

SAT

*Servicio de Administración
Tributaria de Lima*

Avance de los indicadores estratégicos al Primer Trimestre 2014

Oficina de Planificación y Estudios Económicos

Abril 2014



Municipalidad Metropolitana
de Lima



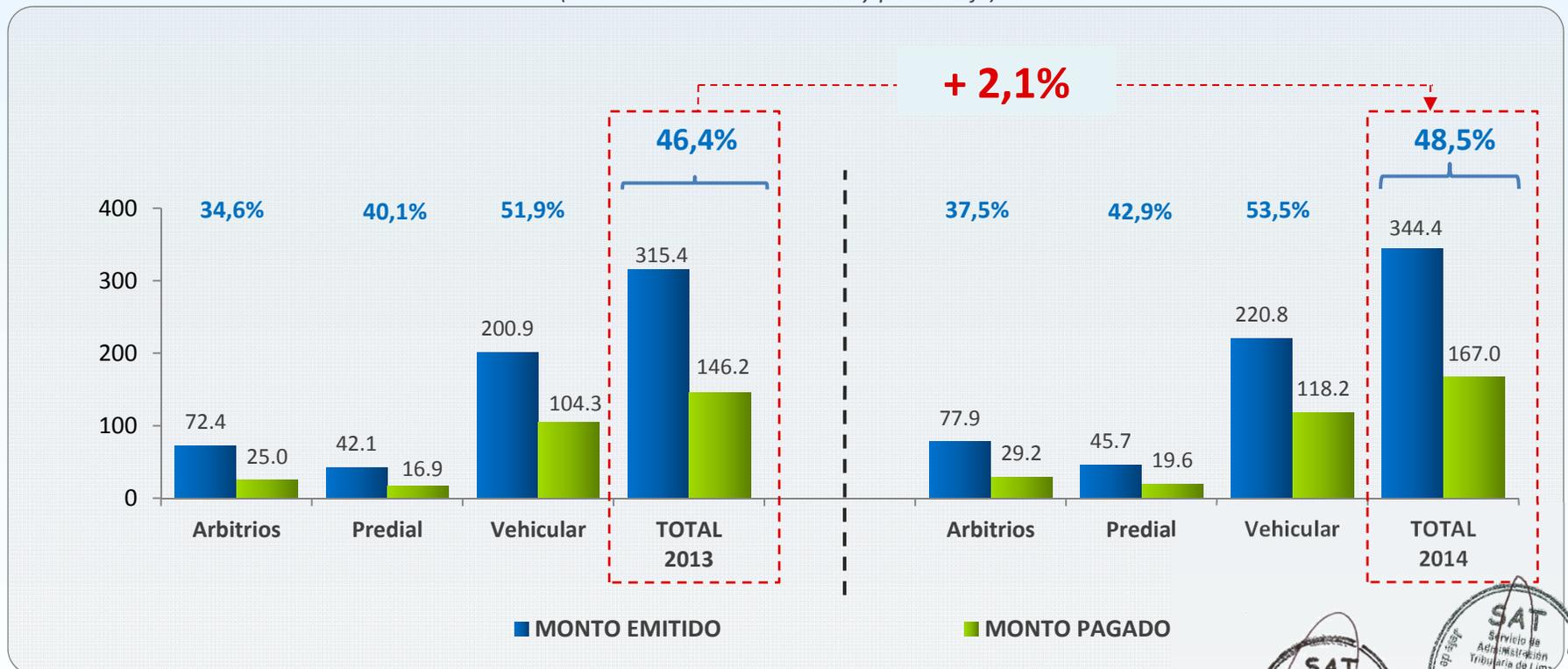
OE1 Incrementar la efectividad en la recaudación

1

Efectividad en la Recaudación Tributaria^{1/}

Al Primer Trimestre: 2013 -2014

(En millones de Nuevos Soles y porcentaje)



^{1/} Considera la emisión y recaudación de deuda corriente al 31 de Marzo de 2013 y 2014 (monto insoluto)

