

SAT

*Servicio de Administración
Tributaria de Lima*

Avance de los indicadores estratégicos al Segundo Trimestre 2014

Oficina de Planificación y Estudios Económicos

Julio 2014



Municipalidad Metropolitana
de Lima



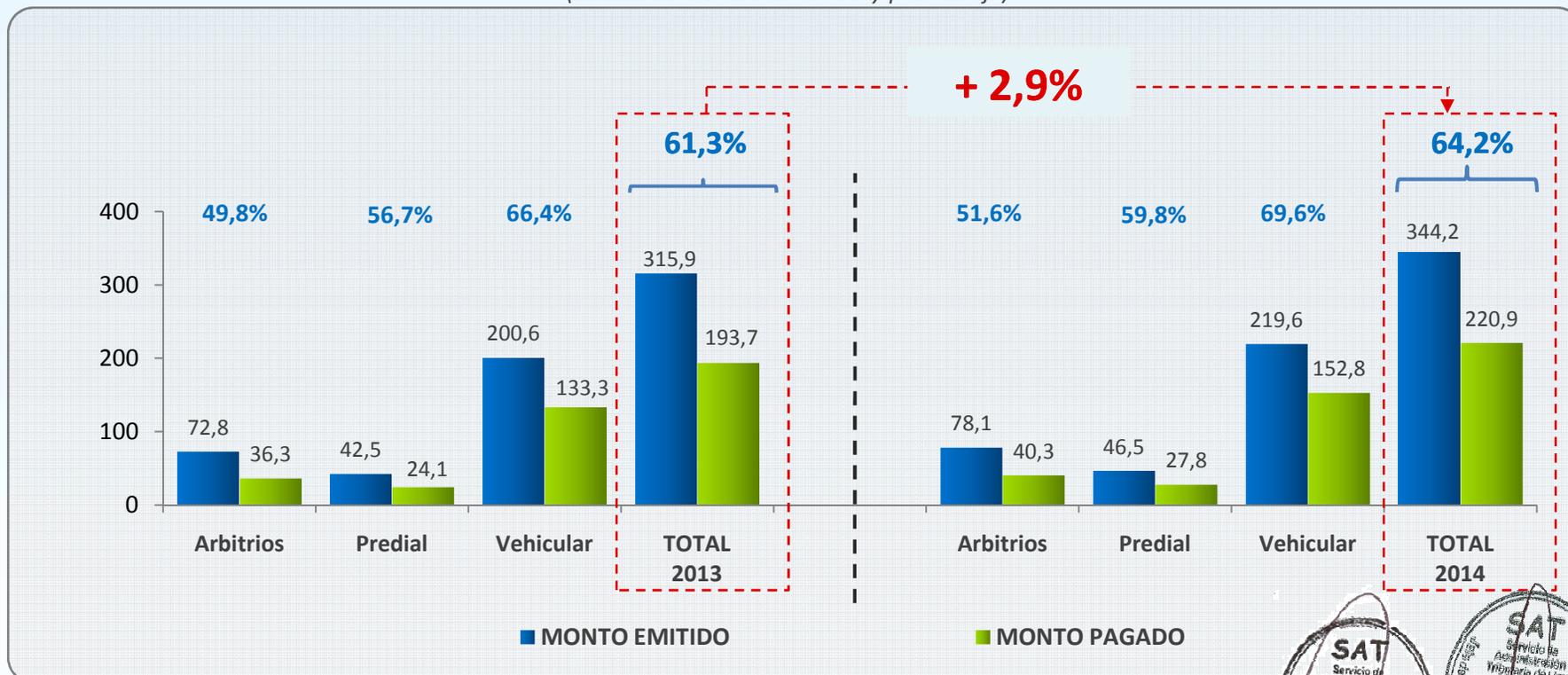
OE1 Incrementar la efectividad en la recaudación

1

Efectividad en la Recaudación Tributaria^{1/}

Al Segundo Trimestre: 2013 -2014

(En millones de Nuevos Soles y porcentaje)



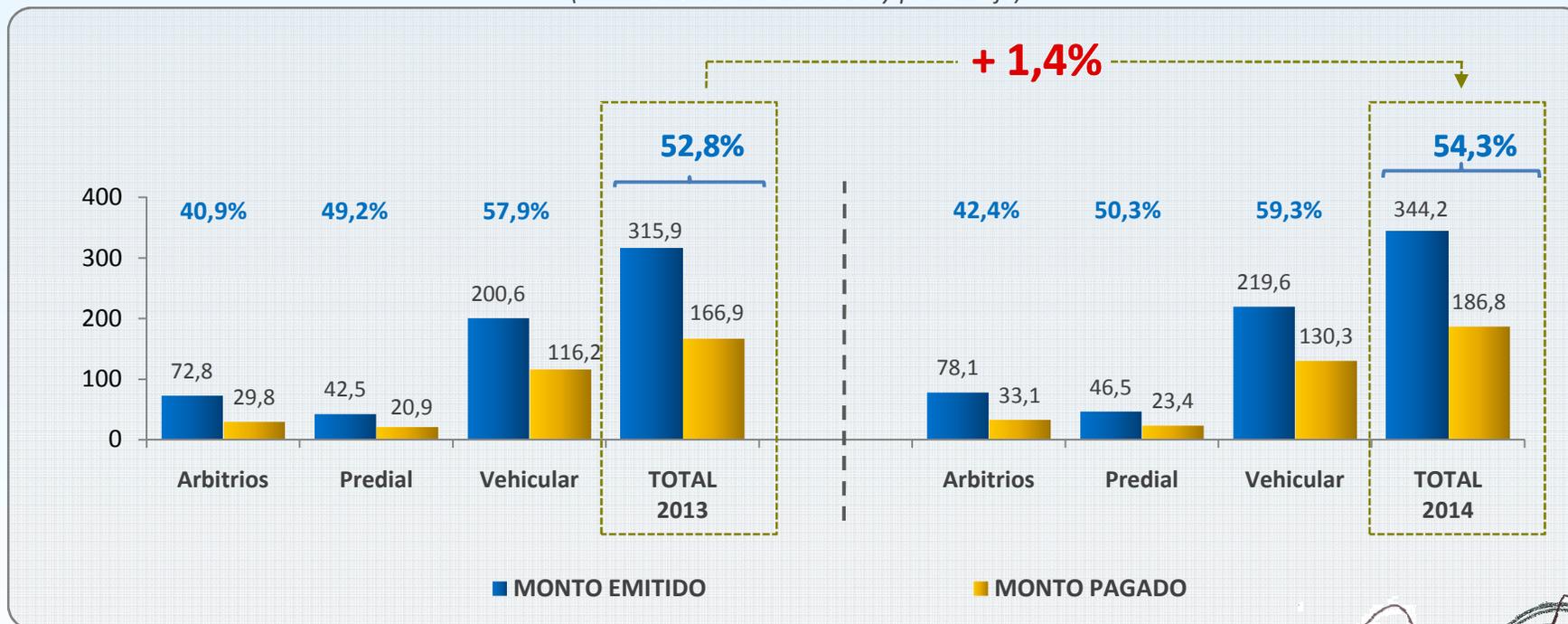
^{1/} Considera la emisión y recaudación de deuda corriente al 30 de Junio de 2013 y 2014 (monto insoluto)



