

# SAT

*Servicio de Administración  
Tributaria de Lima*

## ***Resultados de los indicadores estratégicos al cuarto trimestre 2014***

Oficina de Planificación y Estudios Económicos  
Enero 2015



Municipalidad Metropolitana  
de Lima



OE1

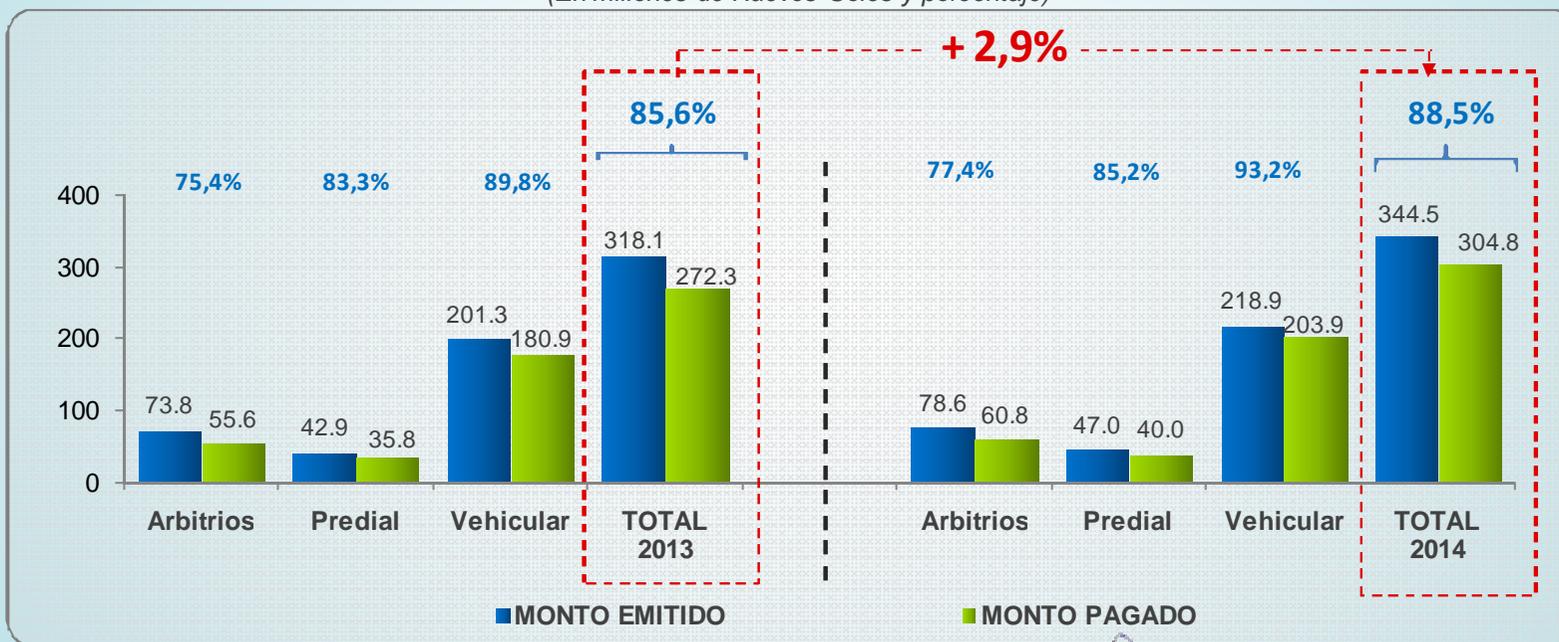
# Incrementar la efectividad en la recaudación

1

## Efectividad en la Recaudación Tributaria<sup>1/</sup>

Al Cuarto Trimestre: 2013 -2014

(En millones de Nuevos Soles y porcentaje)



<sup>1/</sup> Considera la emisión y recaudación de deuda corriente al 31 de Diciembre de 2013 y 2014 (monto insoluto)

Fuente: Gerencia de Informática

Meta: 87,2%



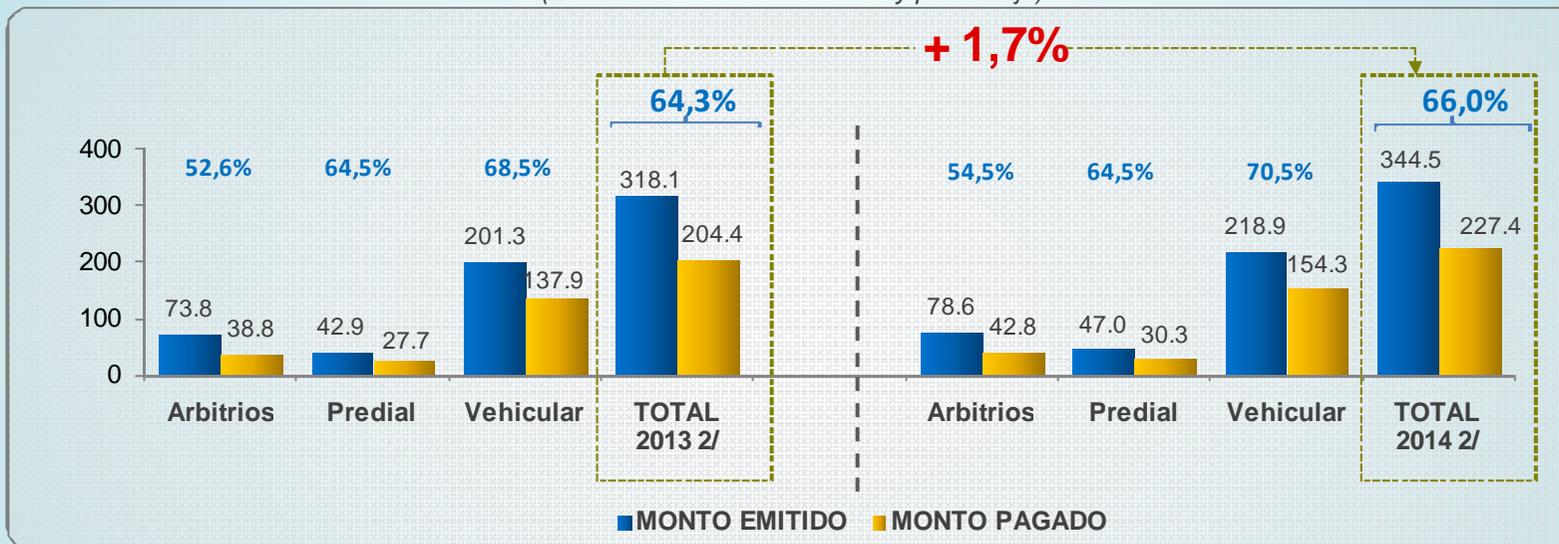
Municipalidad Metropolitana de Lima



## Efectividad en la recaudación del pago oportuno<sup>1/</sup> Tributario

Al Cuarto Trimestre: 2013 -2014

(En millones de Nuevos Soles y porcentaje)



1/ Considera:

El Pago de la I cuota al 28 de febrero.

