

SAT

*Servicio de Administración
Tributaria de Lima*

Avance de los indicadores estratégicos al Tercer Trimestre 2014

Oficina de Planificación y Estudios Económicos

Octubre 2014



Municipalidad Metropolitana
de Lima



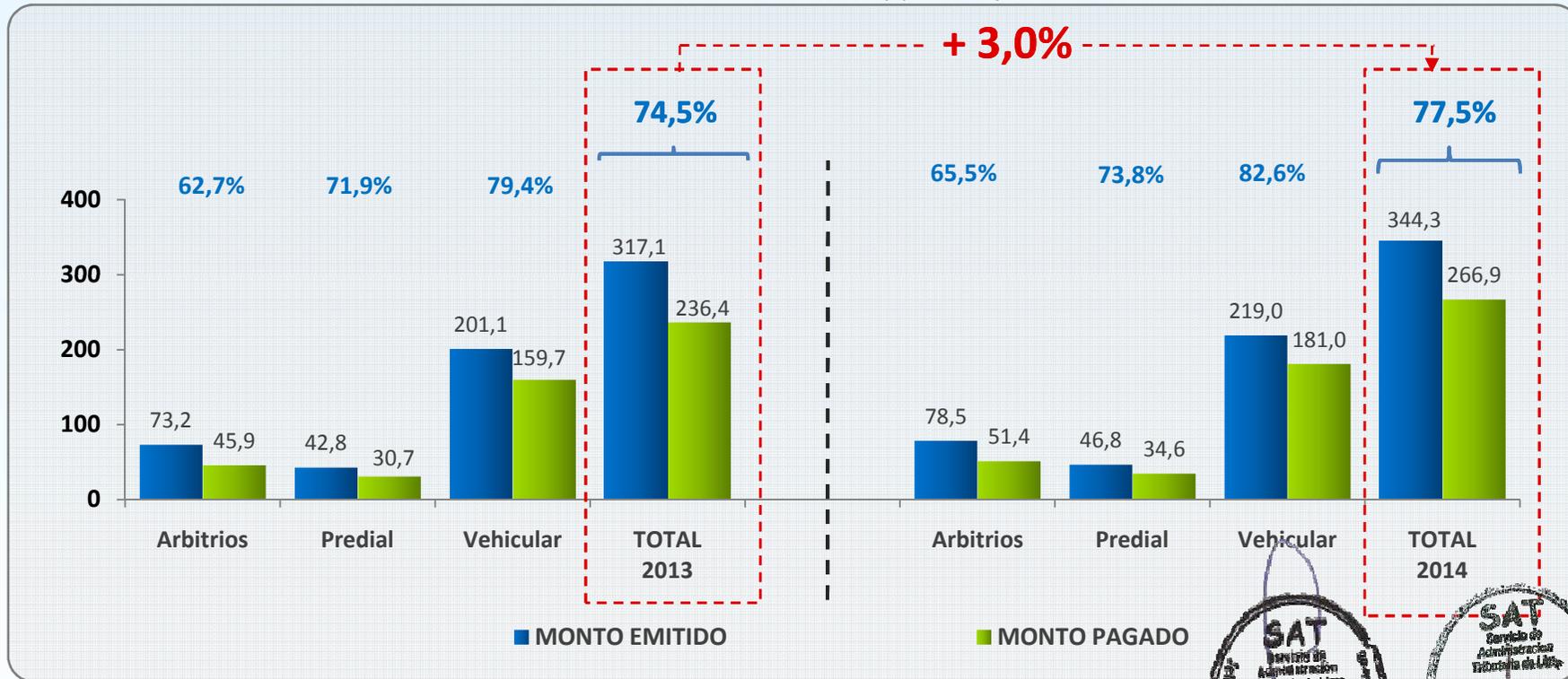
OE1 Incrementar la efectividad en la recaudación

1

Efectividad en la Recaudación Tributaria^{1/}

Al Tercer Trimestre: 2013 -2014

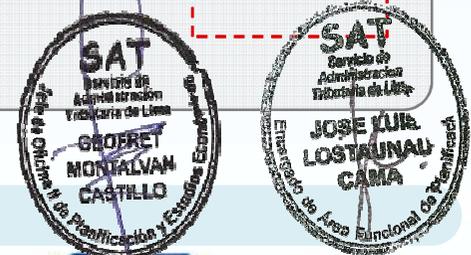
(En millones de Nuevos Soles y porcentaje)



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

Fuente: Gerencia de Informática

Meta Anual: 87,2%



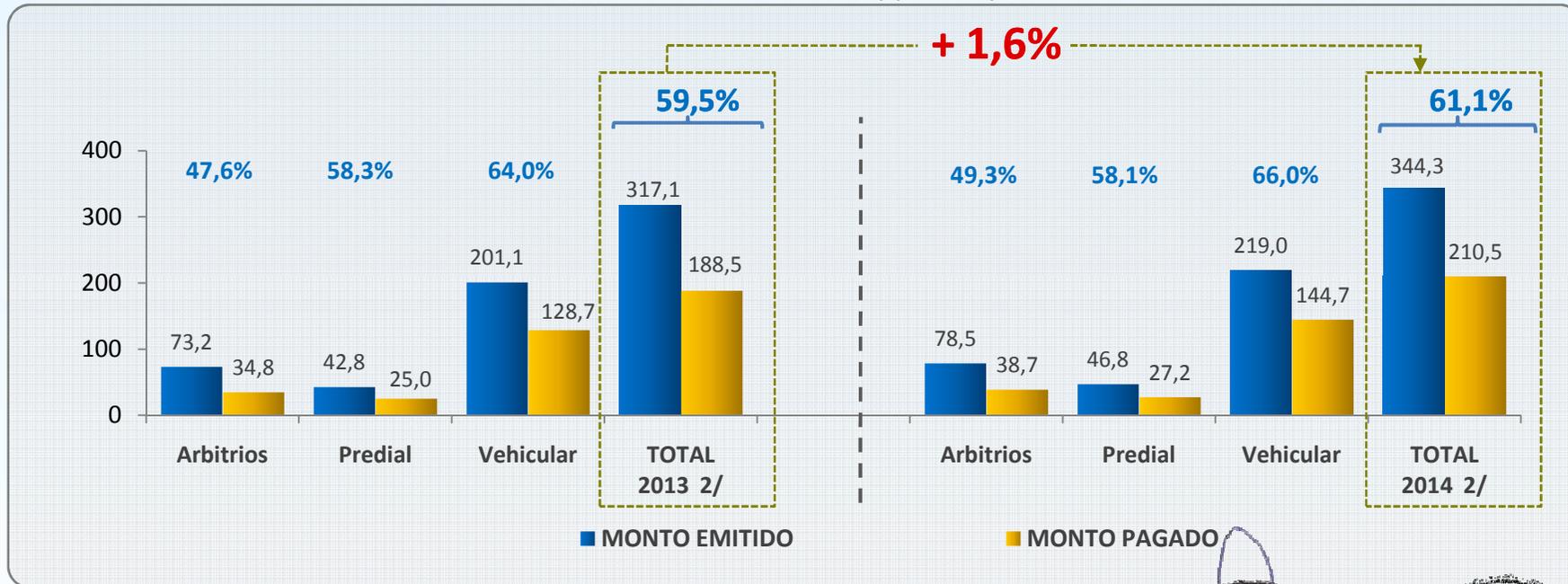
OE1 Incrementar la efectividad en la recaudación