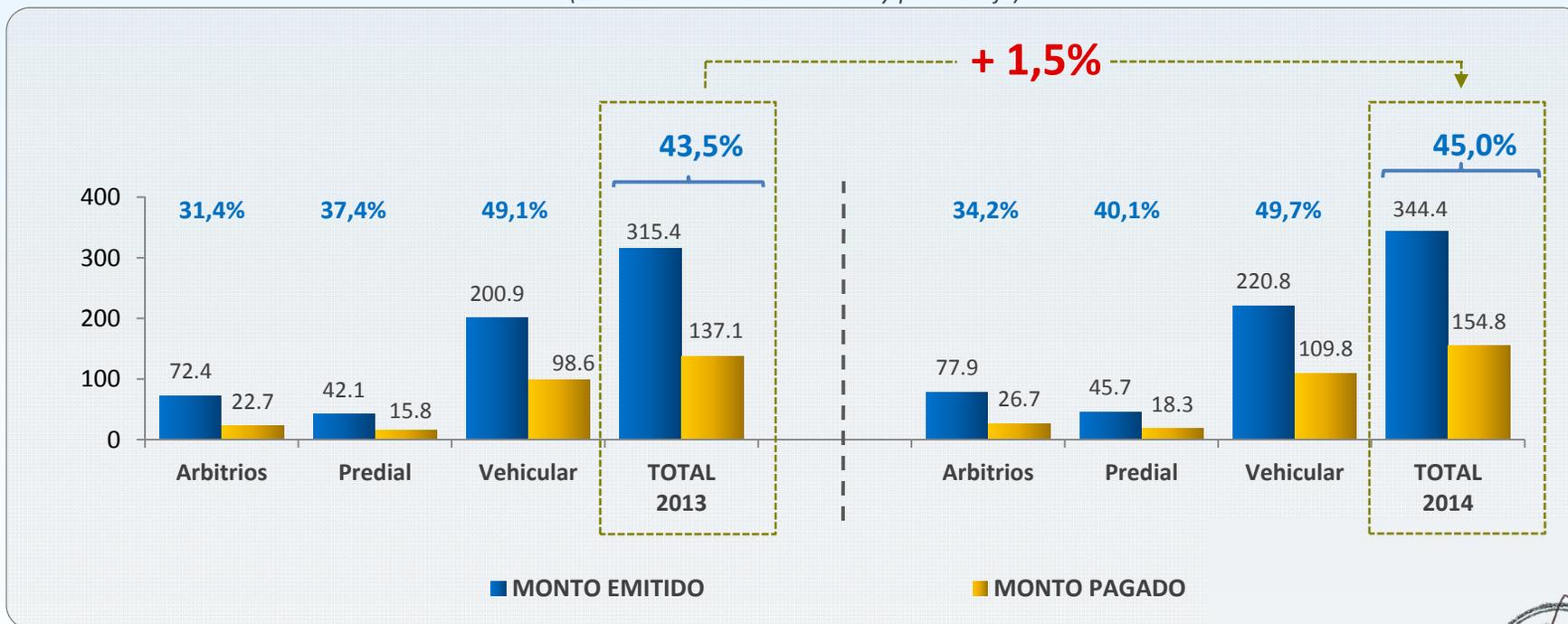
Meta Anual: 87,2%



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

Al Primer Trimestre: 2013 -2014

(En millones de Nuevos Soles y porcentaje)



1/ Deuda emitida y pagada al 31 de Marzo de 2013 y 2014 (montos insolutos).

* El pago de la I cuota se considera al 28 de febrero.

* El pago de la II cuota se considera al 31 de mayo.

* El pago de la III cuota se considera al 31 de agosto.

* El pago de la IV cuota se considera al 30 de noviembre.

Meta Anual: 66,2%

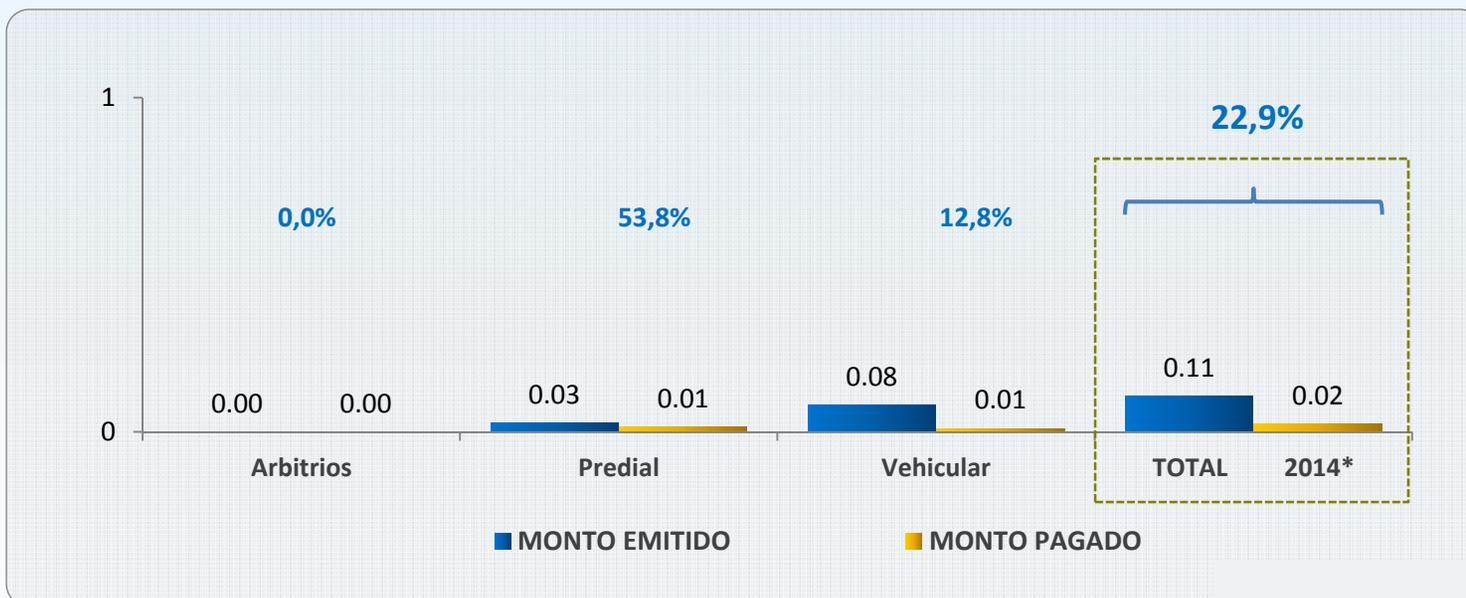


3

Efectividad en la recaudación de deuda corriente Coactiva Tributaria

Al Primer Trimestre: 2014

(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 marzo de 2013 y 2014.