El pago de la II cuota al 31 de mayo.

El pago de la III cuota al 31 de agosto

El pago de la IV cuota al 30 de noviembre.

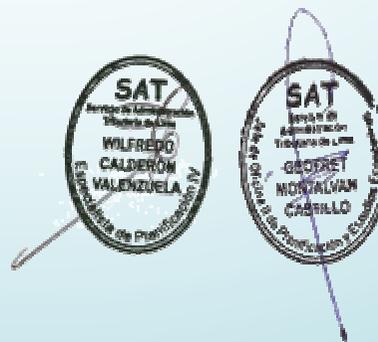
2/ Deuda emitida y pagada al 30 de setiembre de 2013 y 2014 (montos insolutos)

Fuente: Gerencia de Informática.

Meta: 66,2%



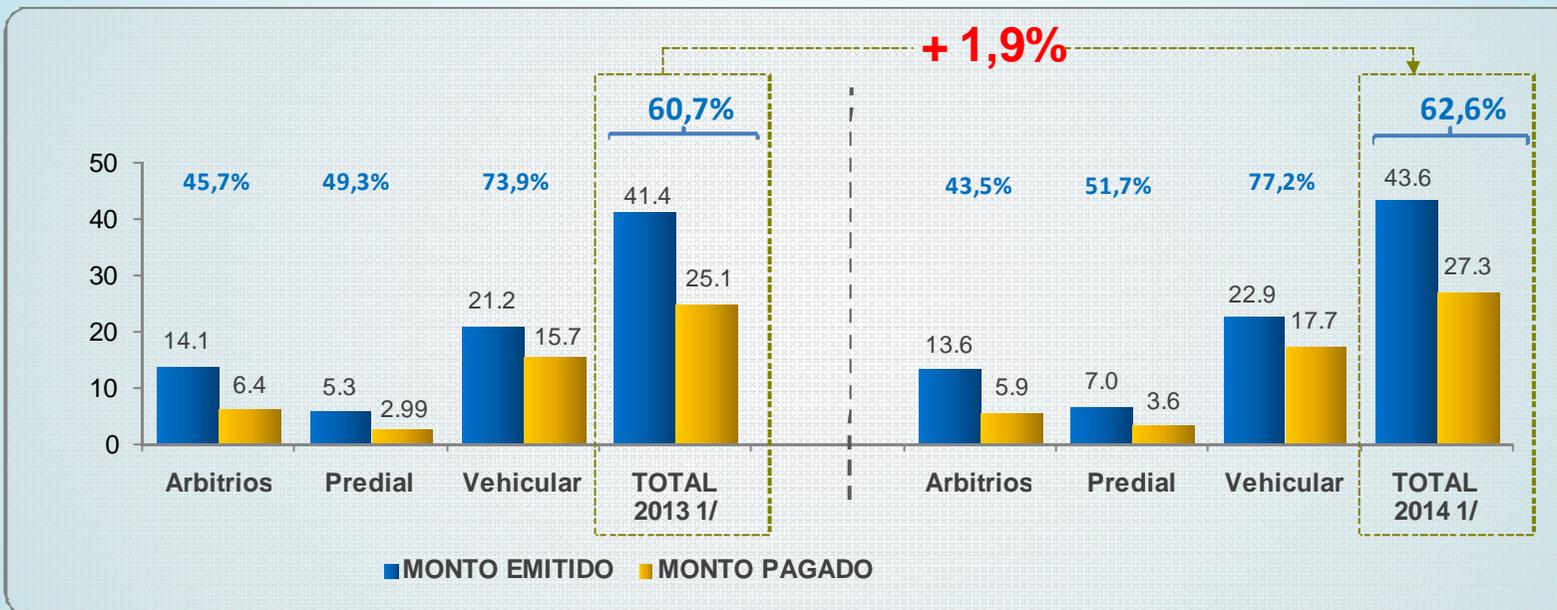
Municipalidad Metropolitana de Lima



## Efectividad en la recaudación de deuda corriente Coactiva Tributaria

Al Cuarto Trimestre: 2013 -2014

(En millones de Nuevos Soles y porcentaje)



1/ 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 2013 y 2014.

Fuente: Gerencia de Informática

Meta: 56.1%



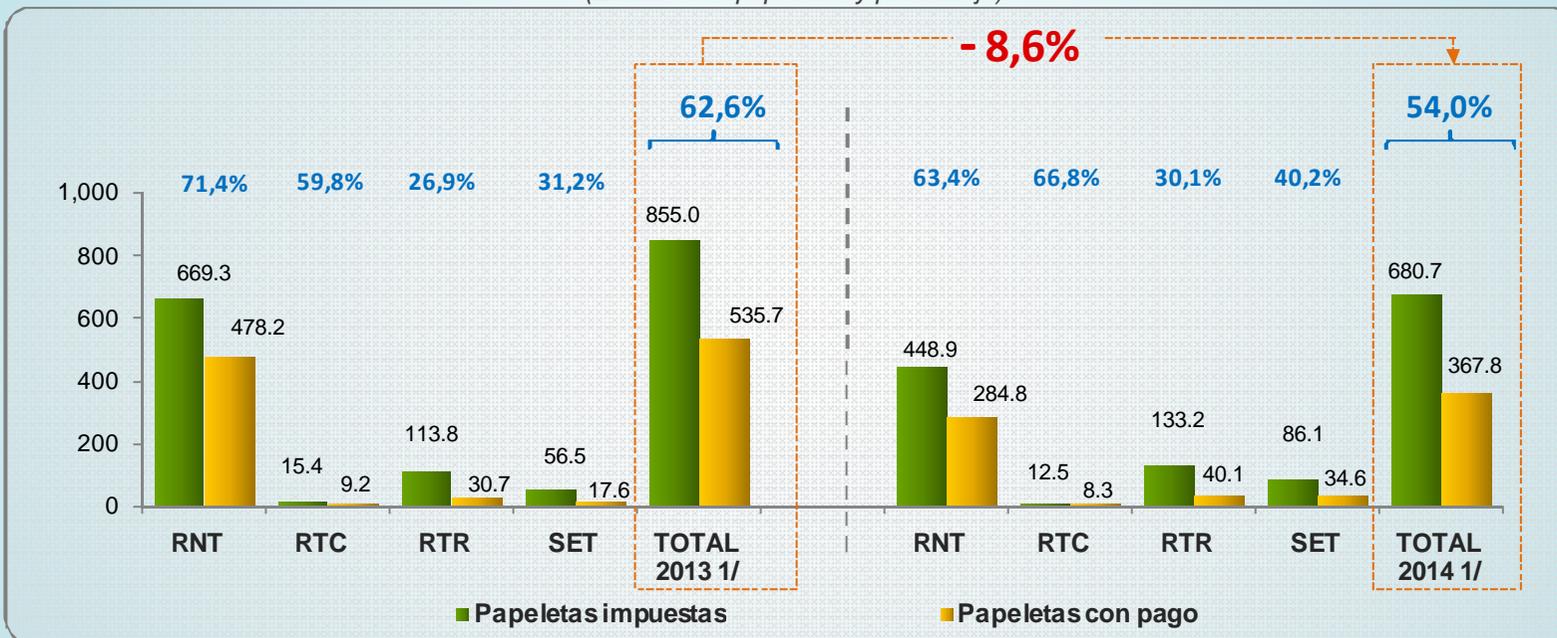
Municipalidad Metropolitana de Lima



## Efectividad en la cobranza No Tributaria (Papeletas)

Al Cuarto Trimestre: 2013 -2014

(En miles de papeletas y porcentaje)



<sup>1/</sup> Considera la cantidad de papeletas impuestas y pagadas en el año hasta el 31 de diciembre de 2013 y 2014, así mismo no se considera las papeletas anuladas.