2

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

Al Tercer Trimestre: 2013 -2014

(En millones de Nuevos Soles y porcentaje)



1/ Considera:

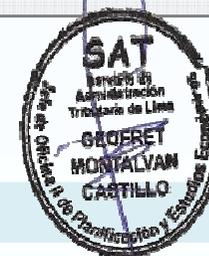
El Pago de la I cuota al 28 de febrero.

El pago de la II cuota al 31 de mayo.

El pago de la III cuota al 31 de agosto

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

Fuente: Gerencia de Informática



Meta Anual: 66,2%



Municipalidad Metropolitana de Lima



Servicio de Administración Tributaria de Lima



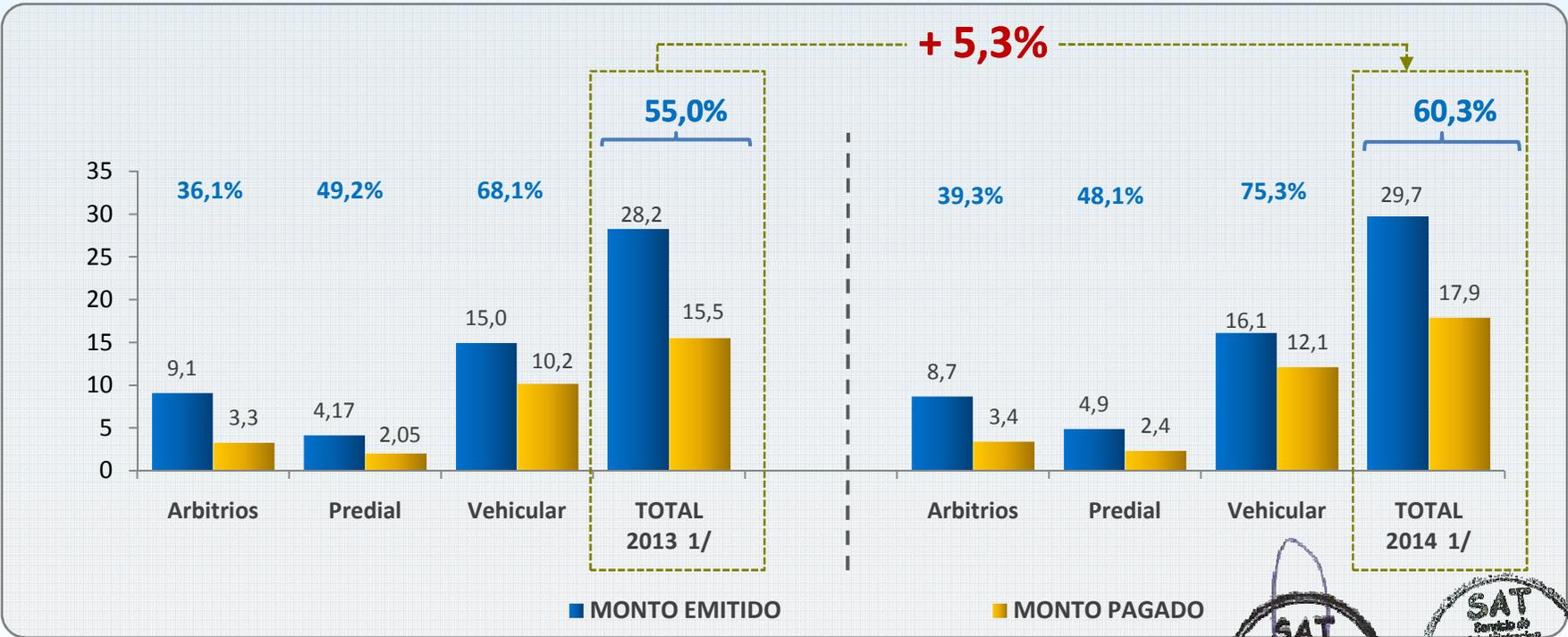
OE1 Incrementar la efectividad en la recaudación

3

Efectividad en la recaudación de deuda corriente Coactiva Tributaria

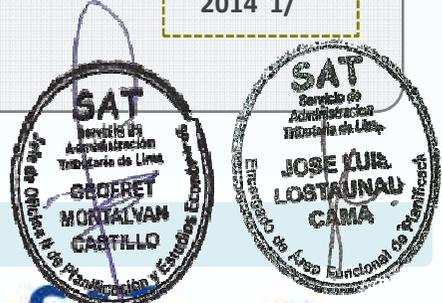
Al Tercer Trimestre: 2013 -2014

(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 30 de septiembre de 2013 y 2014.
 Fuente: Gerencia de Informática

