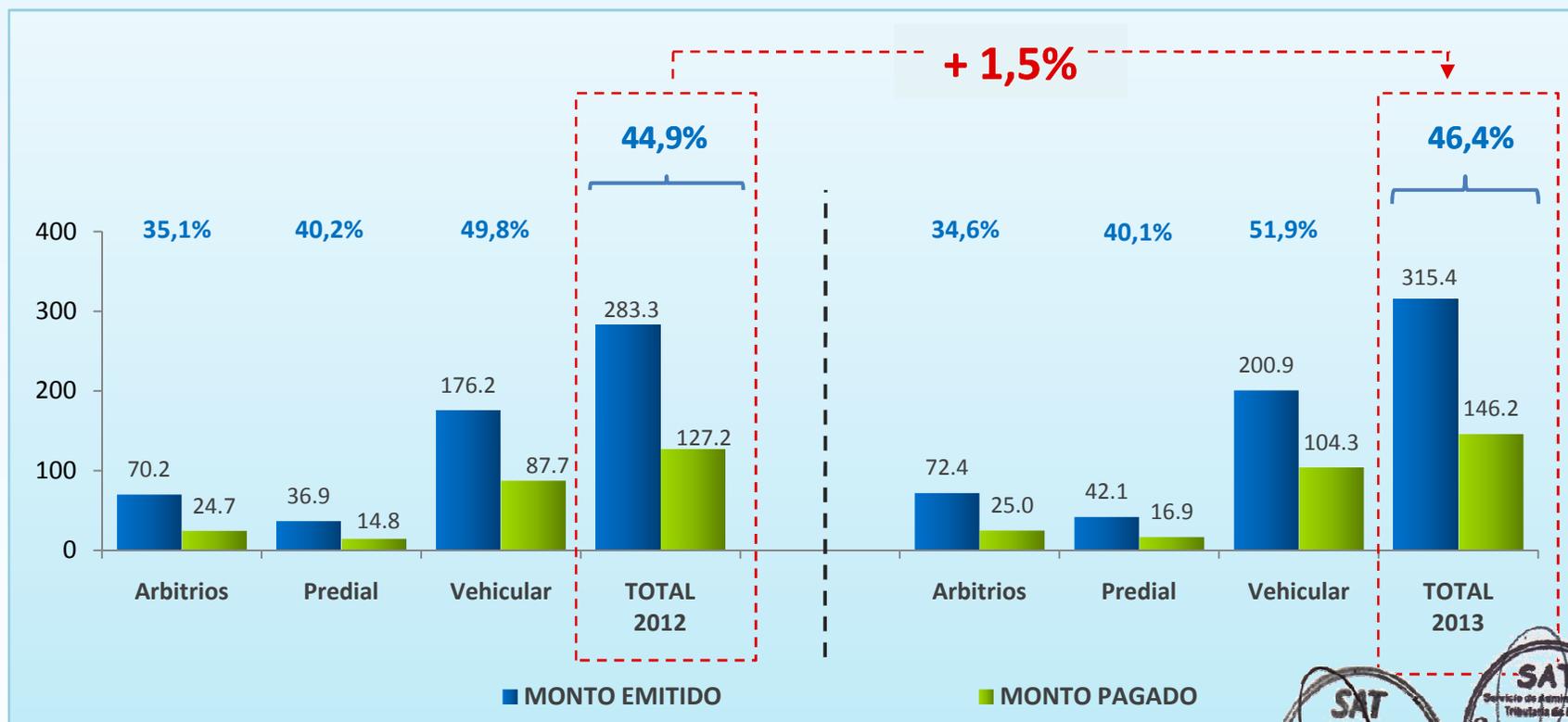


# OE1: Incrementar la efectividad en la recaudación



## Indicador 1: Efectividad en la Recaudación Tributaria Al Primer Trimestre: 2012 -2013

(En millones de Nuevos Soles y porcentaje)



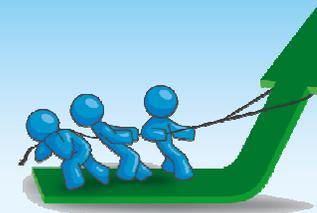
\*/ Considera la emisión y recaudación de deuda corriente al 31 de Marzo de 2012 y 2013 (insóluto)

Para el año 2013 se logró incrementar la efectividad en **1,5%** respecto del año 2012.