Fuente: Gerencia de Informática

Meta: 73,6%



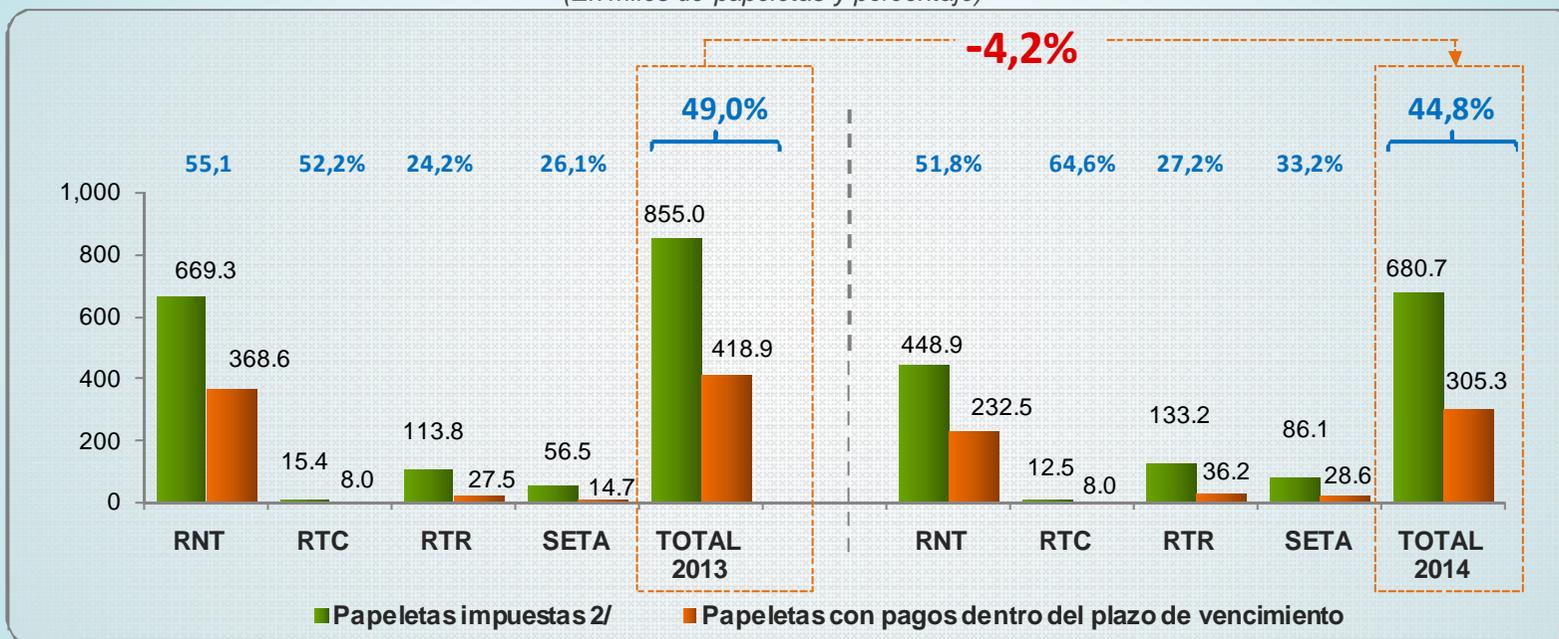
Municipalidad Metropolitana de Lima



## Efectividad en la cobranza del pago oportuno <sup>1/</sup> No Tributaria (Papeletas)

Al Cuarto Trimestre: 2013 -2014

(En miles de papeletas y porcentaje)



<sup>1/</sup> 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).

<sup>2/</sup> Considera la cantidad de papeletas impuestas al 31 de diciembre de 2013 y 2014.