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

Al Segundo Trimestre: 2013 -2014

(En millones de Nuevos Soles y porcentaje)



1/ Deuda emitida y pagada al 30 de Junio 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.

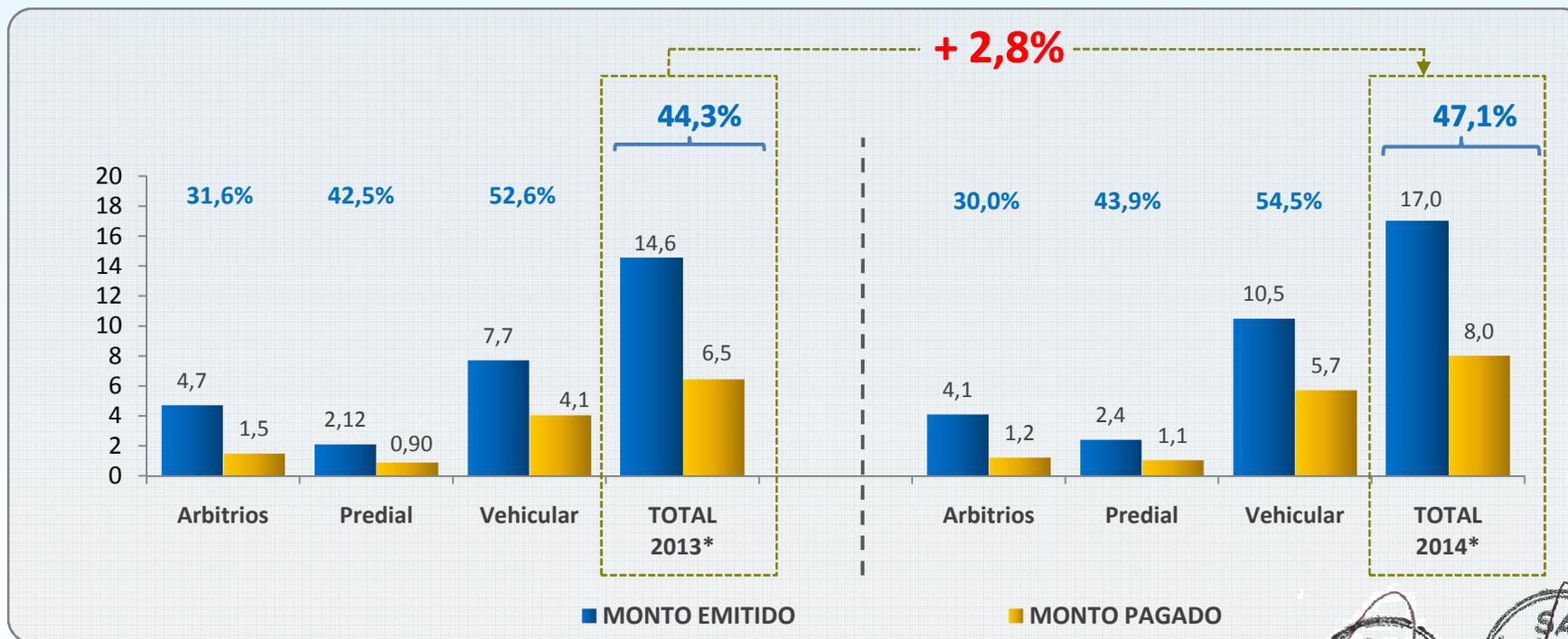
* El pago de la III y IV cuota al 30 de junio.



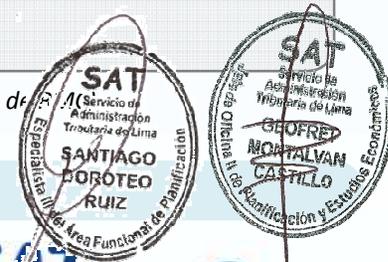
Efectividad en la recaudación de deuda corriente Coactiva Tributaria

Al Segundo Trimestre: 2013 - 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 30 de Junio de 2013 y 2014.