**Meta 2013: 79,9%**

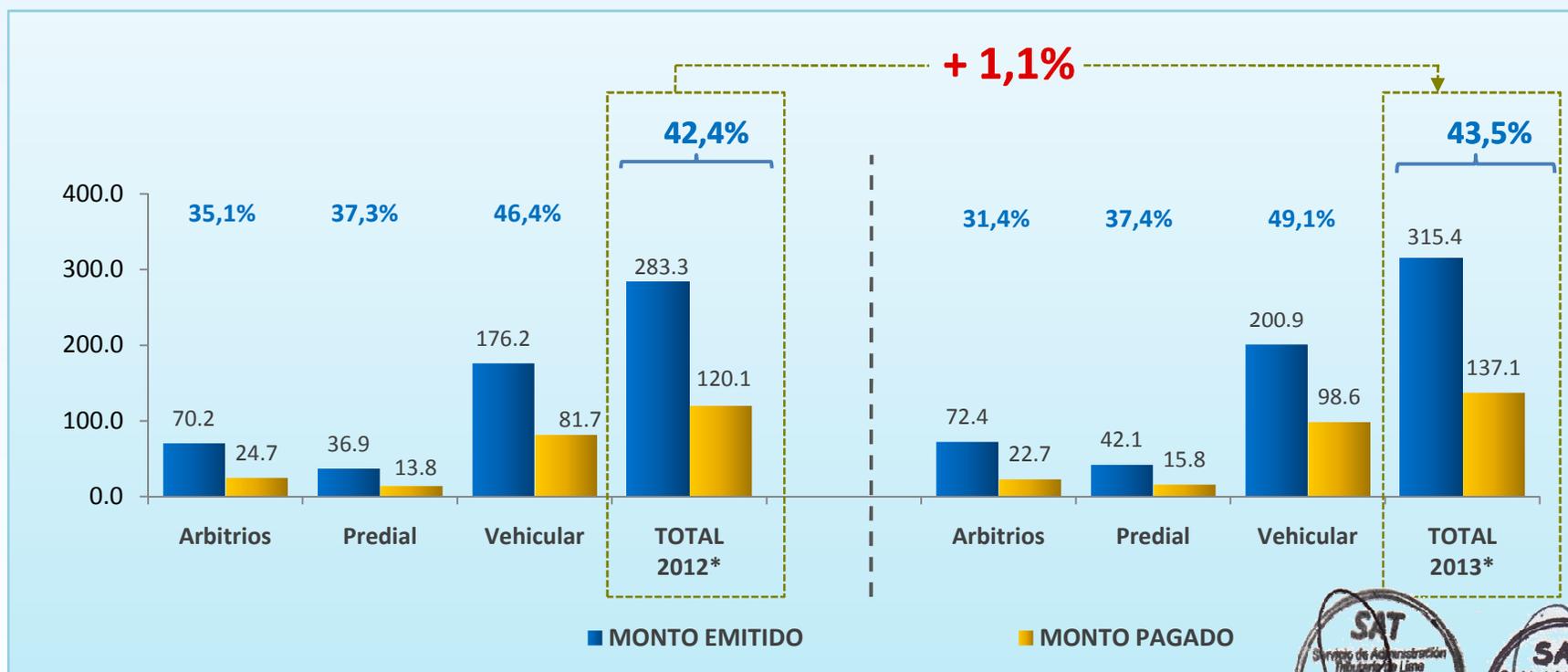


# OE1: Incrementar la efectividad en la recaudación



## Indicador 2: Efectividad en la recaudación del pago oportuno Tributario Al Primer Trimestre: 2012 -2013

(En millones de Nuevos Soles y porcentaje)



\*\*/ Pagos de la cuota a febrero de 2011 y 2012 (para los pagos de Arbitrios 2012 considera lo pagado al 31 de marzo)

\*\*/ No hay registro de deuda corriente coactiva tributaria (deuda con notificación de REC, emisión de RMC y notificación de RMC) al 1er Trimestre de 2012 y 2013.



Para el año 2013 se logró incrementar la efectividad del pago oportuno en **1,1%** respecto del año 2012.