En el primer trimestre del 2013 no se emitió deuda en etapa coactivo. Sin embargo, para el año 2014 se emitió deuda coactiva por Impuesto Predial y Vehicular.

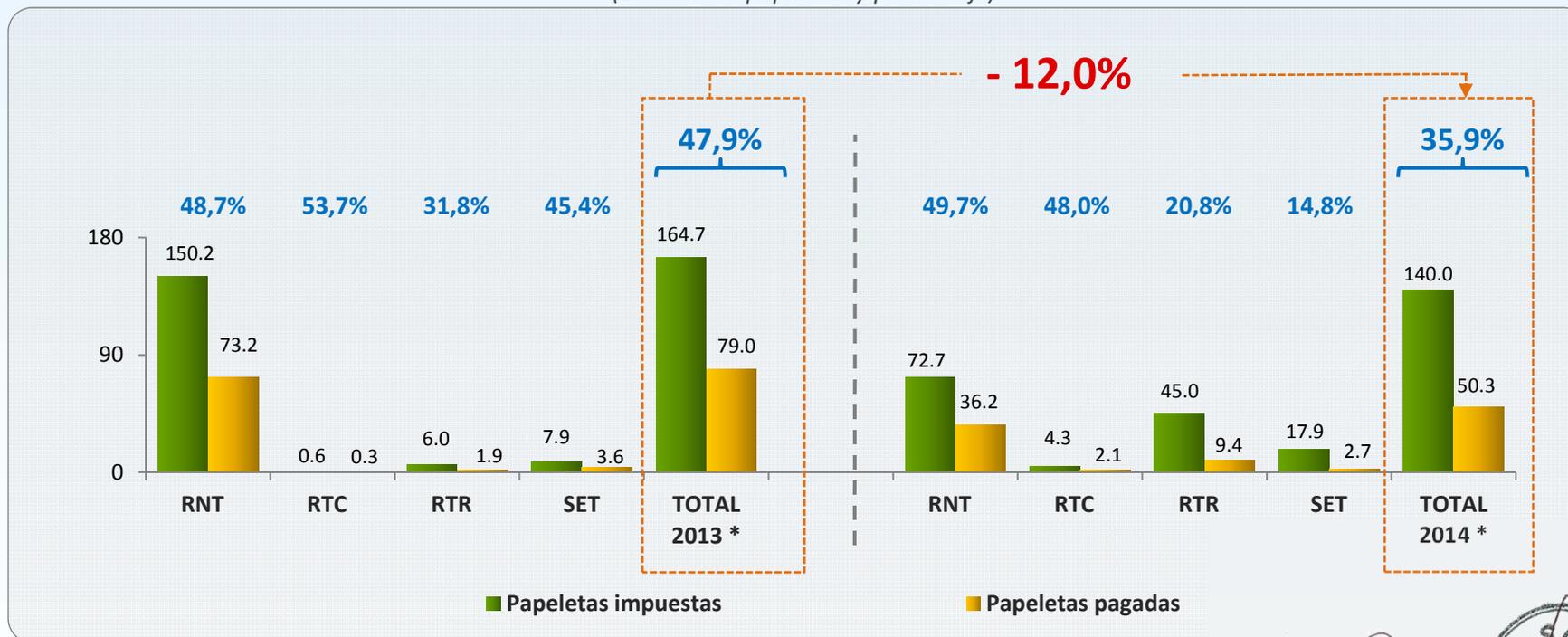
Meta Anual: 56.1%



Efectividad en la cobranza No Tributaria (Papeletas)

Al Primer Trimestre: 2013 -2014

(En miles de papeletas y porcentaje)



*/ Considera la cantidad de papeletas impuestas y pagadas al 31 de Marzo de 2013 y 2014

Si bien el nivel de efectividad de cobranza en RNT aumento en +1%, no sucedió lo mismo con el conjunto de RTC, RTR y SET.