Fuente: Gerencia de Informática

Meta: 63,6%



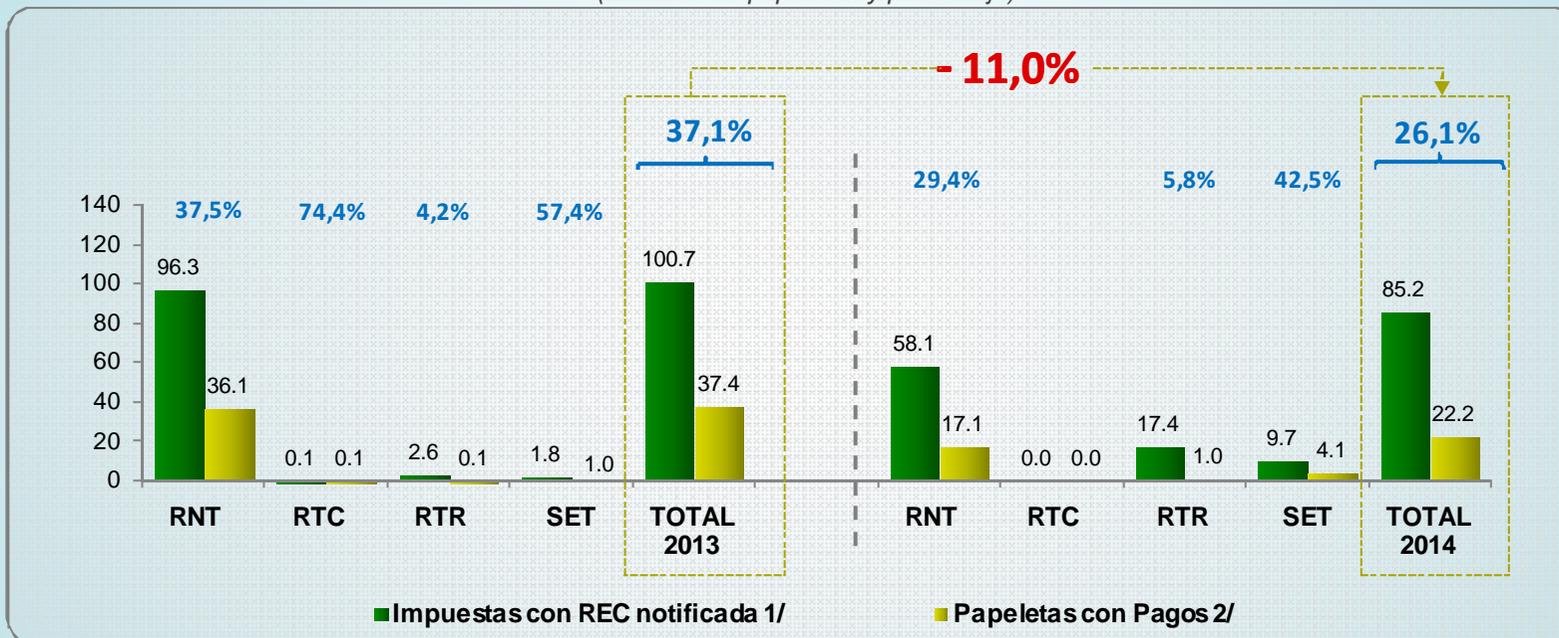
Municipalidad Metropolitana de Lima



## Efectividad en la cobranza coactiva No Tributaria (Papeletas)

Al Cuarto Trimestre: 2013 -2014

(En miles de papeletas y porcentaje)



1/ Considera la cantidad de papeletas impuestas en el periodo y que están en cobranza coactiva al 31 de diciembre de 2013 y 2014.

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

Fuente: Gerencia de Informática

Meta: 43,3%



Municipalidad Metropolitana de Lima



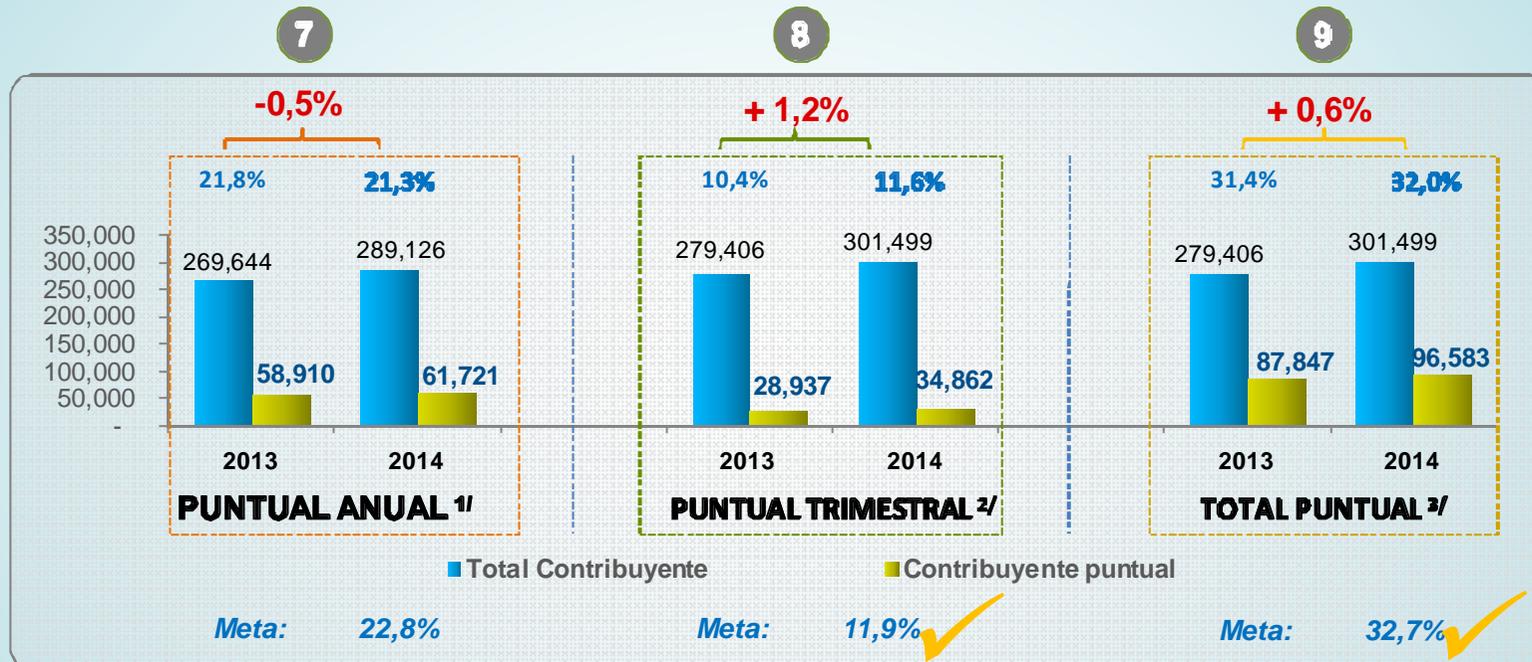
**OE1**

# Incrementar la efectividad en la recaudación

## Contribuyentes puntuales según condición

Al Cuarto Vencimiento: 2013 - 2014

(En cantidad de contribuyentes y porcentajes)



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

2/ Se considera puntual trimestral a aquel que pago su deuda de la primera, segunda, tercera y cuarta cuota dentro del vencimiento.

3/ Los contribuyentes total puntuales son la suma de contribuyentes puntuales anuales más los contribuyentes puntuales trimestrales. Se considera los contribuyentes afectos al 30 de noviembre de 2013 y 2014.

**Se ha logrado 96,583 contribuyentes puntuales.**



Municipalidad Metropolitana  
de Lima

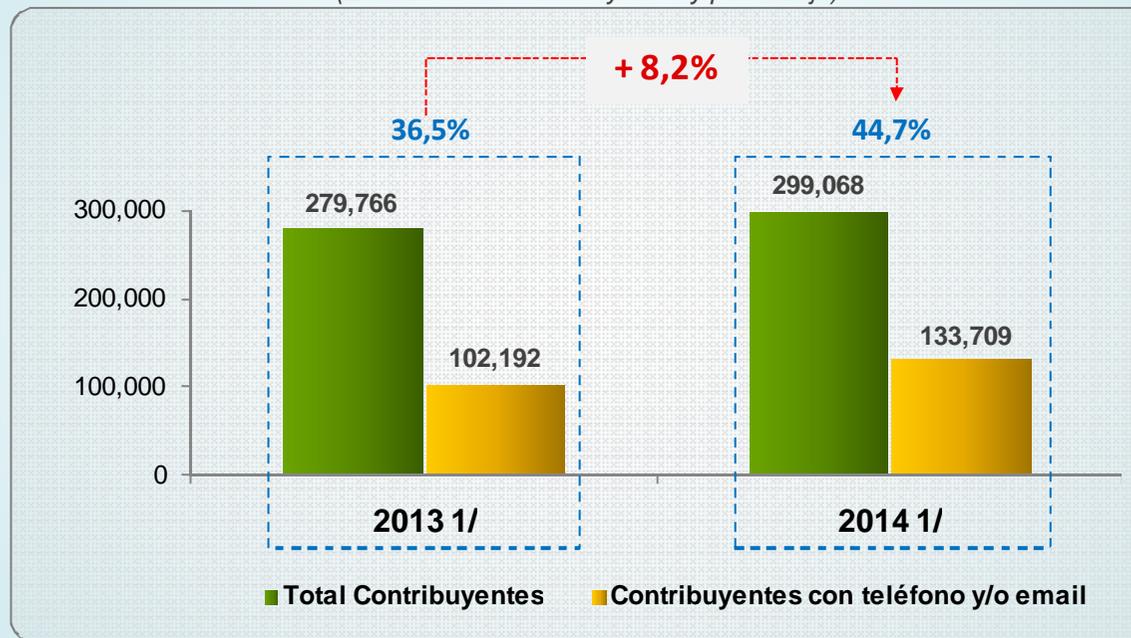


10

## Nivel de contribuyentes con teléfono y/o email

Al Cuarto Trimestre: 2013 -2014

(En número de contribuyentes y porcentaje)