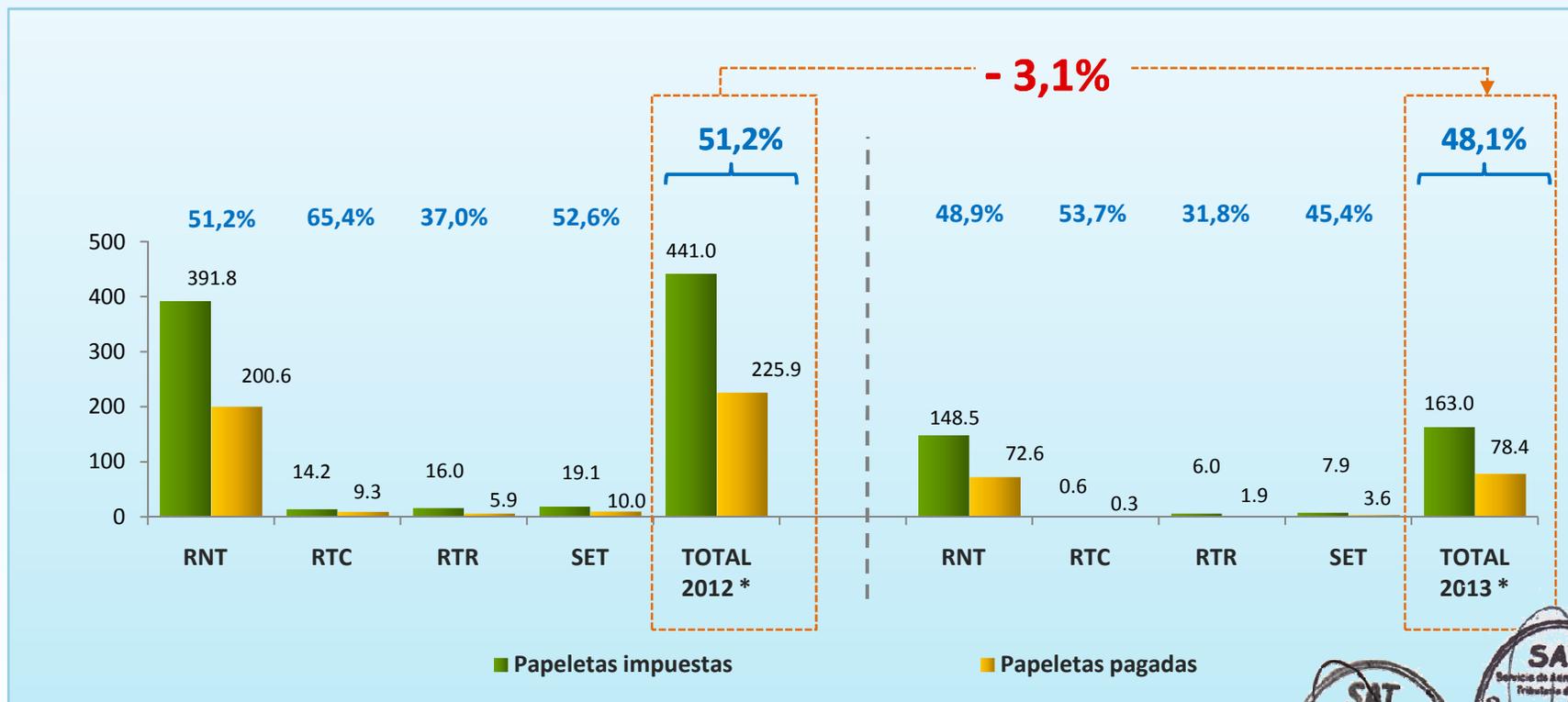
**Meta 2013: 61,2%**



# OE1: Incrementar la efectividad en la recaudación

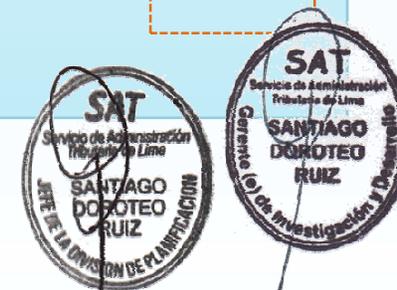


## Indicador 3: Efectividad en la cobranza No Tributaria Al Primer Trimestre: 2012 -2013 (En miles de papeletas y porcentaje)



\*/ Considera la cantidad de papeletas impuestas y pagadas al 31 de marzo de 2012 y 2013  
Para el año 2012 y 2013, las papeletas RTR incluyen la papeletas impuestas y pagadas por RTU.