Meta Anual: 73,6%

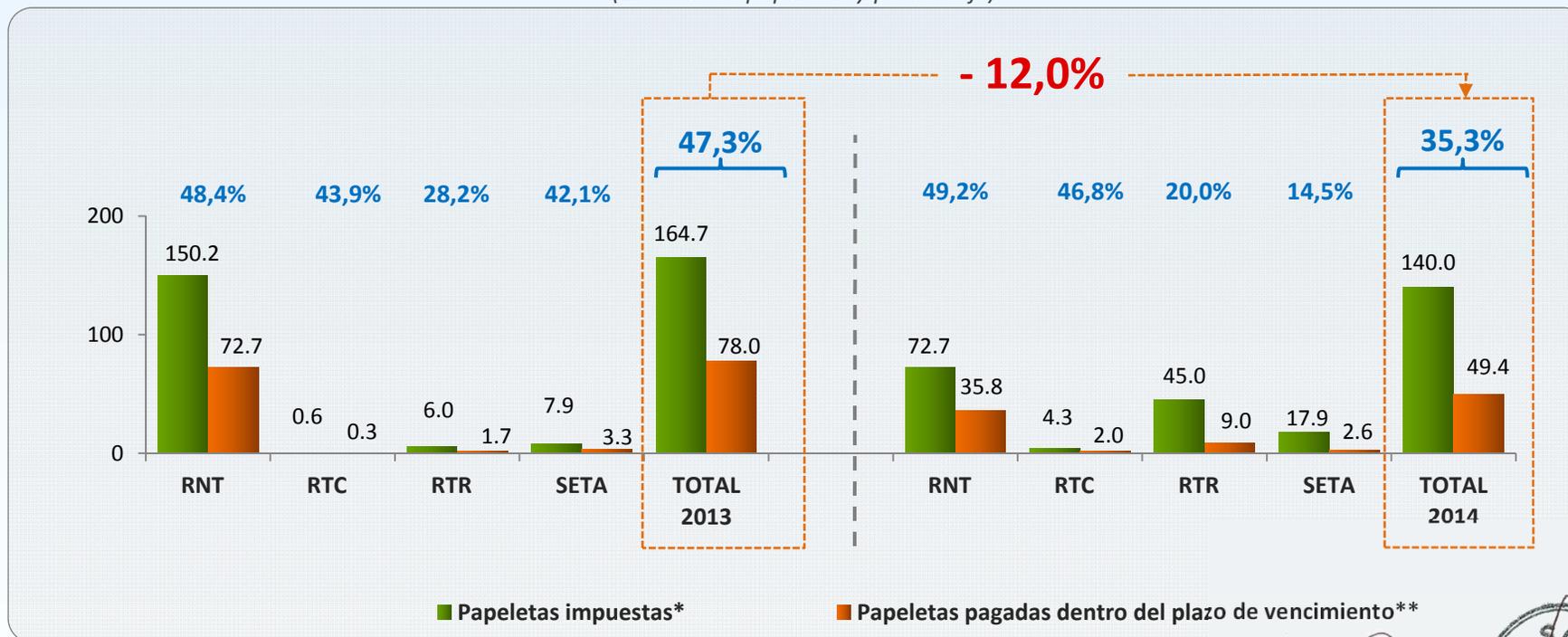
Respecto de la cobranza coactivo, durante el primer trimestre no se gestiona papeletas significativas con notificación de REC.



Efectividad en la cobranza del pago oportuno ^{1/} No Tributaria (Papeletas)

Al Primer Trimestre: 2013 -2014

(En miles de papeletas y porcentaje)



*/ Considera la cantidad de papeletas impuestas al 31 de marzo de 2013 y 2014.

^{1/} Se considera pago oportuno a: i) Papeletas pagadas con descuento y ii) Papeletas pagadas antes del proceso de emisión de cobranza coactiva (papeletas sin descuento).