Meta Anual: 56,1%



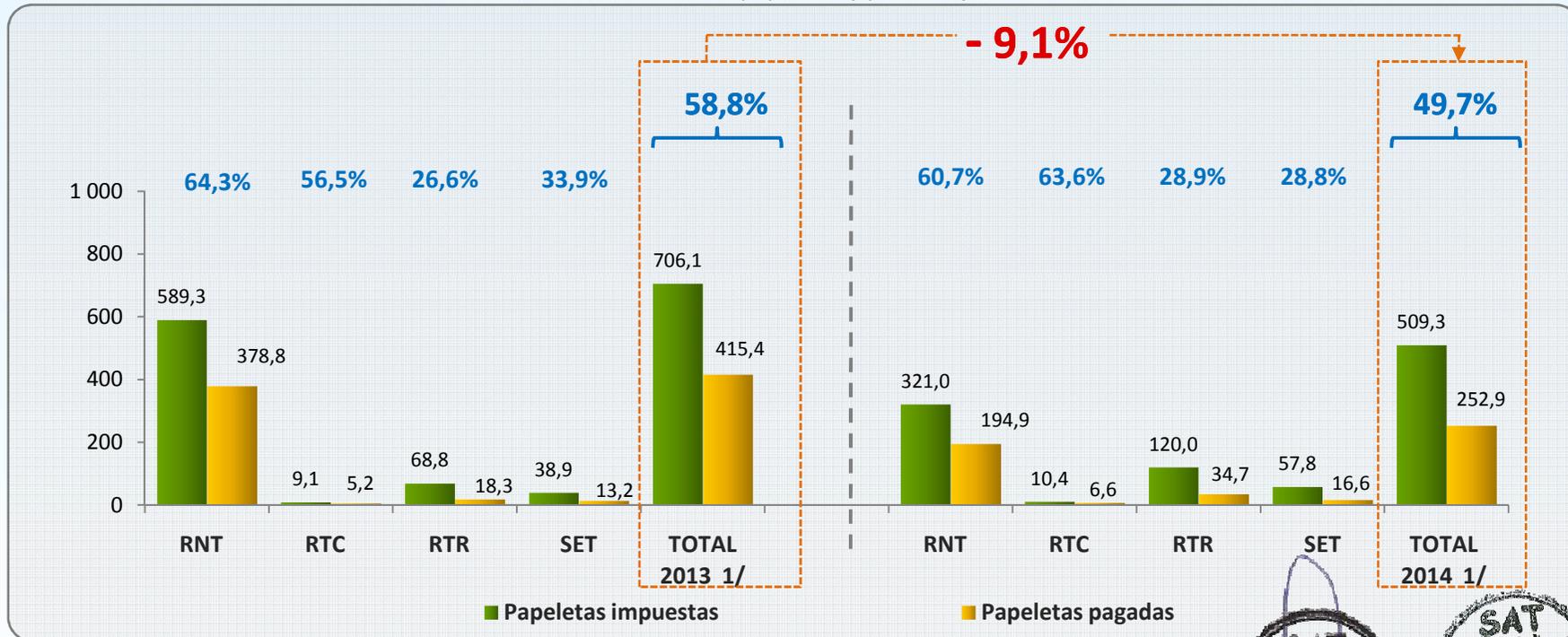
OE1 Incrementar la efectividad en la recaudación

4

Efectividad en la cobranza No Tributaria (Papeletas)

Al Tercer Trimestre: 2013 -2014

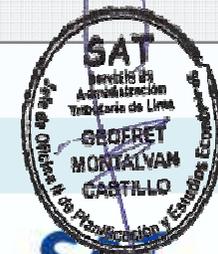
(En miles de papeletas y porcentaje)



1/ Considera la cantidad de papeletas impuestas y pagadas en el año hasta el 30 de setiembre de 2013 y 2014

Fuente: Gerencia de Informática

Meta Anual: 73,6%



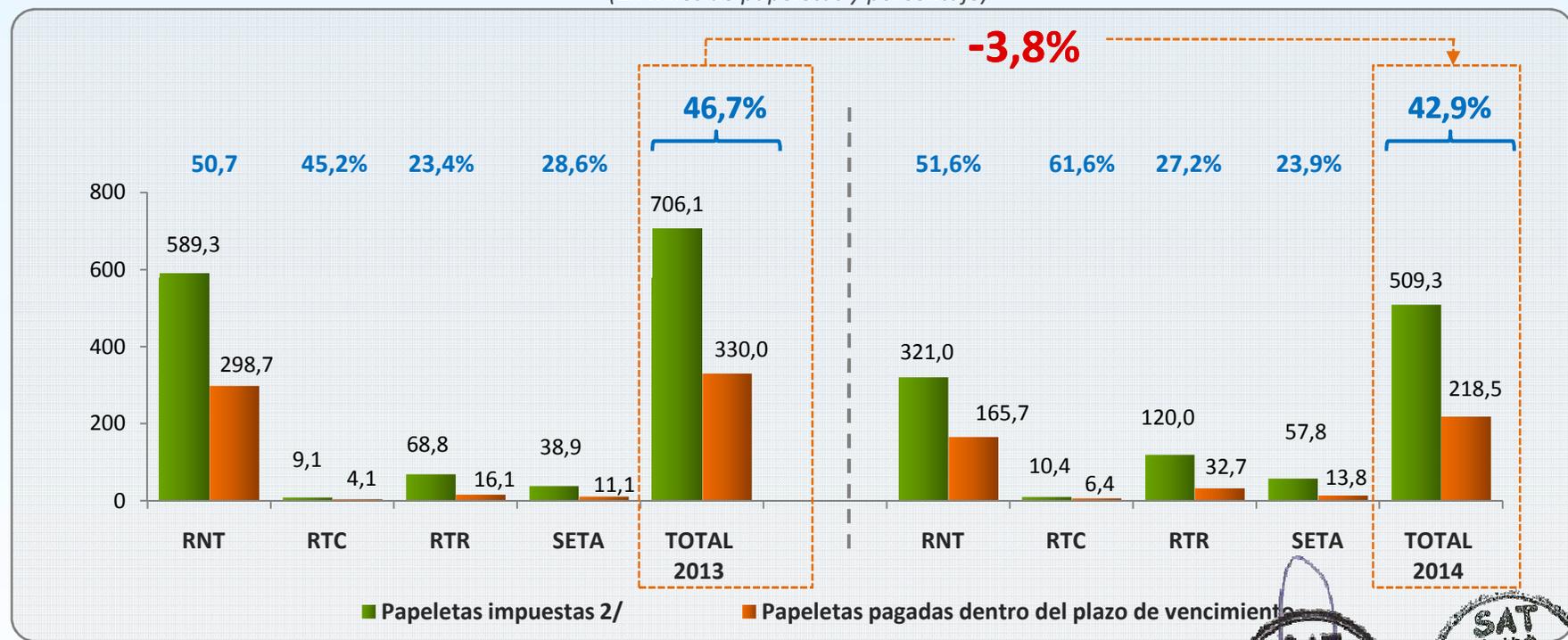
OE1 Incrementar la efectividad en la recaudación

5

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

Al Tercer Trimestre: 2013 -2014

(En miles de papeletas y porcentaje)



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).
 2/ Considera la cantidad de papeletas impuestas al 30 de setiembre de 2013 y 2014.