**Meta 2013: 76,5%**



# OE1: Incrementar la efectividad en la recaudación

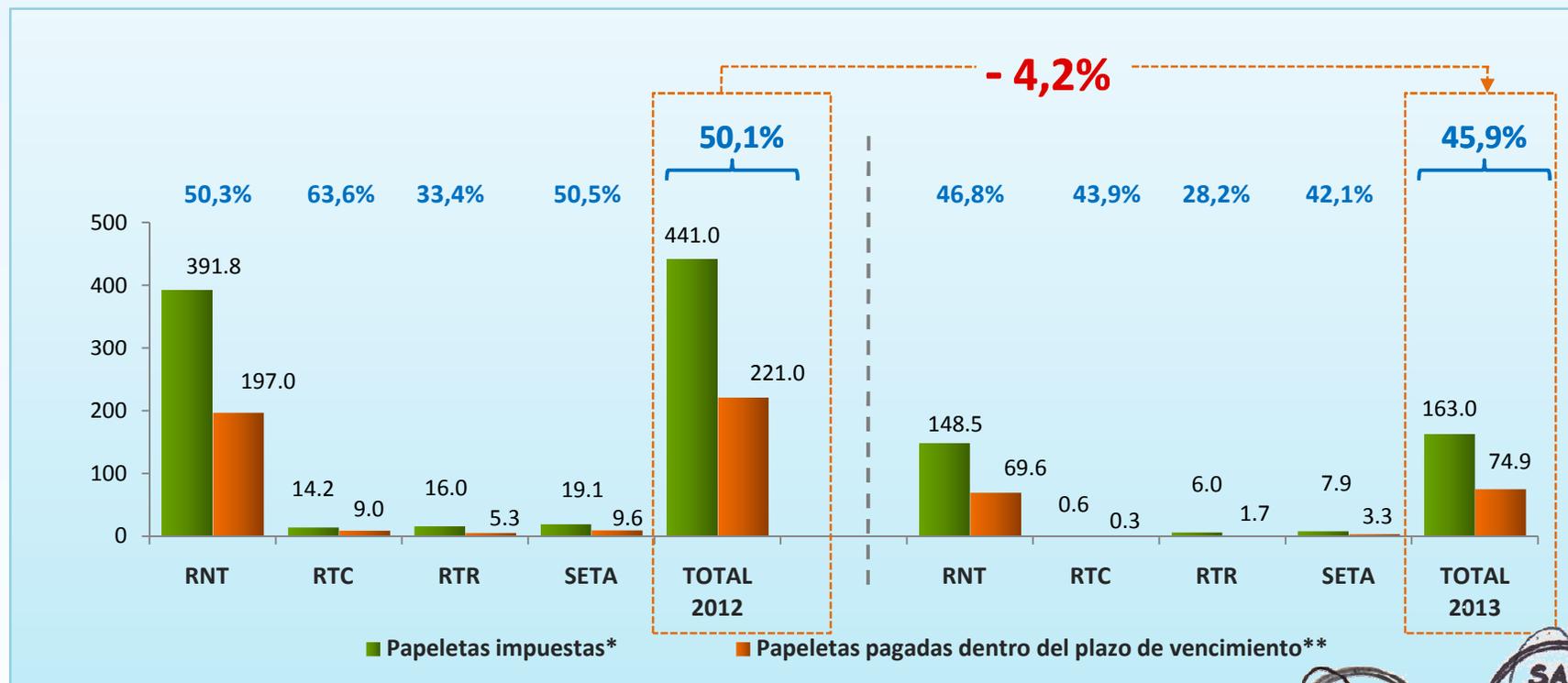


## Indicador 4:

### Efectividad en la cobranza del pago oportuno No Tributario

Al Primer Trimestre: 2012 -2013

(En miles de papeletas y porcentaje)



\*/ Considera la cantidad de papeletas impuestas al 31 de marzo de 2012 y 2013. (información actualizada al 31 de marzo)

\*\*/ Considera la cantidad de papeletas impuestas y que han sido pagadas dentro del plazo de su vencimiento al 31 de marzo de 2012 y 2013.

Para el año 2012 y 2013, las papeletas RTR incluyen la papeletas impuestas y pagadas por RTU.