Meta Anual: 63,6%

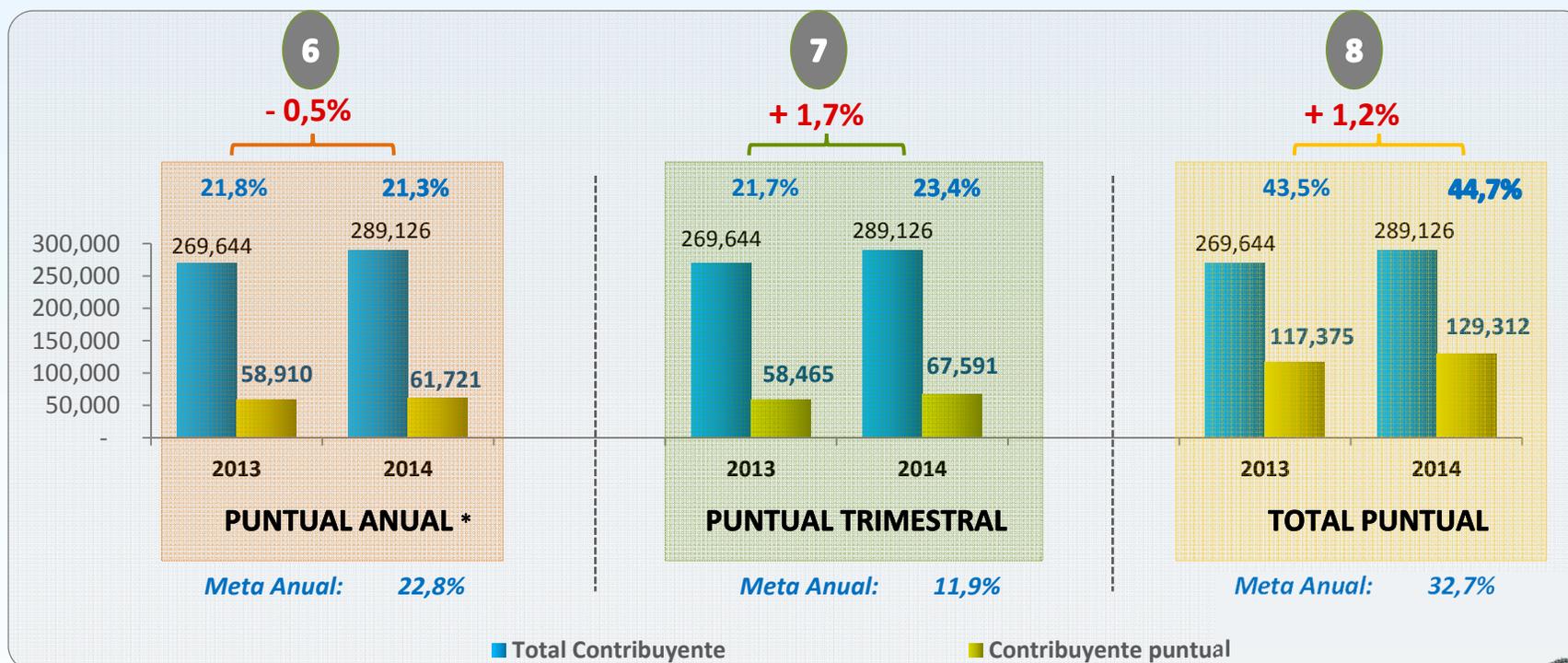


OE1 Incrementar la efectividad en la recaudación

Contribuyentes puntuales según condición

Al Primer Vencimiento: 2013 -2014

(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 28 de febrero de 2013 y 2014.

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.

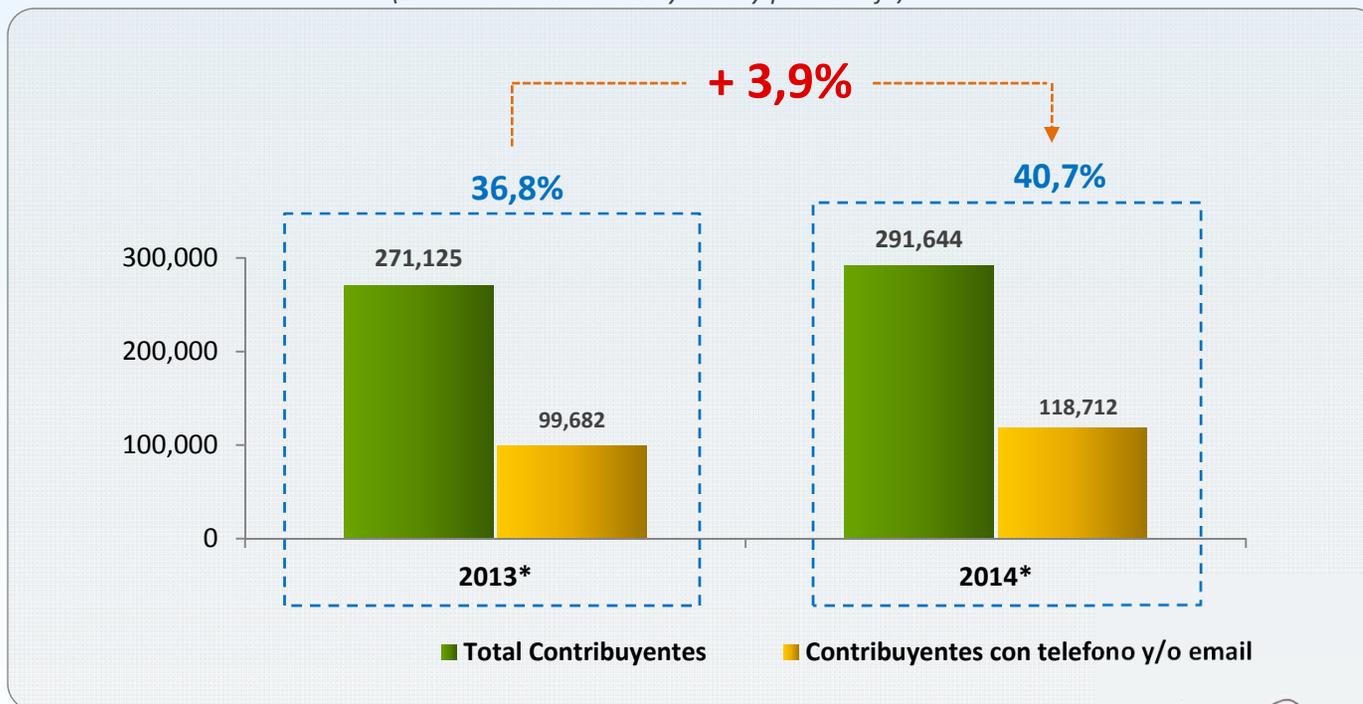
Se ha logrado **129 312 contribuyentes puntuales.**



Nivel de contribuyentes con teléfono y/o email

Al Primer Trimestre: 2013 -2014

(En número de contribuyentes y porcentaje)



*/ Considera contribuyentes afectos al 31 de marzo de 2013 y 2014.