Fuente: Gerencia de Informática

Meta Anual: 63,6%



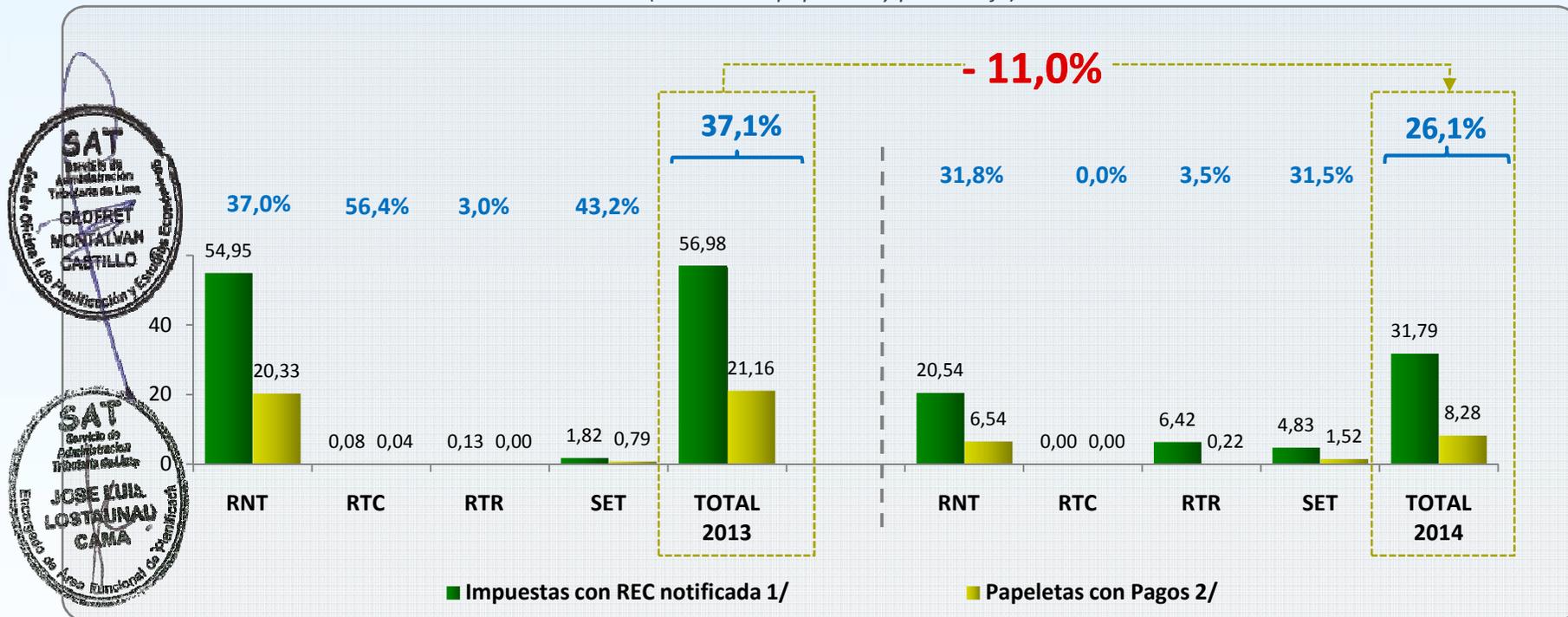
OE1 Incrementar la efectividad en la recaudación

6

Efectividad en la cobranza coactiva No Tributaria (Papeletas)

Al Tercer 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 30 de septiembre 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

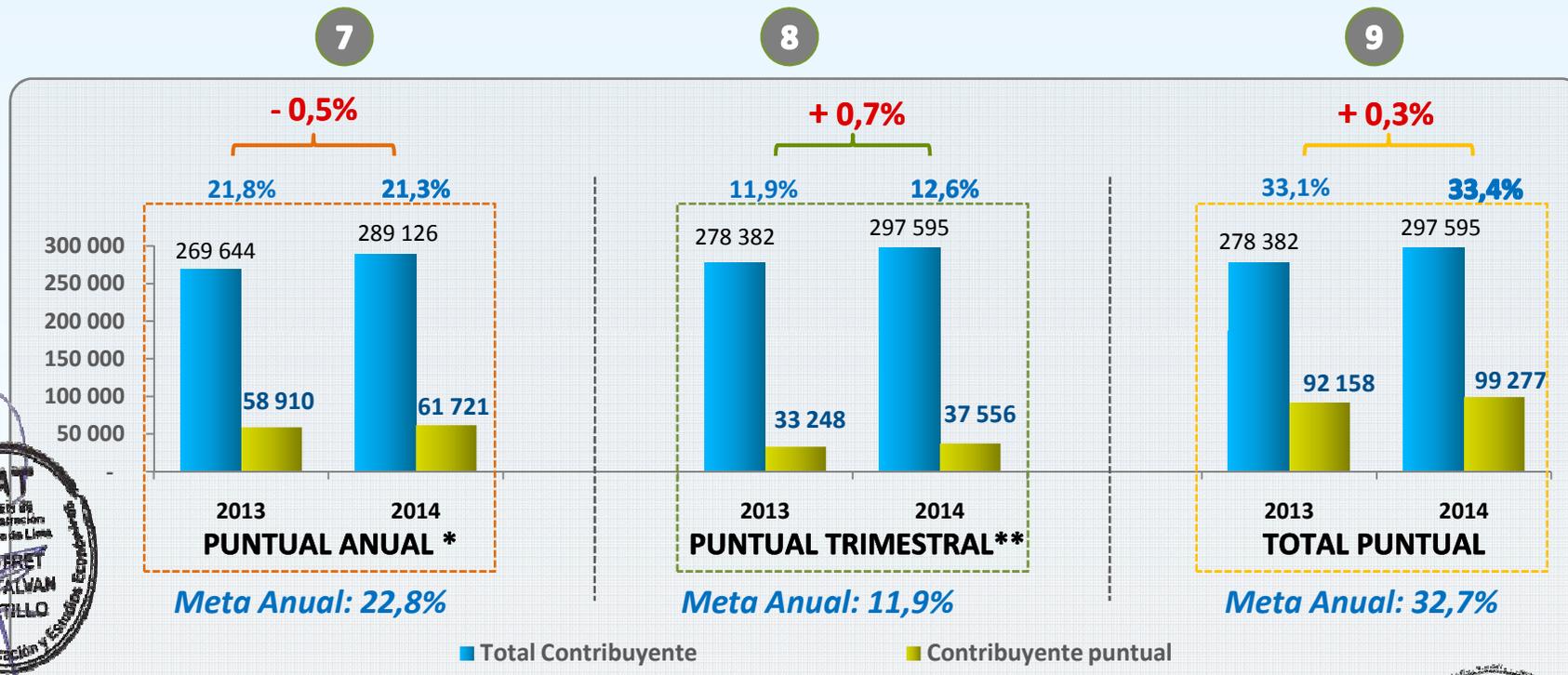
Meta Anual: 43,3%

OE1 Incrementar la efectividad en la recaudación

Contribuyentes puntuales según condición

Al Tercer Vencimiento: 2013 - 2014

(En cantidad de contribuyentes y porcentajes)



*Para el caso de contribuyentes puntuales anuales, se considera la cifra obtenida en el primer vencimiento de 2013 y 2014.