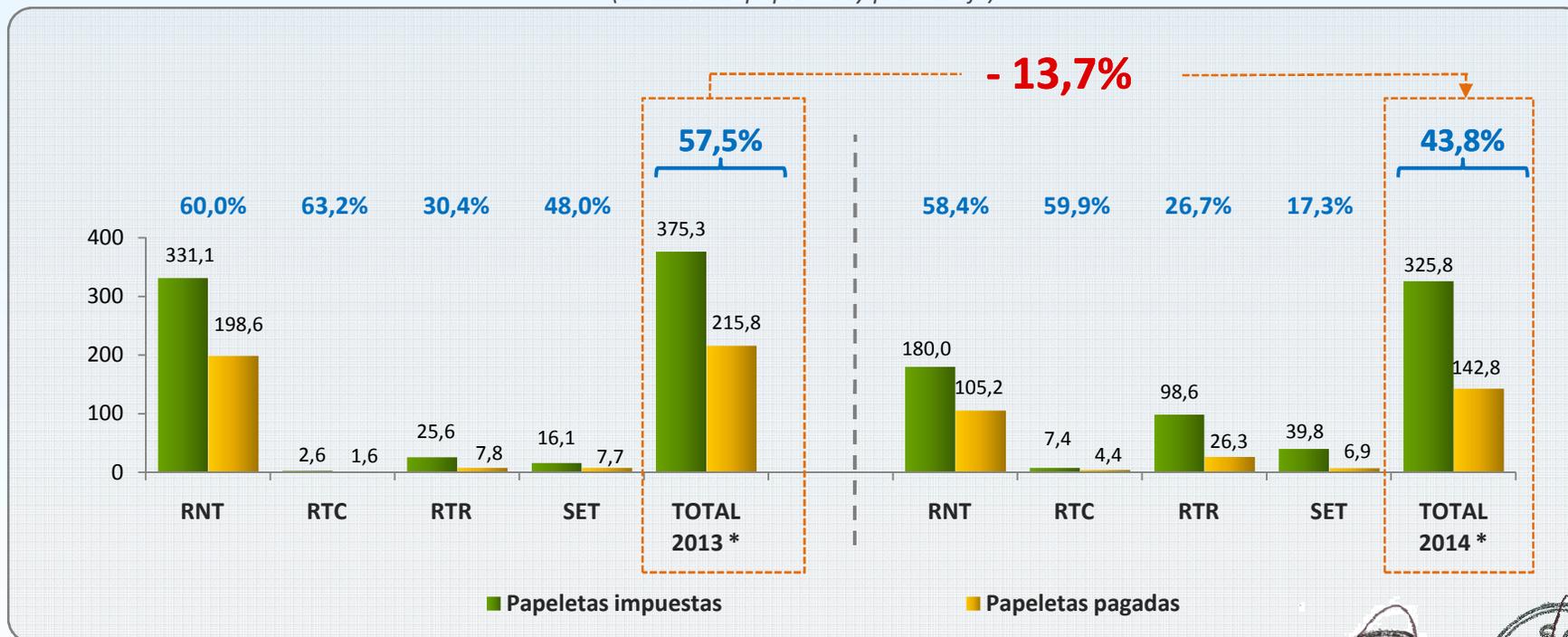
OE1 Incrementar la efectividad en la recaudación

4

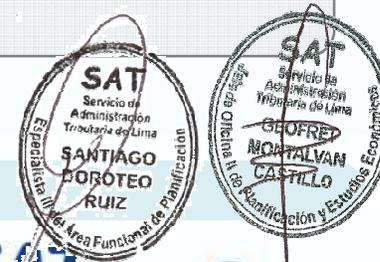
Efectividad en la cobranza No Tributaria (Papeletas)

Al Segundo Trimestre: 2013 -2014

(En miles de papeletas y porcentaje)



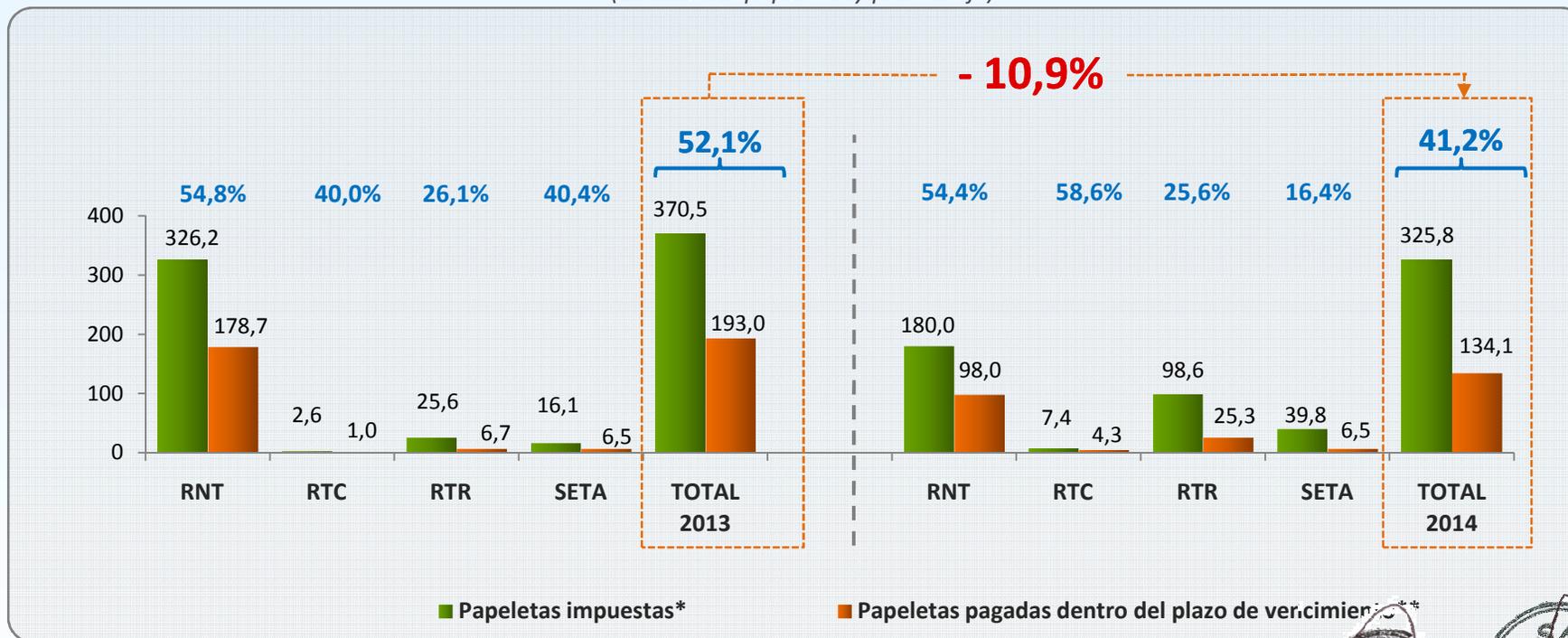
*/ Considera la cantidad de papeletas impuestas y pagadas al 30 de Junio de 2013 y 2014