Meta 2013: 71,1%



# OE1: Incrementar la efectividad en la recaudación

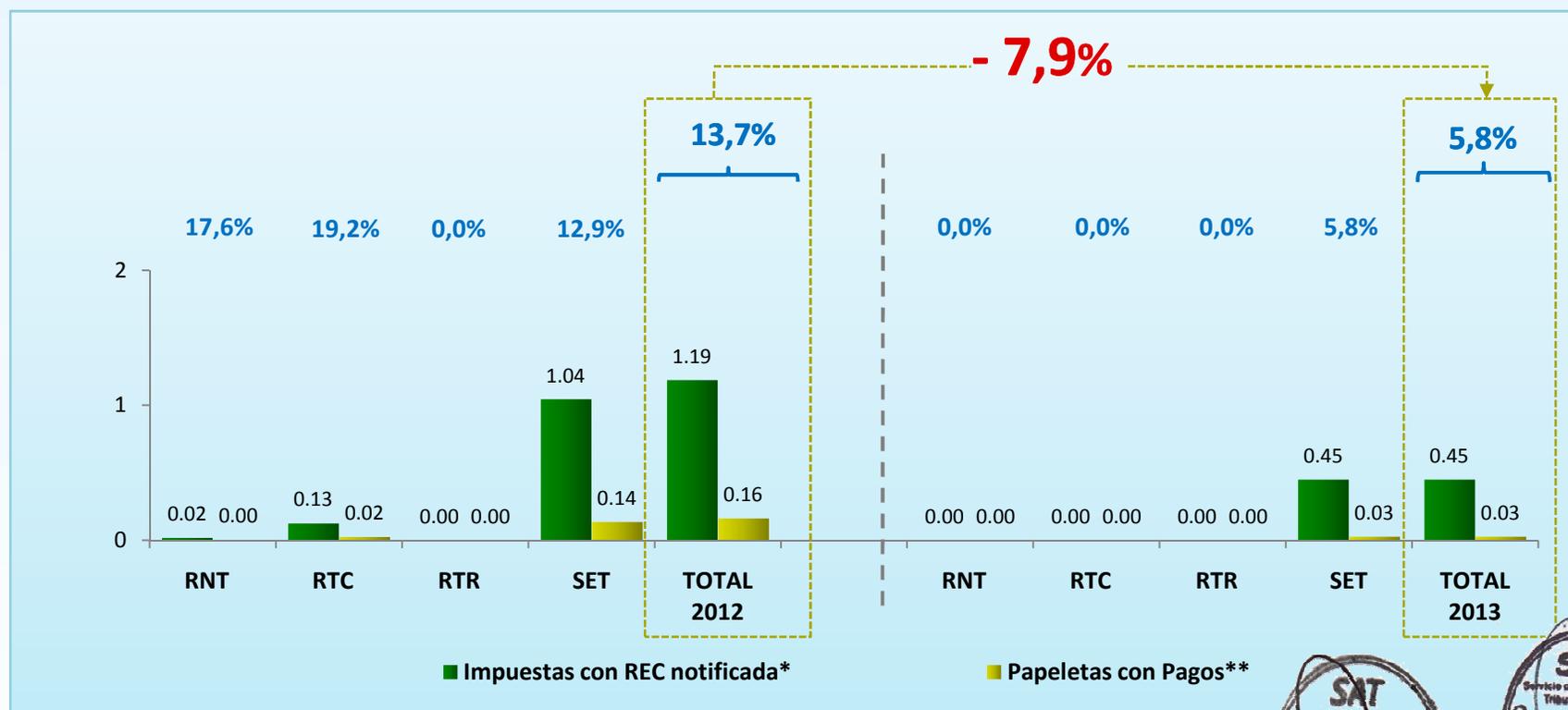


## Indicador 5:

### Efectividad en la cobranza de deuda corriente coactiva No Tributaria

Al Primer Trimestre: 2012 -2013

(En miles de papeletas y porcentaje)



\*/ Considera la cantidad de papeletas impuestas que están en cobranza coactiva al 31 de marzo de 2012 y 2013.

\*\*/ Considera la cantidad de papeletas con notificación de REC, que han sido pagadas. (información actualizada al 31 de marzo)  
Para el año 2012 y 2013, las papeletas RTR incluyen la papeletas impuestas y pagadas por RTU.

Meta 2013: 50,6%



# OE1: Incrementar la efectividad en la recaudación

## Indicador 6:

### Contribuyentes puntuales

Se obtuvo un incremento de 1,83% en el nivel de contribuyentes puntuales.

**Meta 2013: 34,6%**

## Indicador 7:

### Contribuyentes puntuales trimestrales

Se muestra un incremento de 0,8% en el nivel de contribuyentes puntuales trimestrales.

**Meta 2013: 10,7%**

## Indicador 8:

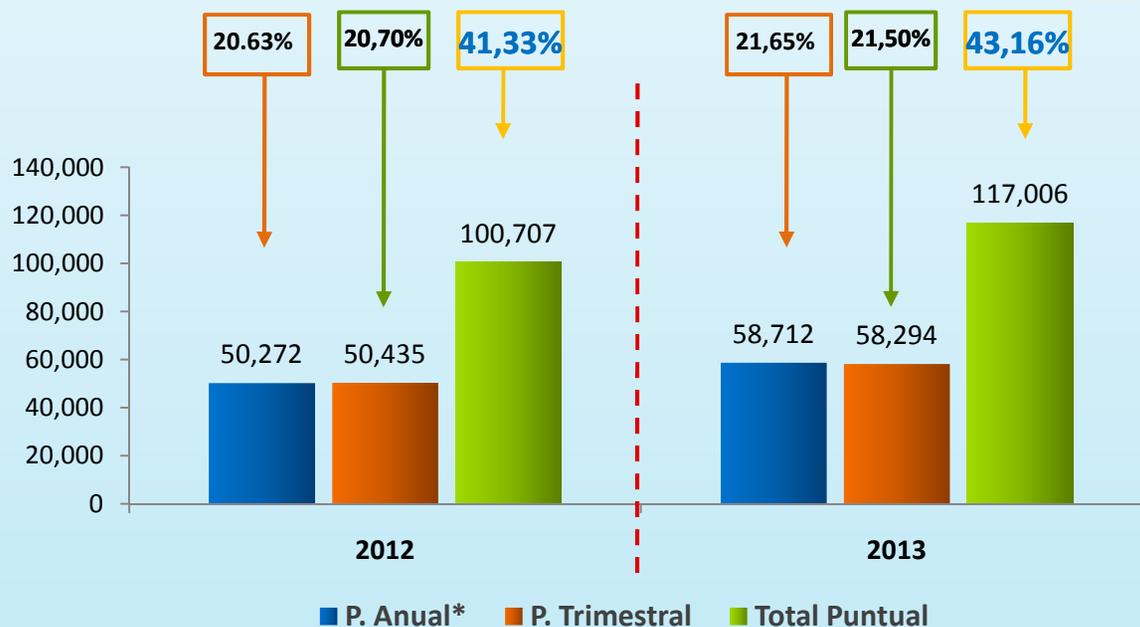
### Contribuyentes puntuales anuales

Se considera el nivel de contribuyentes puntuales anuales obtenidos en el primer vencimiento de 20.63% en el 2012 a 21.65% en el 2013.