Meta Anual: 38,6%



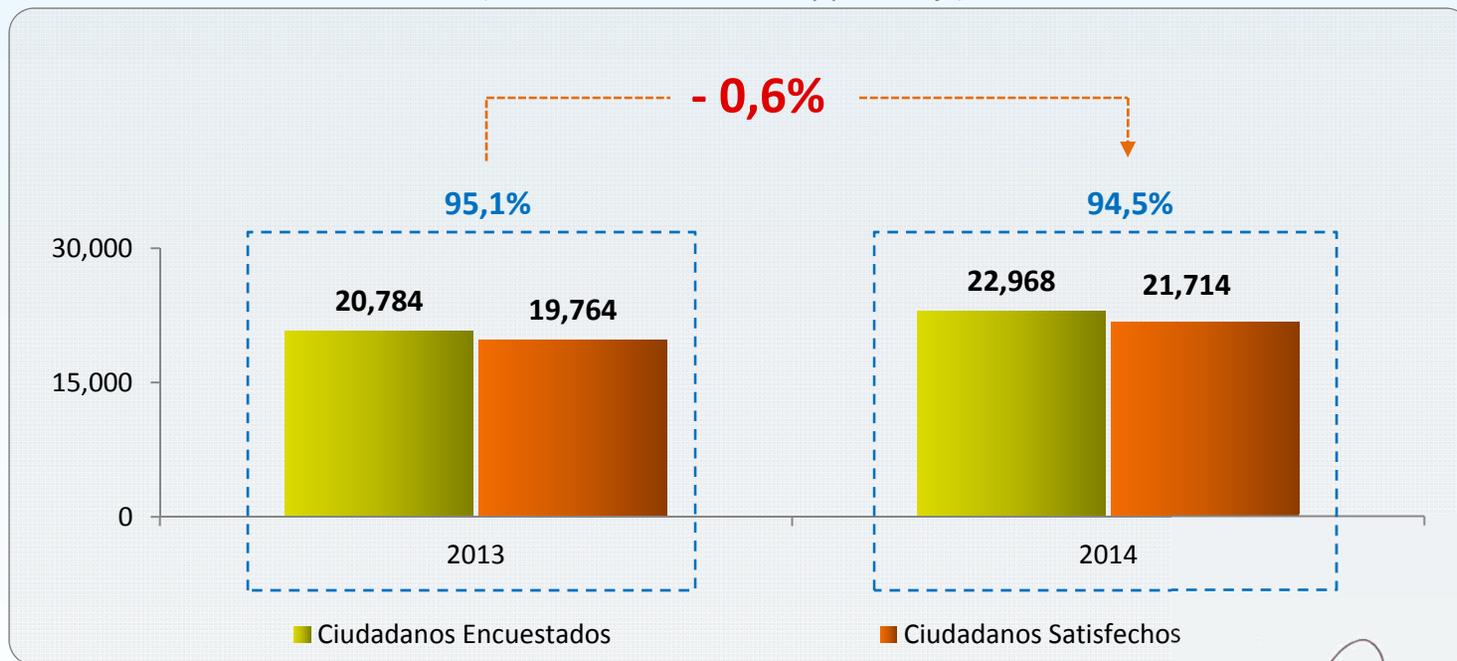
OE2 Incrementar la satisfacción del ciudadano

10

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

Al Primer Trimestre: 2013 - 2014

(En cantidad de ciudadanos y porcentaje)



Considera Información al 31 de marzo de 2013 y 2014.
Fuente: Sistema del Centro de Llamadas

Meta Anual: 94,0%



OE2 Incrementar la satisfacción del ciudadano

11

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

Al Primer Trimestre: 2013 -2014

(En 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 marzo de 2013 y 2014.