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

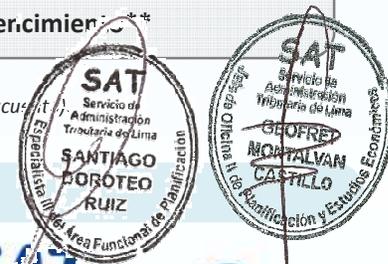
Al Segundo Trimestre: 2013 -2014

(En miles de papeletas y porcentaje)



^{*/} Considera la cantidad de papeletas impuestas al 30 de junio 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).



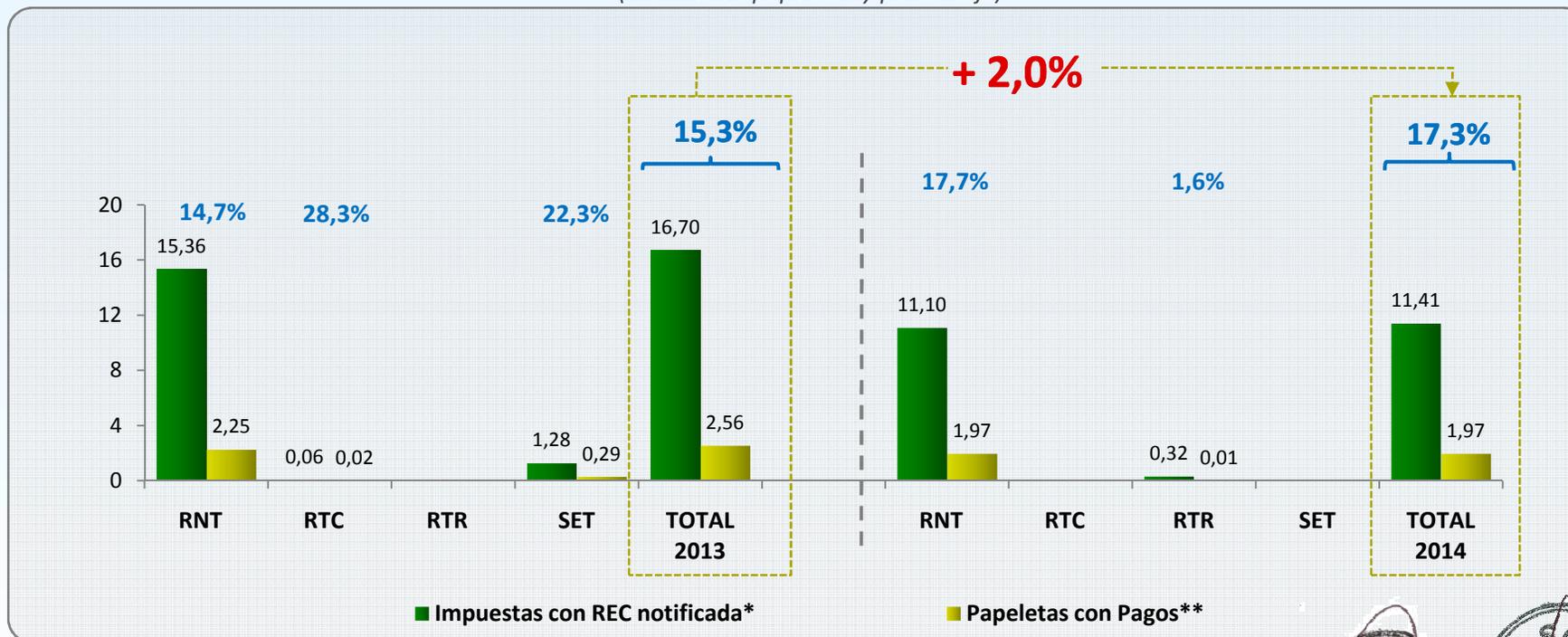
OE1 Incrementar la efectividad en la recaudación

6

Efectividad en la cobranza coactiva No Tributaria (Papeletas)

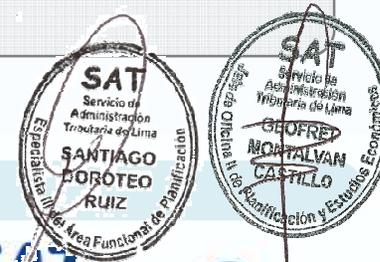
Al Segundo Trimestre: 2013 -2014

(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 2013 y 2014.