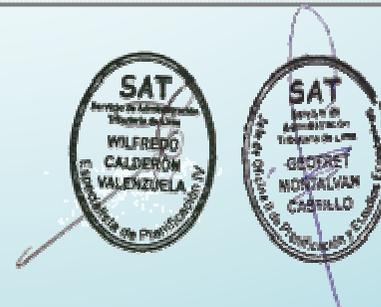


1/ Considera contribuyentes afectos al 31 de diciembre de 2013 y 2014.  
Fuente: Gerencia de Informática.

Meta: 38,6%



Municipalidad Metropolitana de Lima



OE2

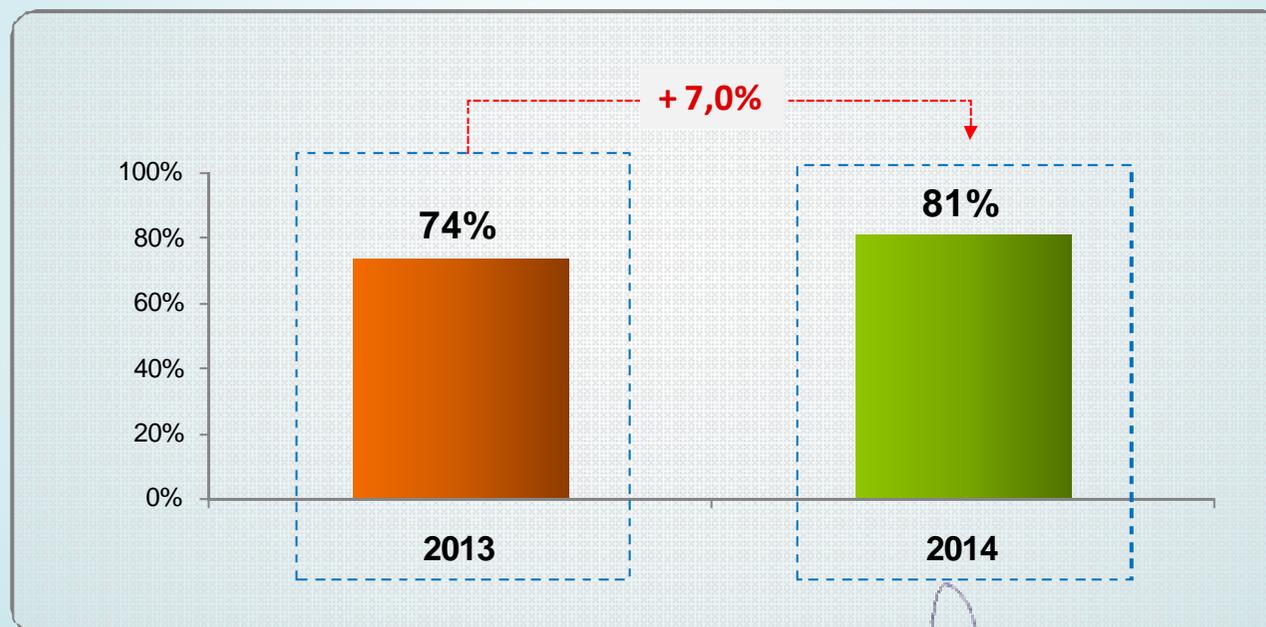
# Incrementar la satisfacción del ciudadano

11

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

Anual: 2013 - 2014

(En porcentaje)



Fuente: Encuesta realizada por la Consultora Arellano Marketing 2013-2014.

Meta: 86,0%



Municipalidad Metropolitana  
de Lima



Construyendo

OE2

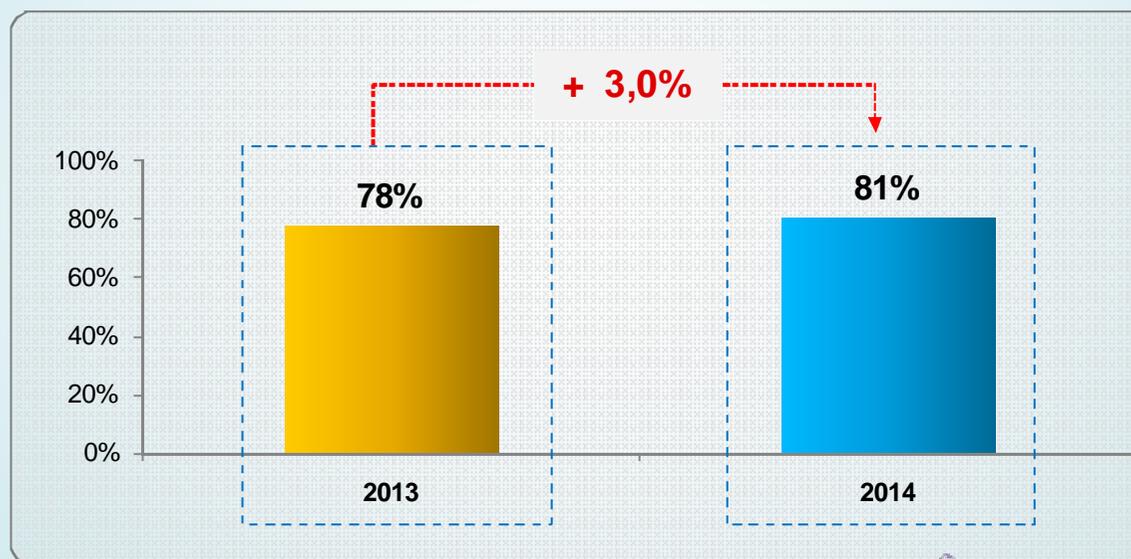
# Incrementar la satisfacción del ciudadano

12

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

Anual: 2013 -2014

(En porcentaje)