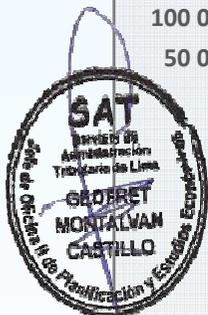
**Para los puntuales trimestrales se considera la cifra obtenida al tercer vencimiento de 2013 y 2014.

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.

Se ha logrado **99 277 contribuyentes puntuales.**



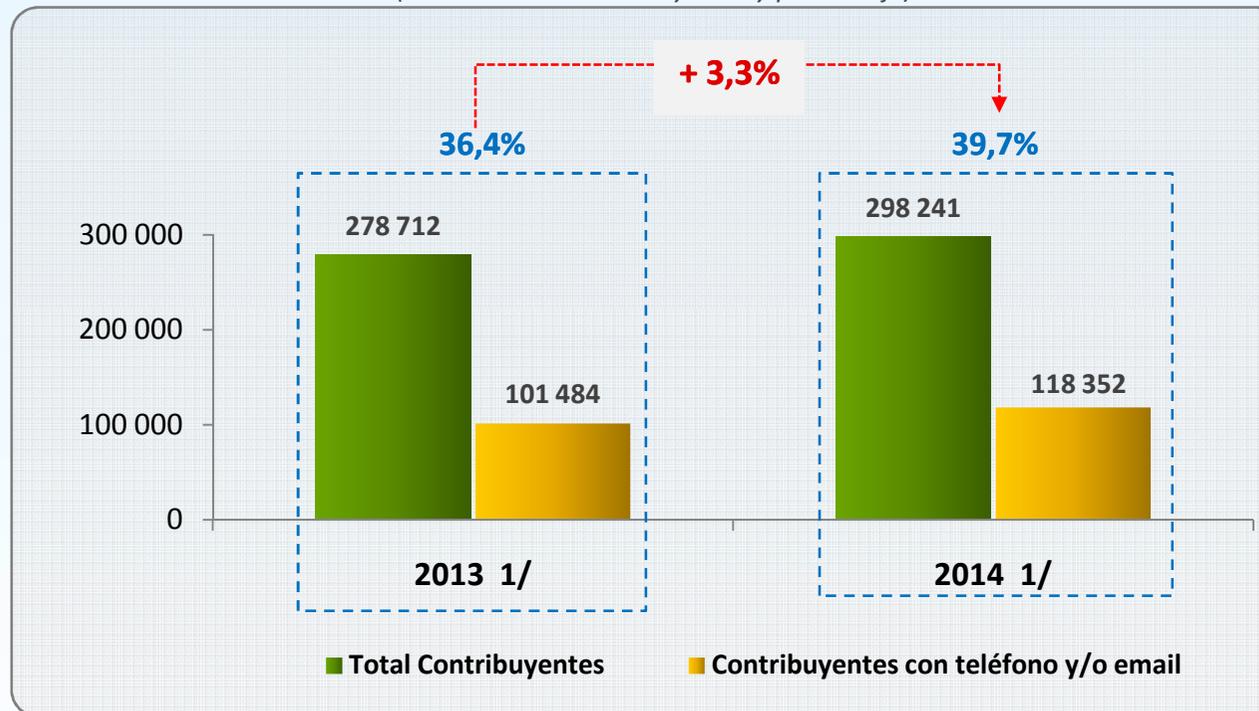
OE1 Incrementar la efectividad en la recaudación

10

Nivel de contribuyentes con teléfono y/o email

Al Tercer Trimestre: 2013 -2014

(En número de contribuyentes y porcentaje)



1/ Considera contribuyentes afectos al 30 de setiembre de 2013 y 2014.

Fuente: Gerencia de Informática



Meta Anual: 38,6%

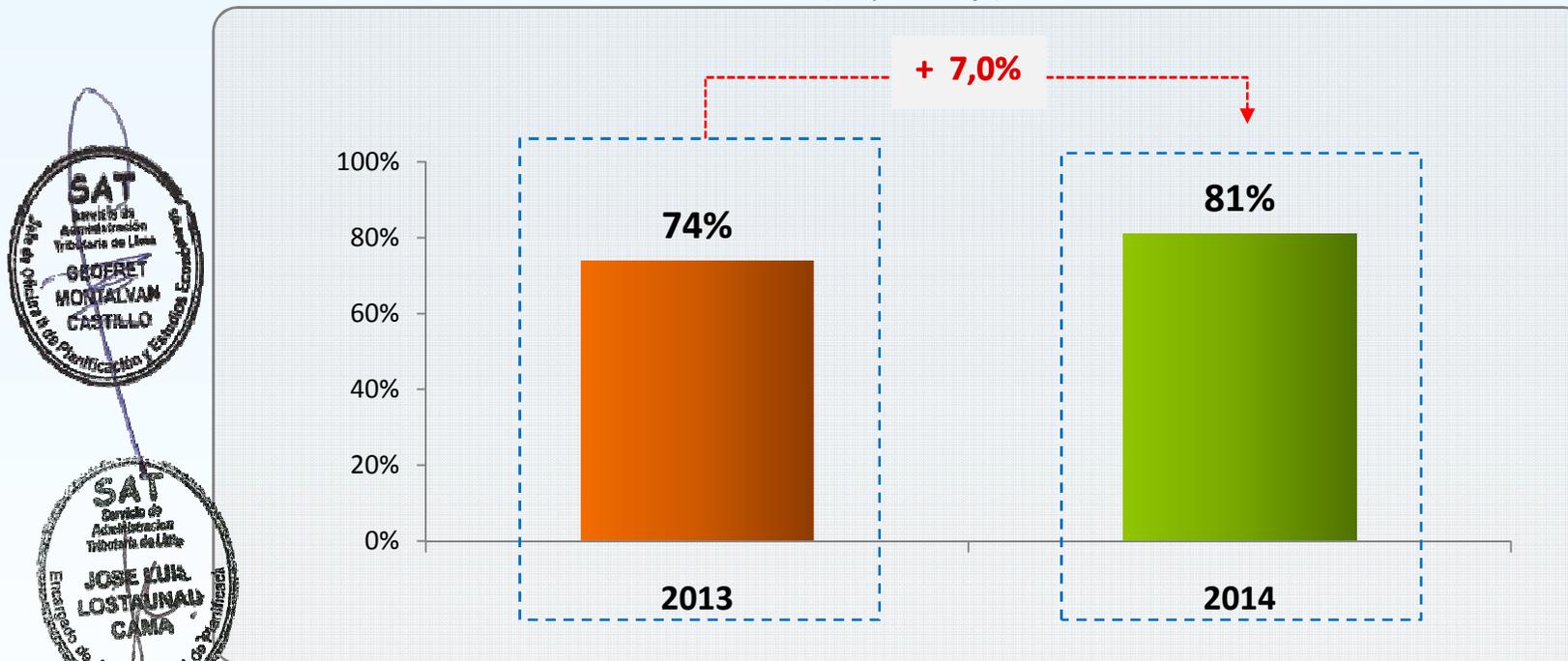
OE2 Incrementar la satisfacción del ciudadano