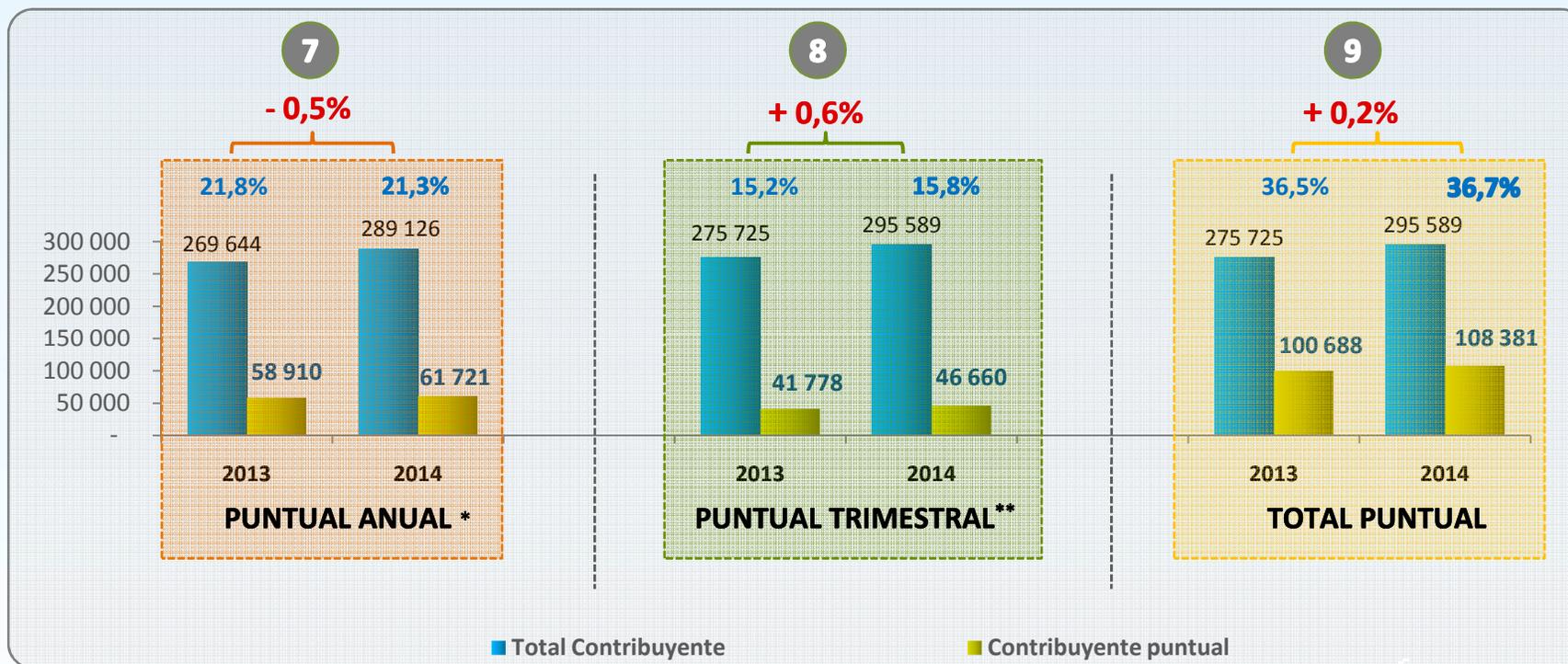
**/ Considera la cantidad de papeletas pagadas y que tienen notificación de REC, emisión y notificación de RMC.



Contribuyentes puntuales según condición

Al Segundo 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 de 2013 y 2014.

**Para los puntuales trimestrales se considera la cifra obtenida al segundo vencimiento 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.

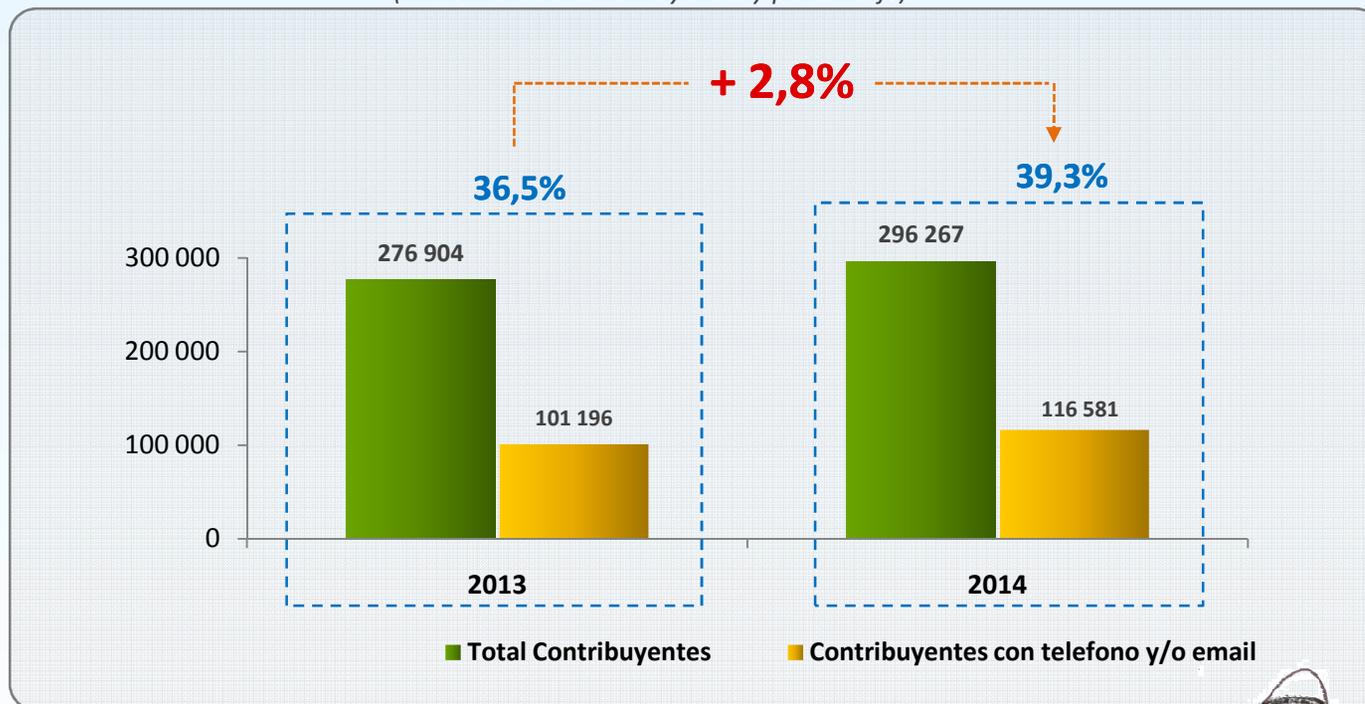


10

Nivel de contribuyentes con teléfono y/o email

Al Segundo Trimestre: 2013 -2014

(En número de contribuyentes y porcentaje)



*/ Considera contribuyentes afectos al 30 de junio de 2013 y 2014.