Meta Anual: 30,4%



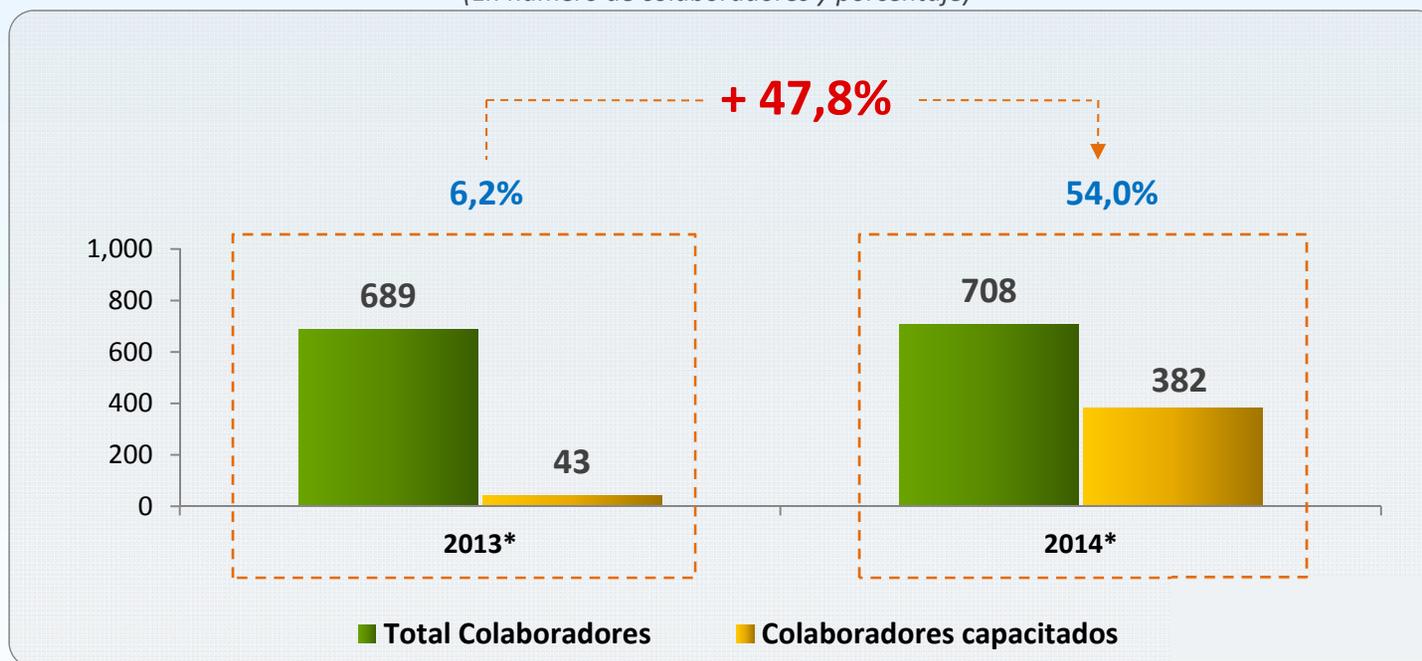
OE3 Mejorar el Clima Laboral

12

Cobertura de las capacitaciones

Al Primer Trimestre: 2013 -2014

(En número de colaboradores y porcentaje)



*/ Incluye personal Planilla y CAS.

Información al 31 de marzo de 2013 y 2014.

En el 2013 la mayor parte de las capacitaciones se programado a partir del mes de abril. Si embargo, las capacitaciones ejecutaron desde enero con el 'Taller de Arbitrios 2014'.