11

Índice General de Satisfacción del ciudadano respecto de los servicios que brinda el SAT

Anual: 2013 -2014

(En porcentaje)



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

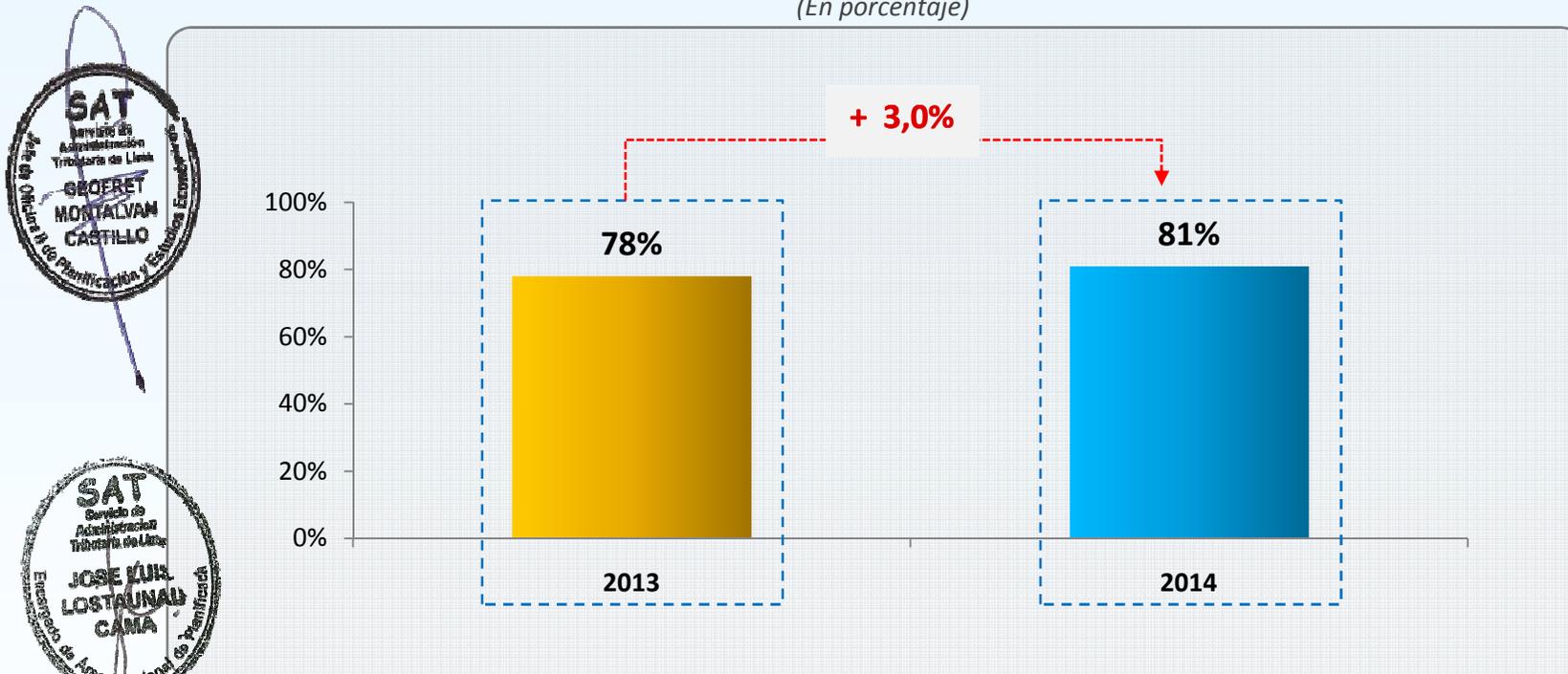
Meta Anual: 86,0%

OE2 Incrementar la satisfacción del ciudadano

12

Índice de Satisfacción del ciudadano respecto de la atención presencial

Anual: 2013 -2014
(En porcentaje)