Fuente: Encuesta realizada por la Consultora Arellano Marketing 2013 -2014

Meta: 85,0%



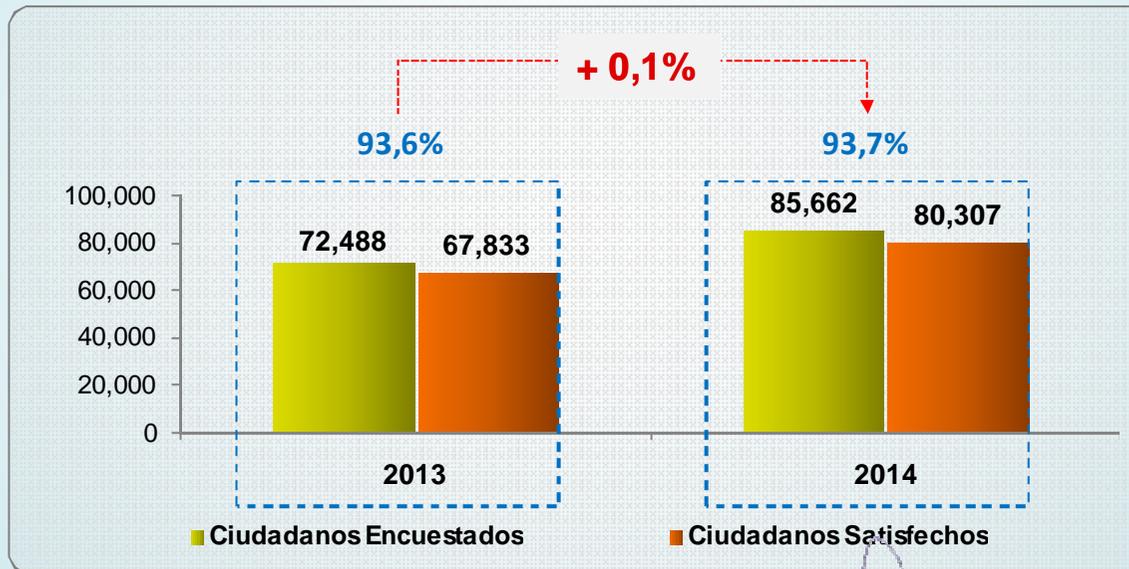
Municipalidad Metropolitana de Lima



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

Al Cuarto Trimestre: 2013 -2014

(En cantidad de ciudadanos y porcentaje)



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

Meta: 94,0%



Municipalidad Metropolitana de Lima



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

Al Cuarto Trimestre: 2013 -2014

(En miles de número de operaciones y porcentaje)



1/ En canales distintos se considera a: Notarías, Entidades Financieras, pagos virtuales, pagos móviles, débito automático.

Información al 31 de diciembre de 2013 y 2014.

Fuente: Gerencia de Finanzas

Meta: 30,4%



Municipalidad Metropolitana de Lima



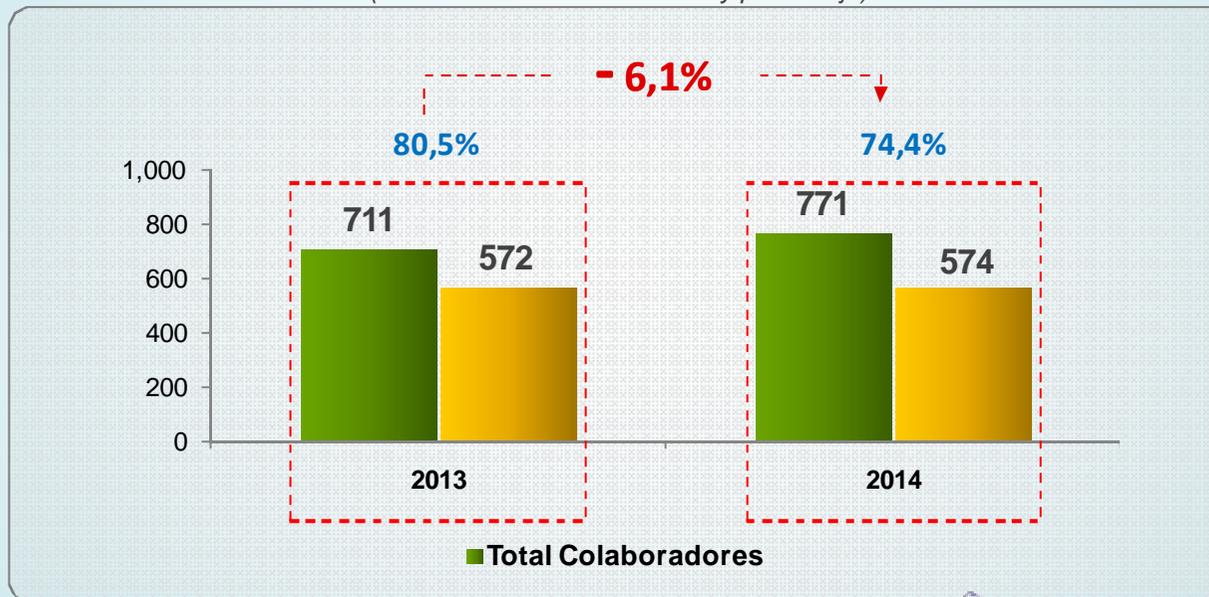
# OEB Mejorar el Clima Laboral

15

## Cobertura de las capacitaciones <sup>1/</sup>

Al Cuarto Trimestre: 2013 -2014

(En número de colaboradores y porcentaje)



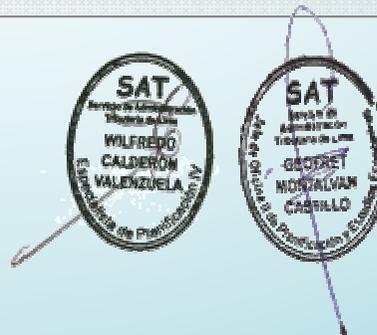
1/ Incluye personal contratado bajo la modalidad de Planilla, y CAS.  
Información al 31 de diciembre de cada año.

Fuente: Escuela SAT y Gerencia de Recursos Humanos

Meta: 76,1%



Municipalidad Metropolitana  
de Lima

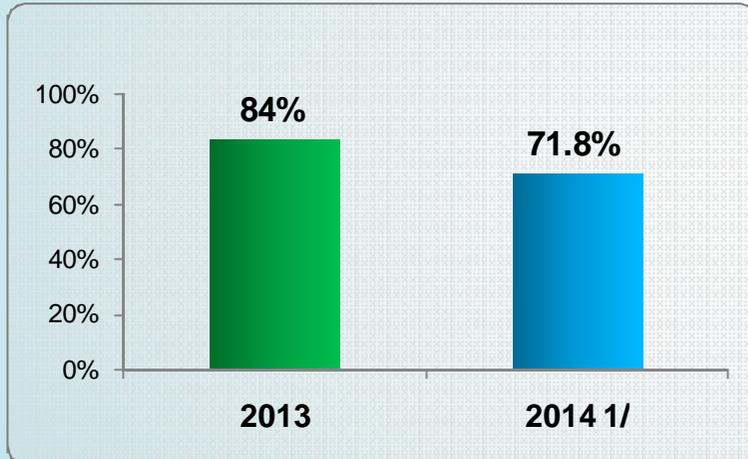


# OE3 Mejorar el Clima Laboral

16

## Satisfacción del colaborador respecto de los programas de bienestar

Anual: 2013 - 2014  
(En porcentaje)