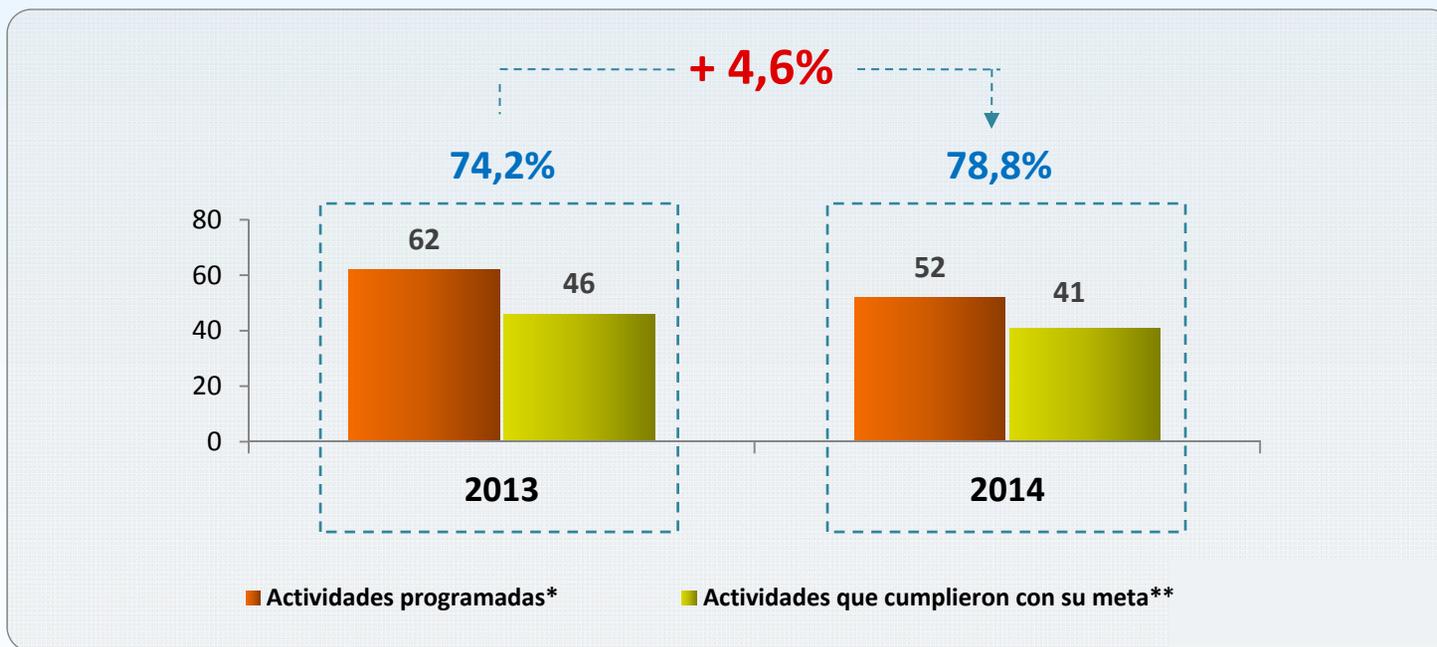
Meta Anual: 76,1%



Nivel de cumplimiento de las actividades del Plan Operativo

Al Primer Trimestre: 2013 -2014

(En cantidad de actividades y porcentaje)



*/ Actividades son aquellas que están vinculadas a los objetivos estratégicos de la institución, 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%)

Fuente: Módulo de Control de la Gestión.

Las 11 actividades que no cumplieron con su meta, se encuentran en el siguiente rango de Nivel de Cumplimiento: i) N.C [90% - 94%]: 3 actividades; ii) N.C [85% - 89%]: 2 actividades, iii) N.C [70% - 79%]: 3 actividades y iv) N.C [≤69%]: 3 actividades.



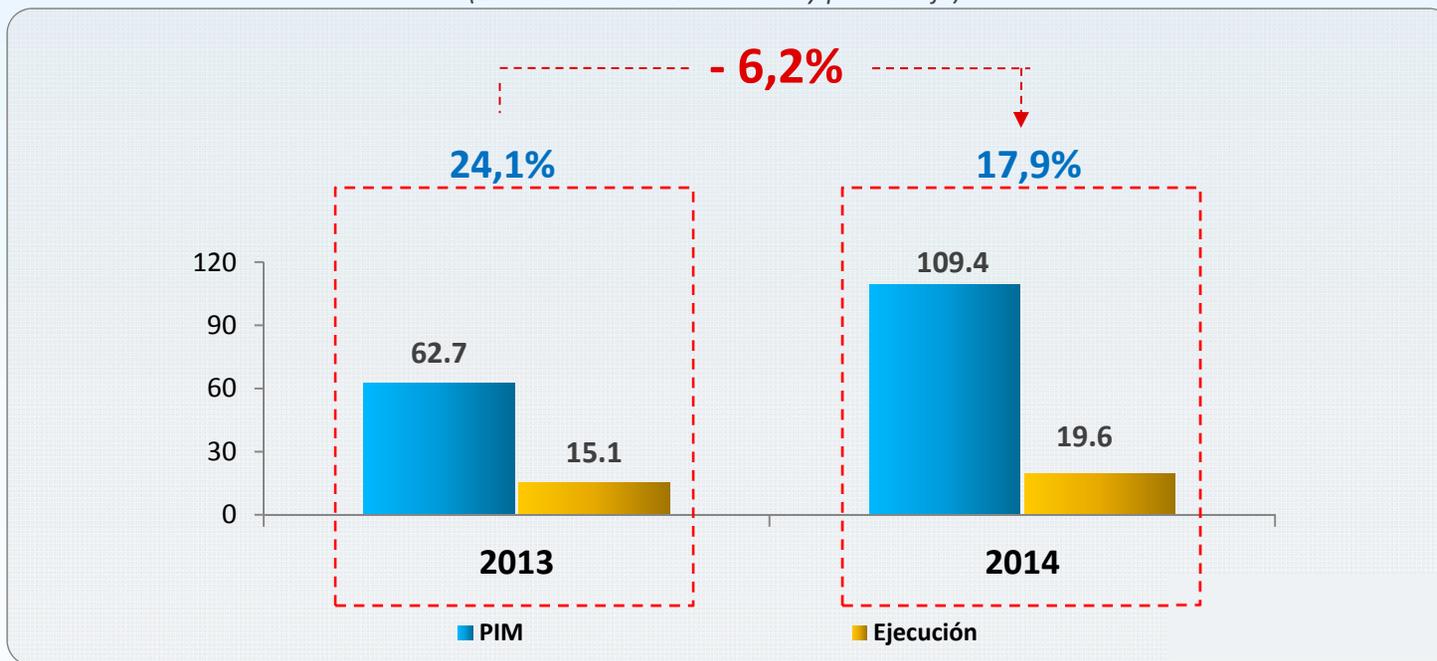
OE4 Mejorar la Gestión de Soporte SAT

14

Nivel de ejecución presupuestal

Al Primer Trimestre: 2013 -2014

(En millones de nuevos soles y porcentaje)



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

El PIA al 1º Trim. del 2014 , fue de S/ 87,234,389. Sin embargo, se realizó dos Créditos suplementarios por un total de S/. 22,211,162 a diferencia del 2013 que no se gestiona crédito suplementario.

Meta Anual: 100,0%



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.



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SAT
Servicio de Administración
Tributaria de Lima