**Meta 2013: 25,8%**

## Contribuyentes puntuales según condición Comparativo Al Primer vencimiento: 2012 - 2013

(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 271 125 durante el 2012 y 2013 respectivamente.

Se considera los contribuyentes afectos al 31 de marzo de 2012 y 2013.

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 31 de marzo de cada año.



Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT  
Servicio de Administración Tributaria de Lima

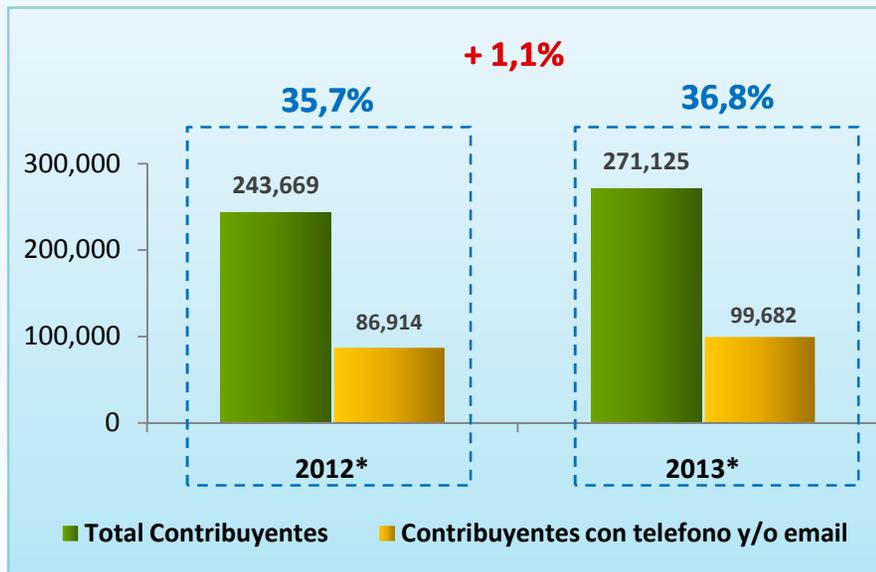
Lima  
CIUDADPARATODOS

# OE1: Incrementar la efectividad en la recaudación

Indicador 9:

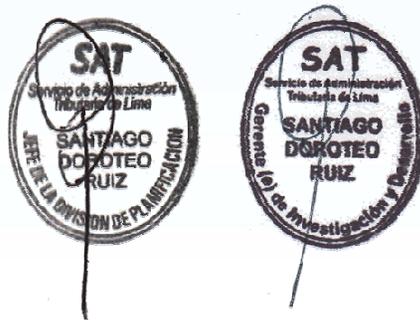


Nivel de contribuyentes con teléfono y/o email  
Al Primer Trimestre: 2012 - 2013



\*/ Información al 31 de marzo de 2012 y 2013.

Meta 2013: 39,5%



Ciudadano

Indicador 10:

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

Al Primer Trimestre: 2012 -2013

(En cantidad de ciudadanos y porcentaje)



Considera Información al 31 de marzo de 2012 y 2013.