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

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

Meta: 93,4%



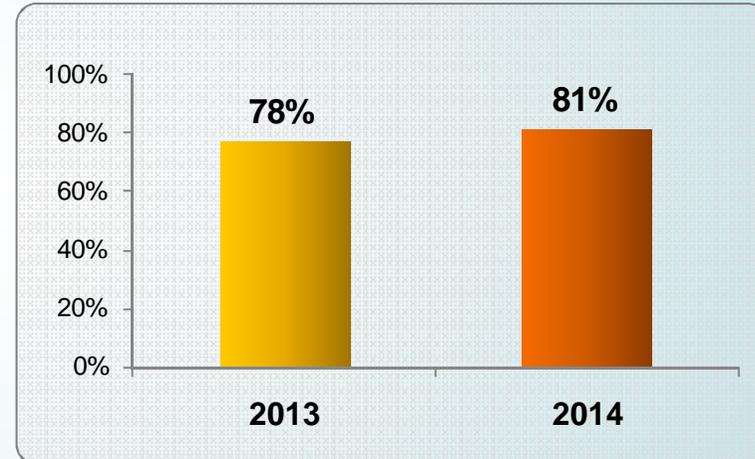
Municipalidad Metropolitana de Lima



17

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

Anual: 2013 - 2014  
(En porcentaje)



Fuente: Gerencia de Informática - SAT

Meta: 79,3%



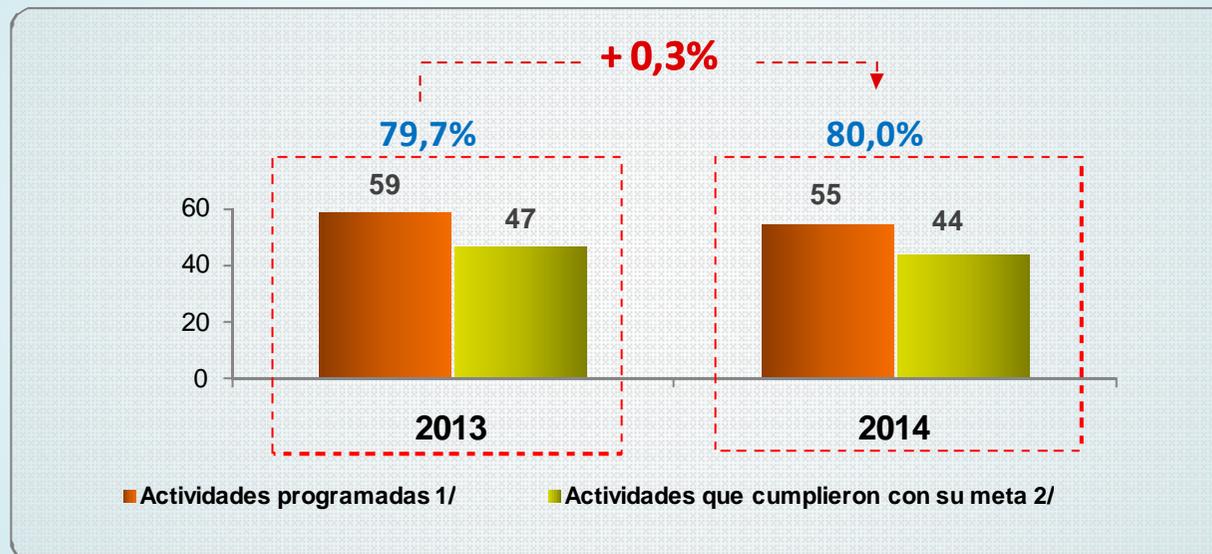
# OE4 Mejorar la Gestión de Soporte SAT

18

## Nivel de cumplimiento de las actividades del Plan Operativo

Al Cuarto Trimestre: 2013 -2014

(En cantidad de actividades y porcentaje)



1/ 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.

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

Fuente: Módulo de Control de la Gestión.