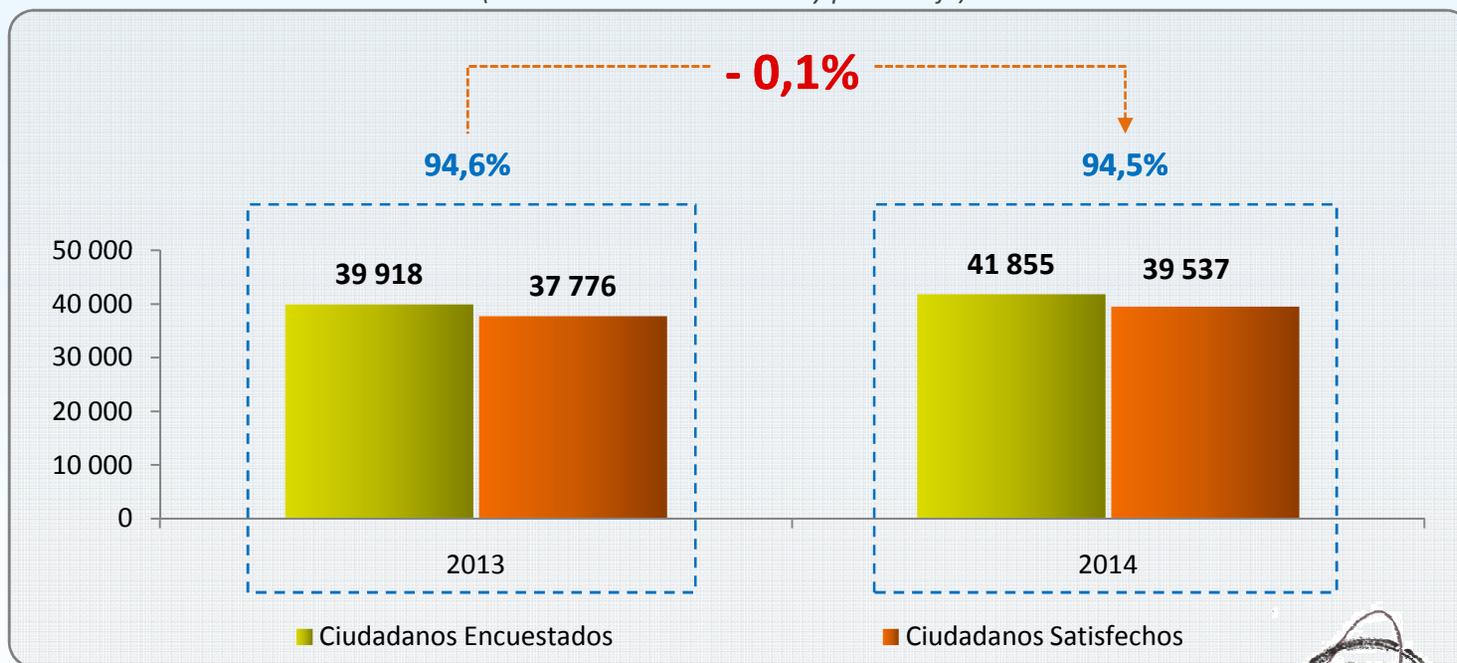
OE2 Incrementar la satisfacción del ciudadano

11

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

Al Segundo Trimestre: 2013 - 2014

(En cantidad de ciudadanos y porcentaje)



Considera Información al 30 de junio de 2013 y 2014.

Fuente: Sistema del Centro de Llamadas



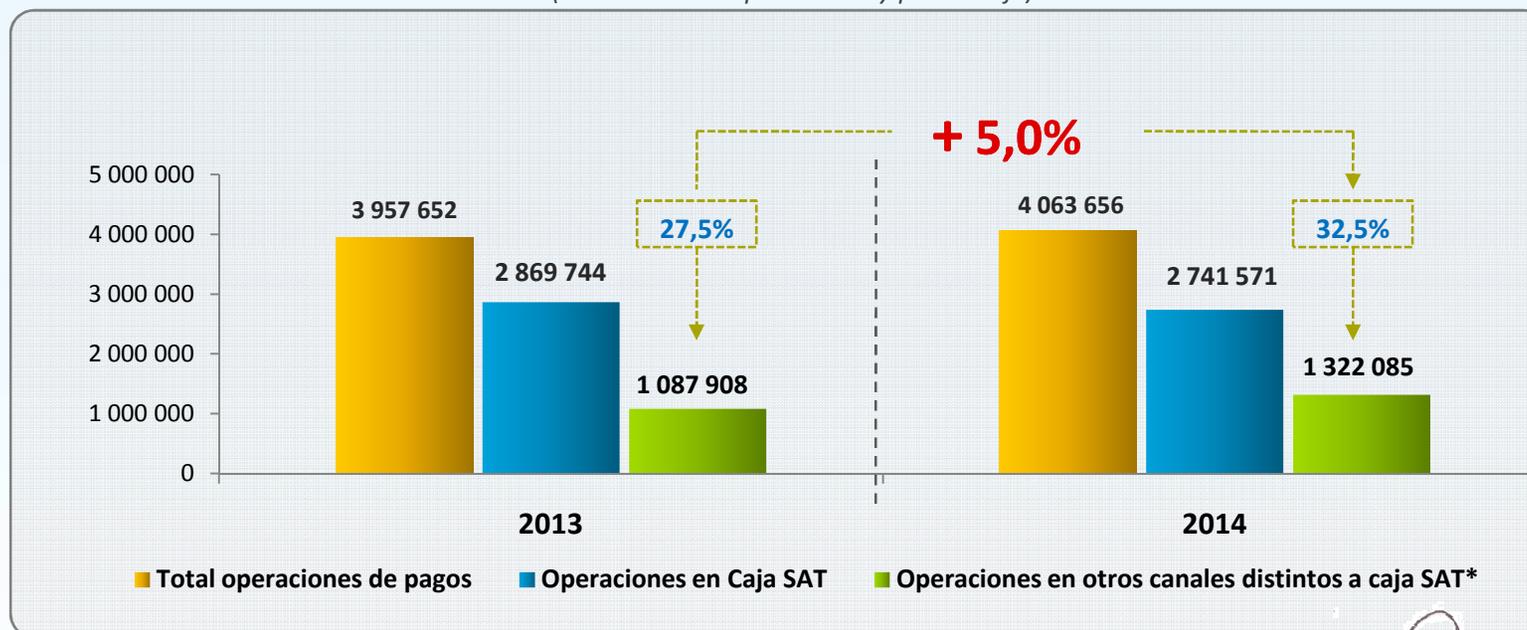
OE2 Incrementar la satisfacción del ciudadano