Fuente: Sistema del Centro de Llamadas

Meta 2013: 94,0%



# OE1: Incrementar la satisfacción del ciudadano

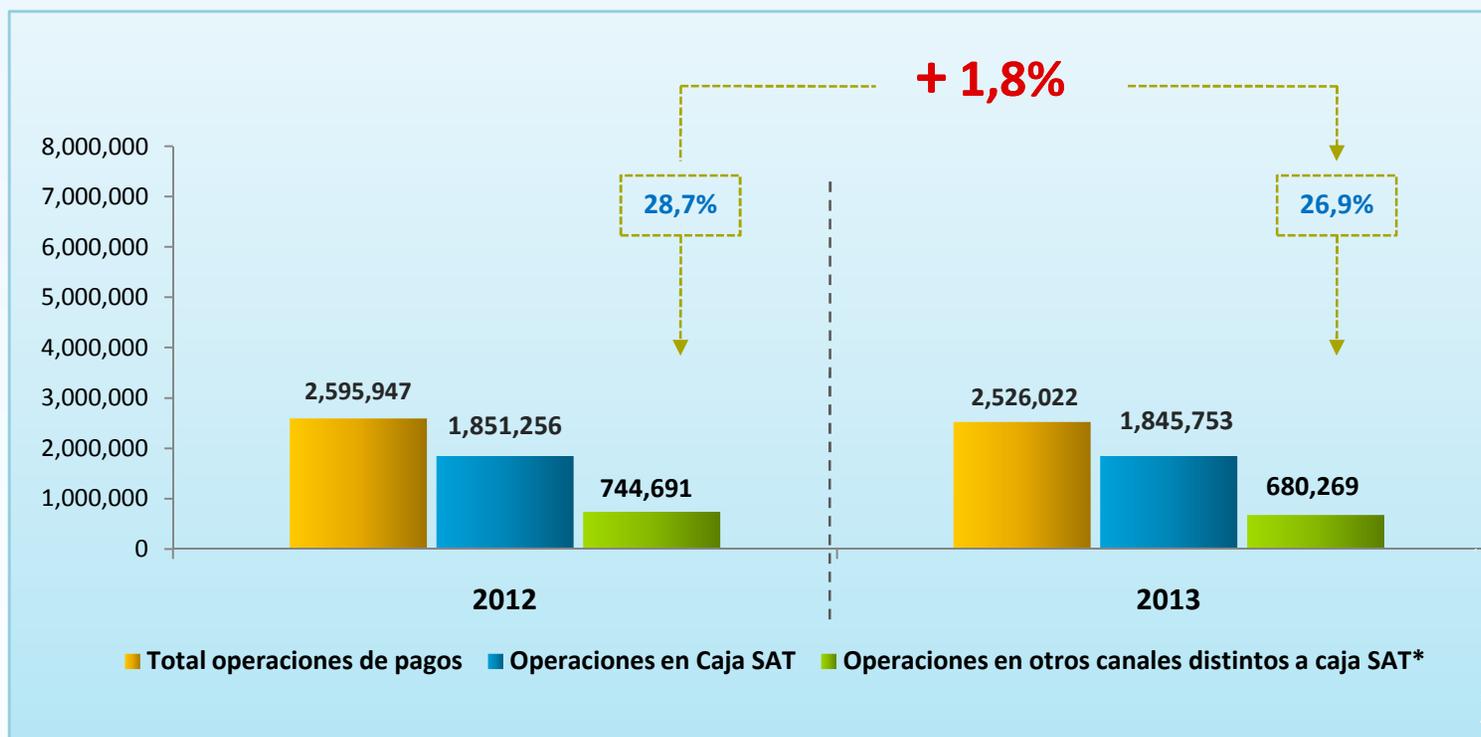


## Indicador 11:

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

Al Primer Trimestre: 2012 -2013

(En número de operaciones y porcentaje)

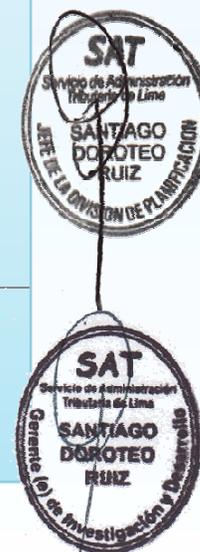


Fuente: Gerencia de Finanzas

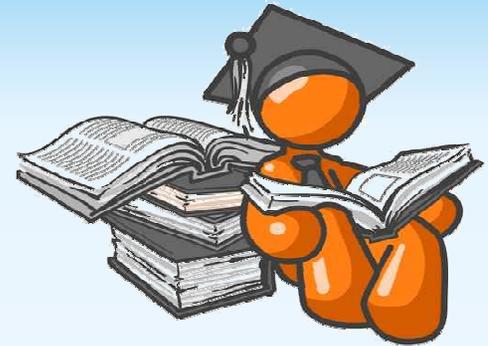
\*/ Canales distintos se considera a: Notarías, Entidades Financieras, pagos virtuales, pagos móvil y débito automático.

Información al 31 de marzo de cada año.