Fuente: Encuesta realizada por la Consultora Arellano Marketing 20113 y 2014

Meta Anual: 85,0%

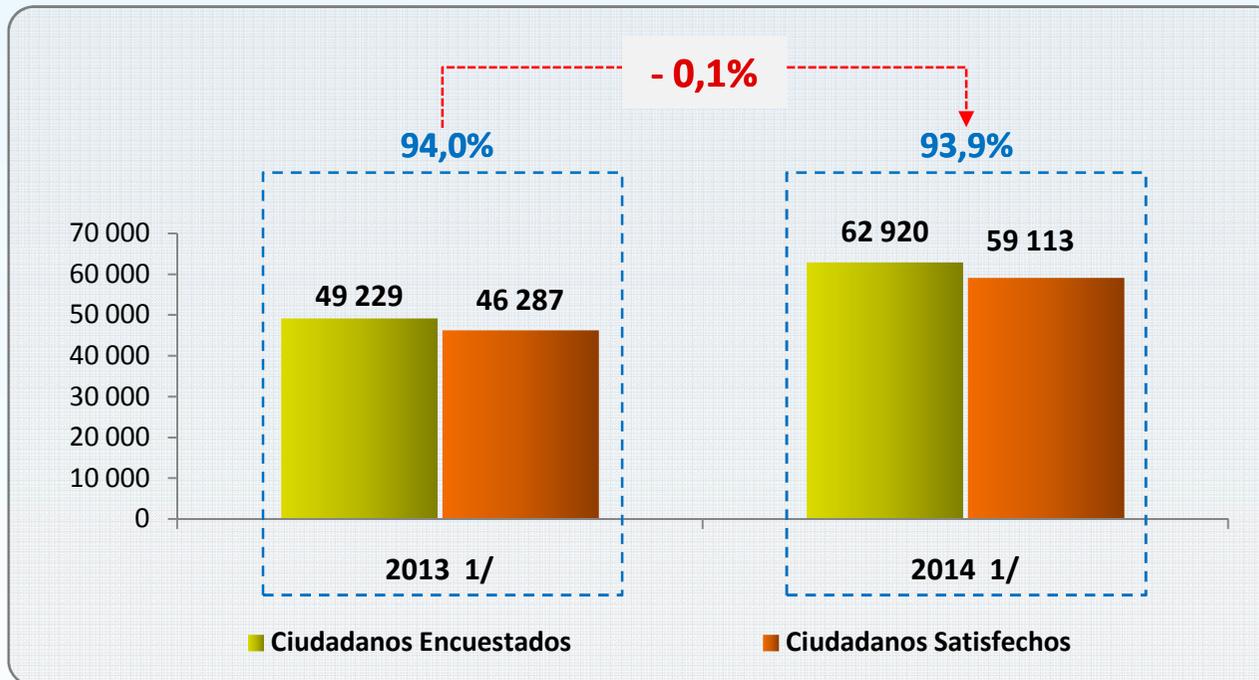
OE2 Incrementar la satisfacción del ciudadano

13

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

Al Tercer Trimestre: 2013 -2014

(En cantidad de ciudadanos y porcentaje)



1/ Considera Información al 30 de setiembre de 2013 y 2014.

Fuente: Sistema del Centro de Llamadas

Meta Anual: 94,0%



Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT
Servicio de Administración Tributaria de Lima



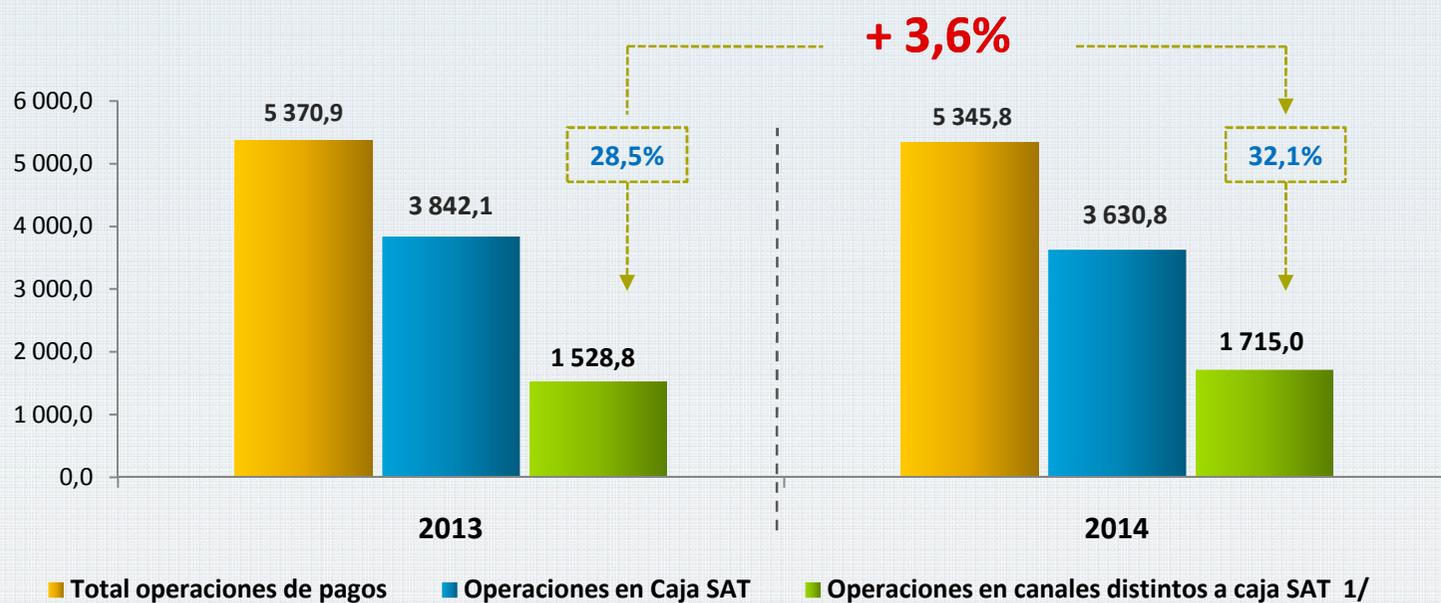
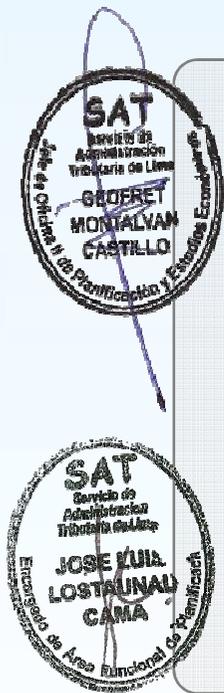
OE2 Incrementar la satisfacción del ciudadano

14

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

Al Tercer Trimestre: 2013-2014

(En miles de número de operaciones y porcentaje)



1/ Se considera canales distintos a: Notarias, Entidades Financieras, pagos virtuales, pagos móvil y débito automático.

Información al 30 de setiembre de 2013 y 2014.