12

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

Al Segundo Trimestre: 2013 -2014

(En número de operaciones y porcentaje)



Fuente: Gerencia de Finanzas

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

Información al 30 de junio de 2013 y 2014.



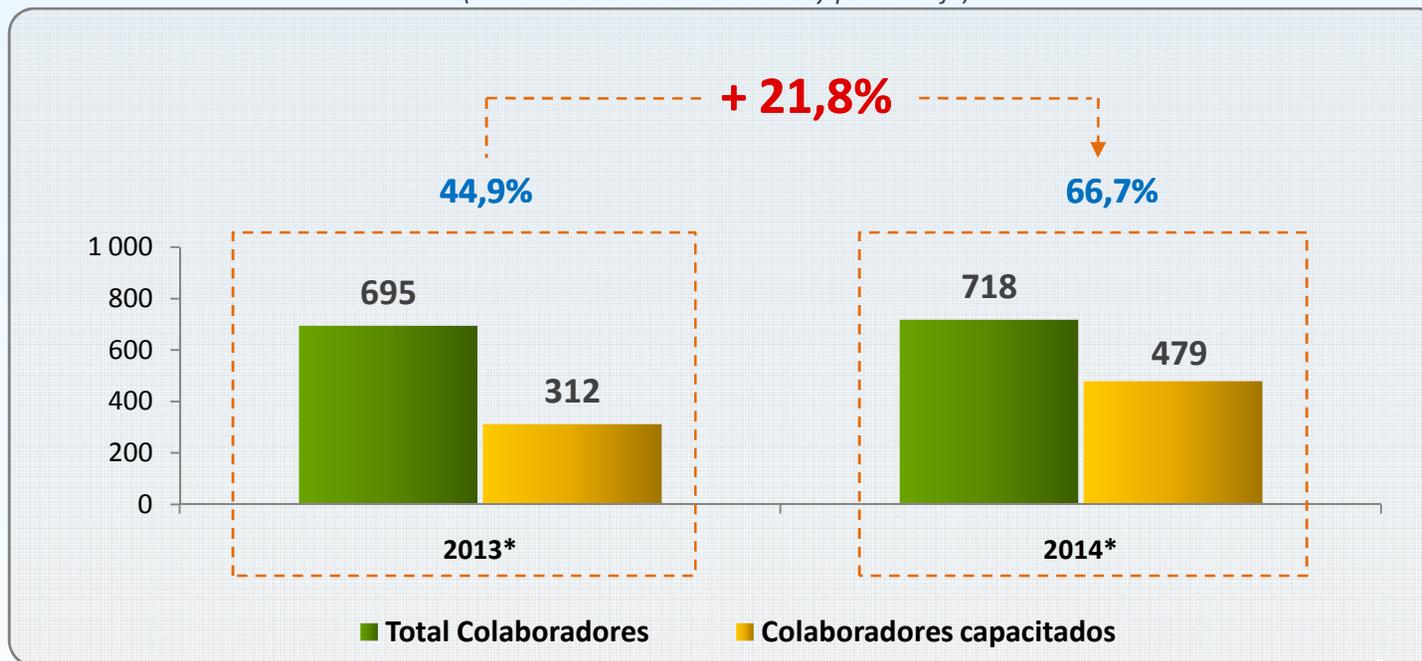
OE3 Mejorar el Clima Laboral

13

Cobertura de las capacitaciones

Al Segundo Trimestre: 2013 -2014

(En número de colaboradores y porcentaje)