Meta: 100,0%



Municipalidad Metropolitana de Lima



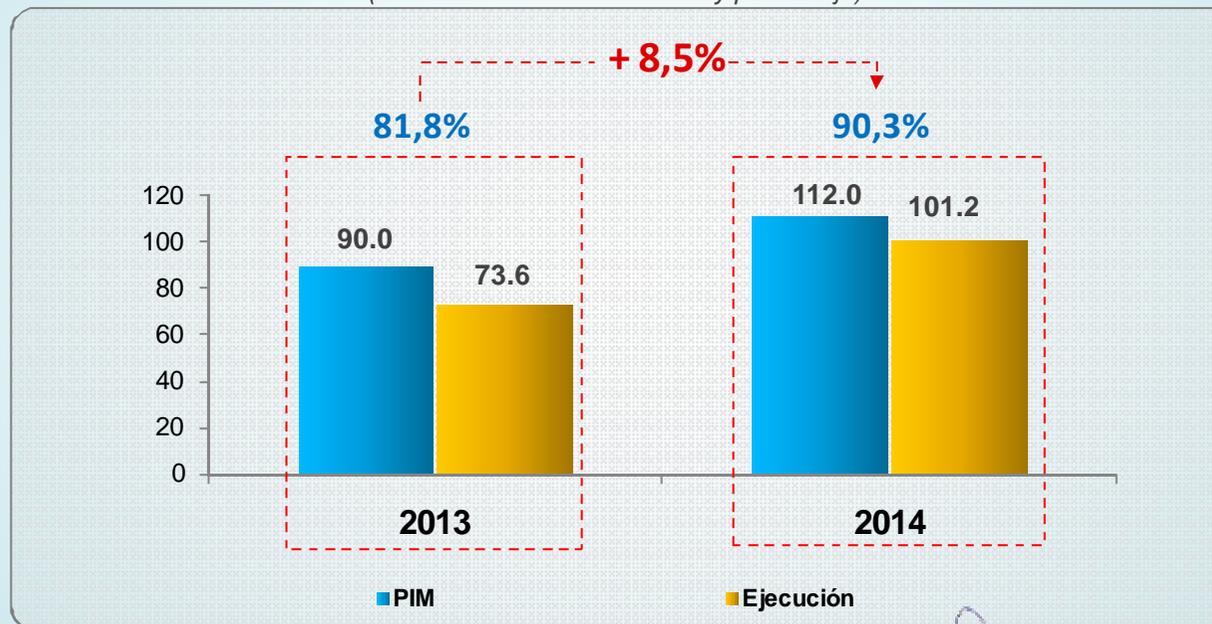
# OE4 Mejorar la Gestión de Soporte SAT

19

## Nivel de ejecución presupuestal

Al Cuarto Trimestre: 2013 -2014

(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%



Municipalidad Metropolitana  
de Lima



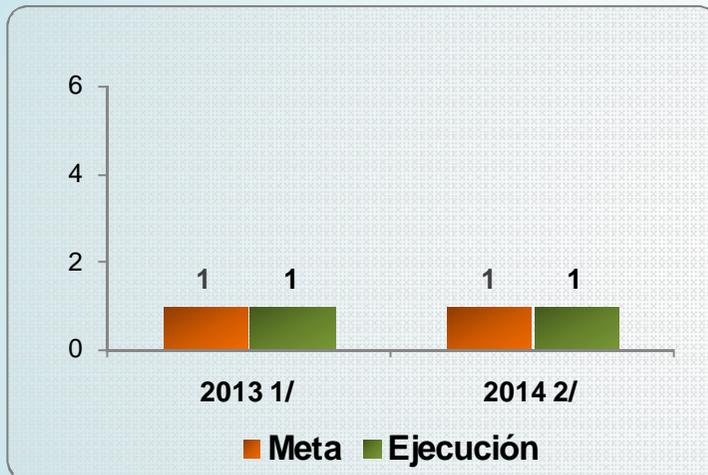
# OE4 Mejorar la Gestión de Soporte SAT

20

## Procesos optimizados

Anual: 2013 -2014

(En cantidad)

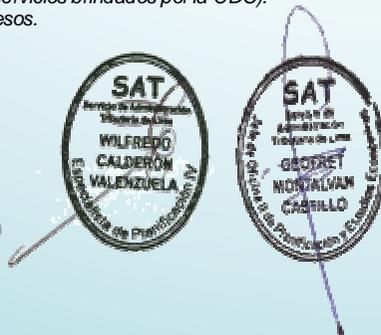


1/Procesos optimizados: i) Rediseño de formatos de atención y orientación  
 2/ Procesos optimizados: i) Atención de Reclamos y Sugerencias del Sistema de Gestión de la Calidad (inclusión de los servicios brindados por la ODC).  
 Fuente: Gerencia de Organización y Procesos.

Meta: 1



Municipalidad Metropolitana de Lima

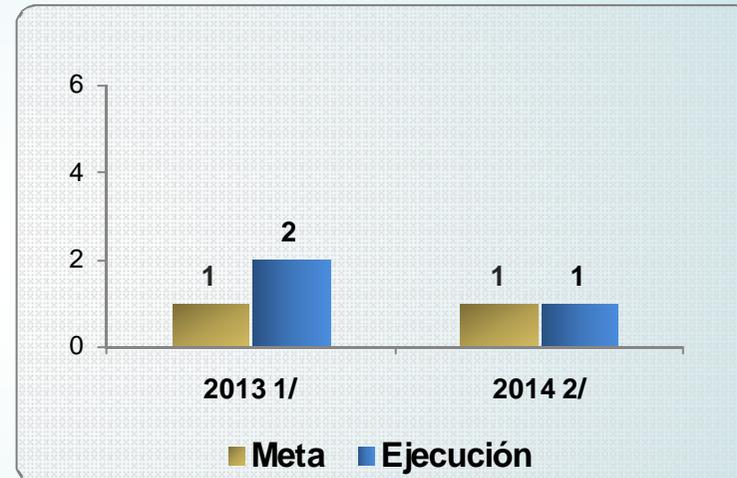


21

## Programas de responsabilidad social

Anual: 2013 -2014

(En cantidad)



1/ Considera: i) Módulo de atracción para niños en Divercity y ii) Publicación del Libro "Del transporte a la Movilidad Sostenible".  
 2/ Considera la continuidad del Módulo de atracción para niños en Divercity.  
 Fuente: Oficina de Imagen Institucional

Meta: 1



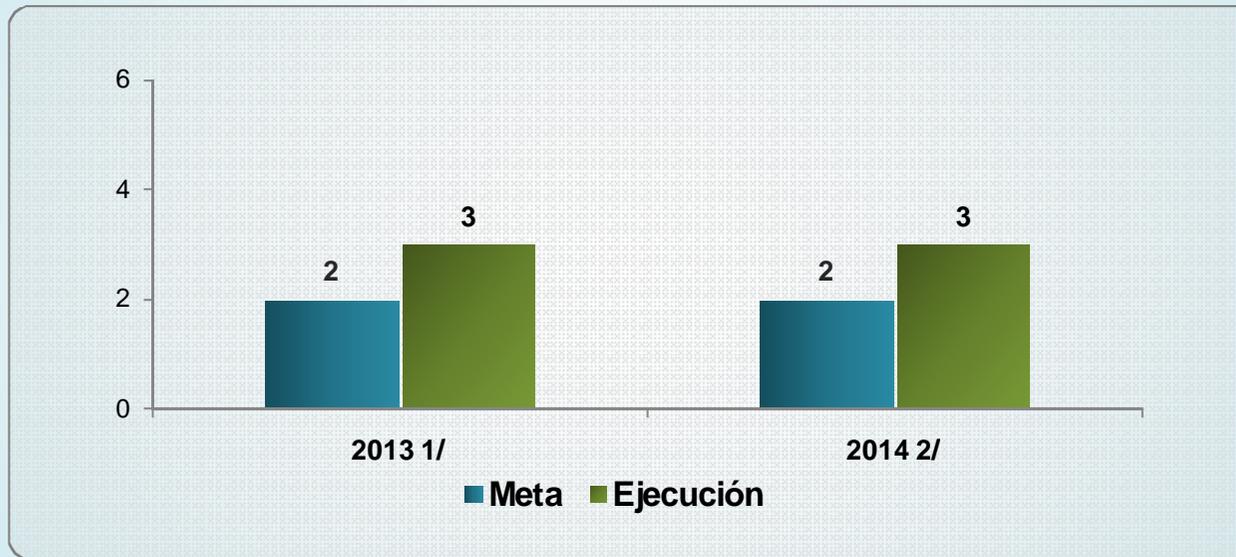
# OE4 Mejorar la Gestión de Soporte SAT

22

## Nuevos productos y/o Servicios

Anual: 2013 -2014

(En cantidades)



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

2/ Productos y servicios desarrollados: i) Portal Datos Abiertos (Open Data), ii) Sistema de Gestión Electrónica de Documentos de Archivo y iii) Conciliación Bancaria de Pagos de pagina Web SAT.

Fuente: Gerencia de Informática

Meta: 2



Municipalidad Metropolitana de Lima



# INDICADORES ESTRATÉGICOS PENDIENTES DE MEDICION

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADORES ESPECÍFICOS	OBSERVACIÓN
MEJORAR EL CLIMA LABORAL	INDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL COLABORADOR	- 1/

1/ La medición del Clima laboral no fue realizado para el periodo de evaluación 2014.



# SAT

*Servicio de Administración  
Tributaria de Lima*

# Gracias



Municipalidad Metropolitana  
de Lima

*Construyendo*