**Meta 2013: 35,8%**



# OE3: Mejorar el clima laboral

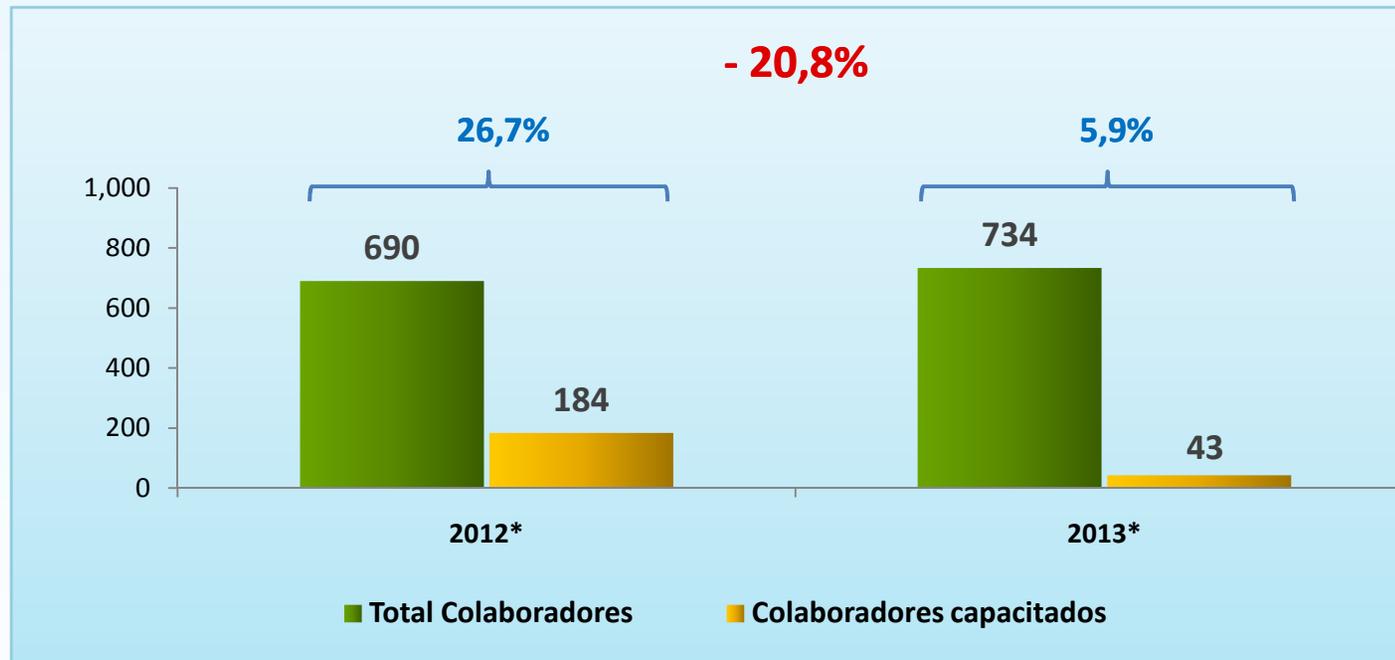


Indicador 12:

## Cobertura de las capacitaciones

Al Primer Trimestre: 2012 -2013

(En número de colaboradores)



\*/ Incluye personal Planilla, CAS y Practicante.

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

El resultado obtenido en el 2013 se debe a **que la mayor parte de las capacitaciones se han programado a partir del mes de abril.**

**Meta 2013: 72,5%**



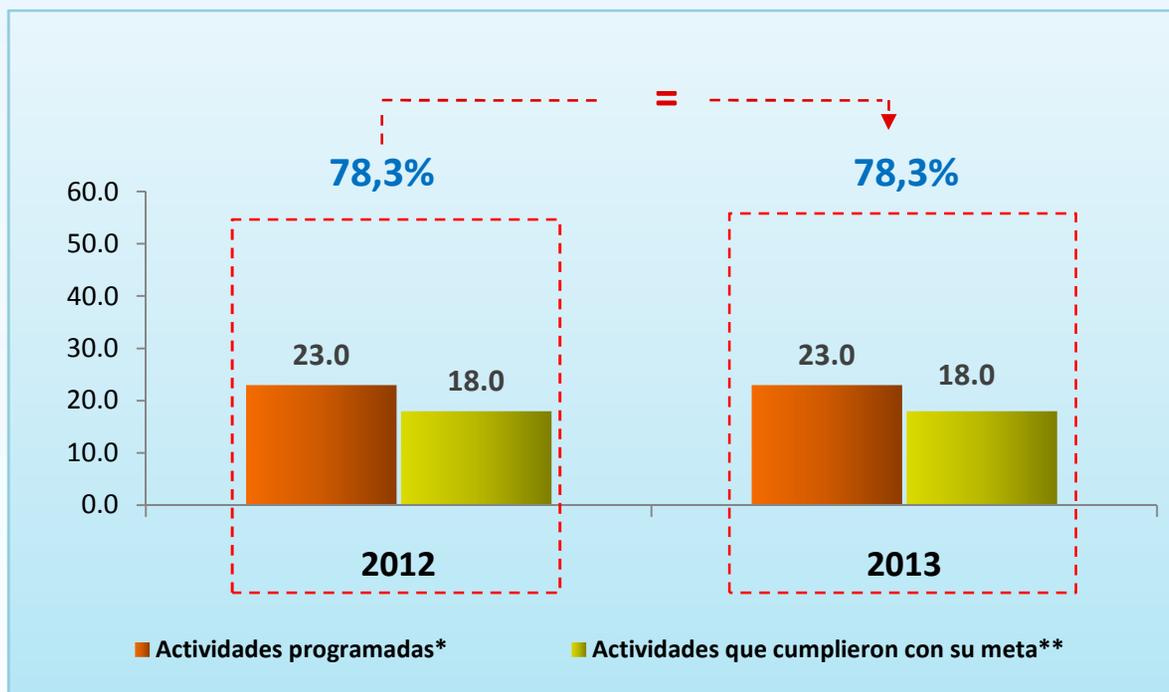
# OE4: Mejorar la gestión de soporte SAT

## Indicador 13:

### Nivel de cumplimiento de las actividades de soporte

Al Primer 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%)



**Meta 2013: 100%**

# 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
	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*