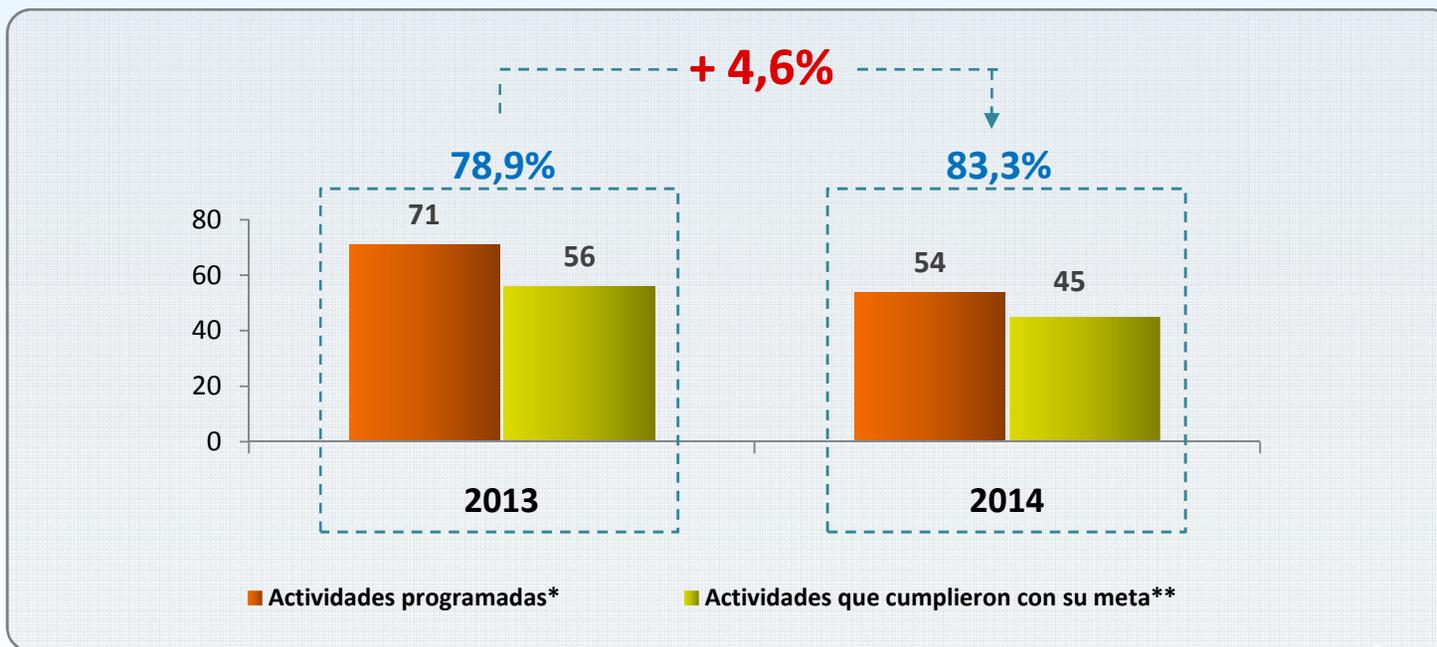
*/ Incluye personal Planilla y CAS.
Información al 30 de junio de 2013 y 2014.



Nivel de cumplimiento de las actividades del Plan Operativo

Al Segundo 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.

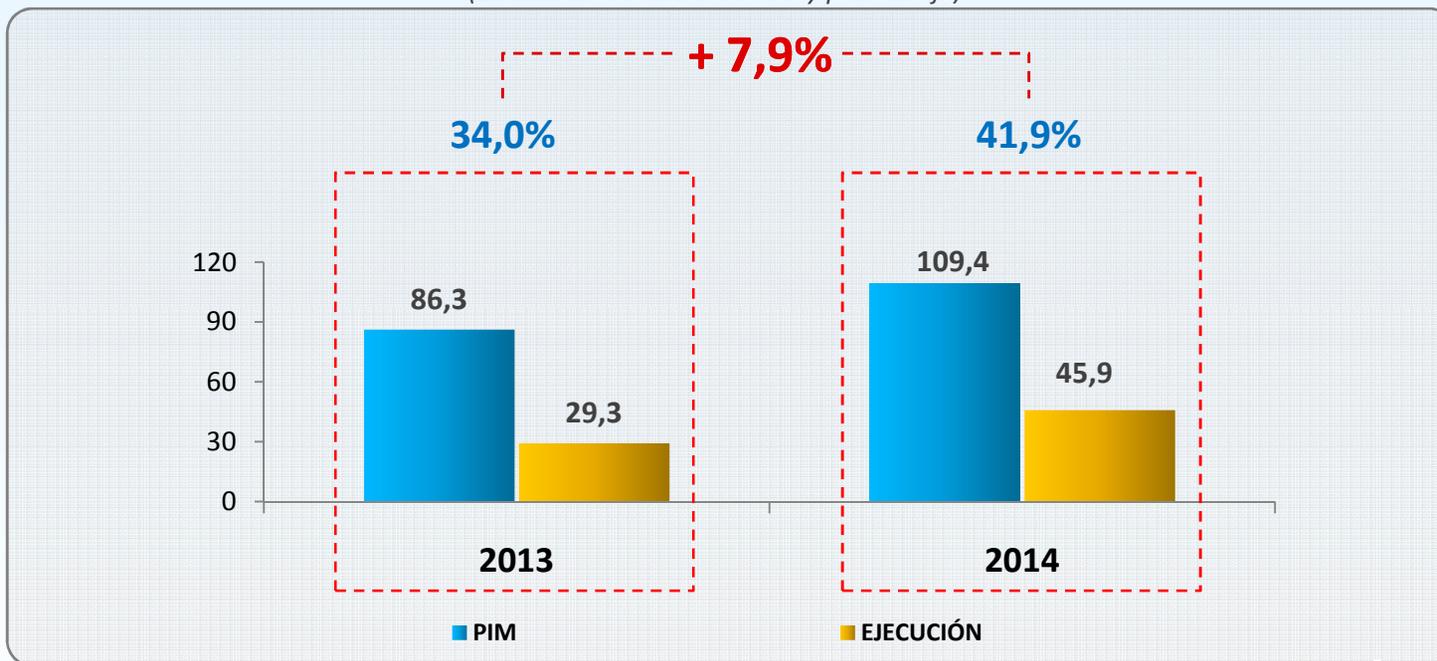
Información al 30 de junio de 2013 y 2014



Nivel de ejecución presupuestal

Al Segundo Trimestre: 2013 -2014

(En millones de nuevos soles y porcentaje)



PIM: Presupuesto inicial modificado.
 Información preliminar al 30 de junio de 2013 y 2014.
 Fuente: Gerencia de Finanzas - SAT



INDICADORES ESTRATÉGICOS CON MEDICION ANUAL

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADORES ESPECÍFICOS	PERIODO DE MEDICIÓN
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
	NÚMERO DE ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL REALIZADAS	ANUAL

Muchas Gracias.

IAINCUS2 ALSIC192'



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SAT

*Servicio de Administración
Tributaria de Lima*