Fuente: Gerencia de Finanzas

Meta Anual: 30,4%

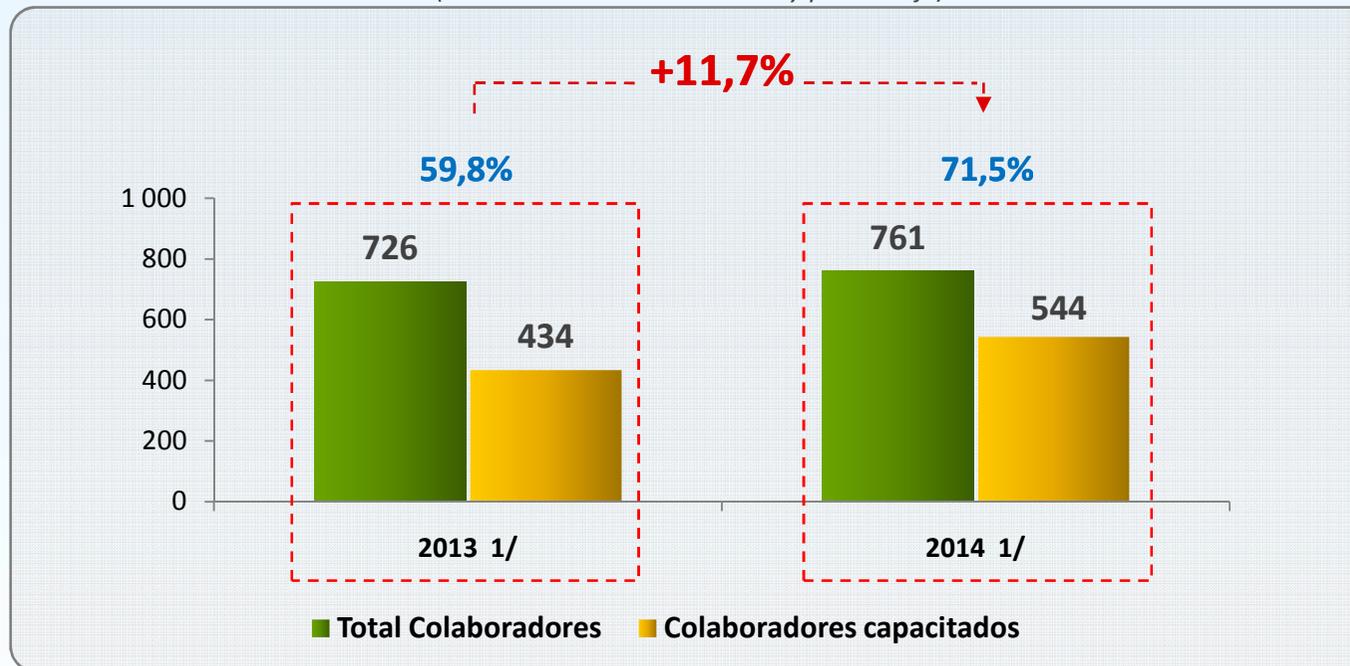
OE3 Mejorar el Clima Laboral

15

Cobertura de las capacitaciones ^{1/}

Al Tercer Trimestre: 2013 -2014

(En número de colaboradores y porcentaje)



1/ Incluye personal Planilla y CAS.

Información al 30 de setiembre de cada año.

Fuente: Escuela SAT y Gerencia de Recursos Humanos

Meta Anual: 76,1%



Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT
Servicio de Administración Tributaria de Lima



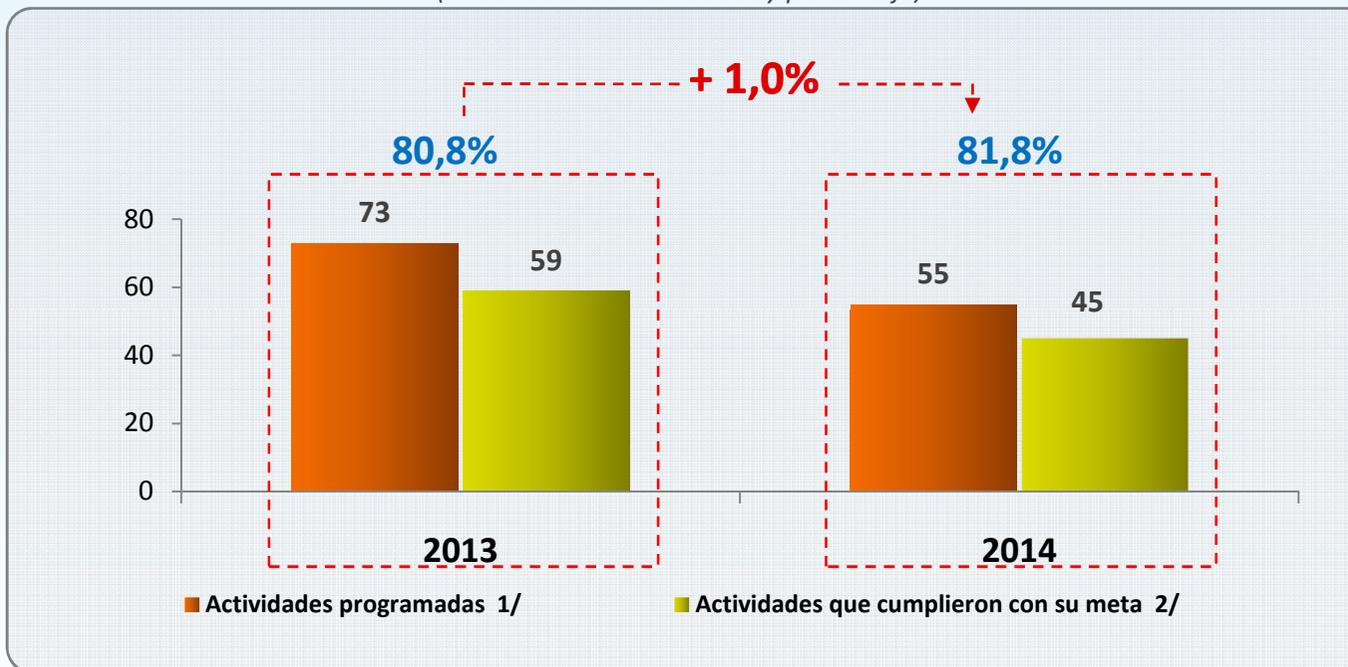
OE4 Mejorar la Gestión de Soporte SAT

16

Nivel de cumplimiento de las actividades del Plan Operativo

Al Tercer 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.

Las 10 actividades que no cumplieron con su meta, se encuentran en el siguiente rango de Nivel de Cumplimiento: i) N.C. {80% - 90%}: 5 actividades, ii) N.C. {70% - 79%}: 1 actividad, iii) N.C. {<= 69%}: 4 actividades.

Meta Anual: 100,0%

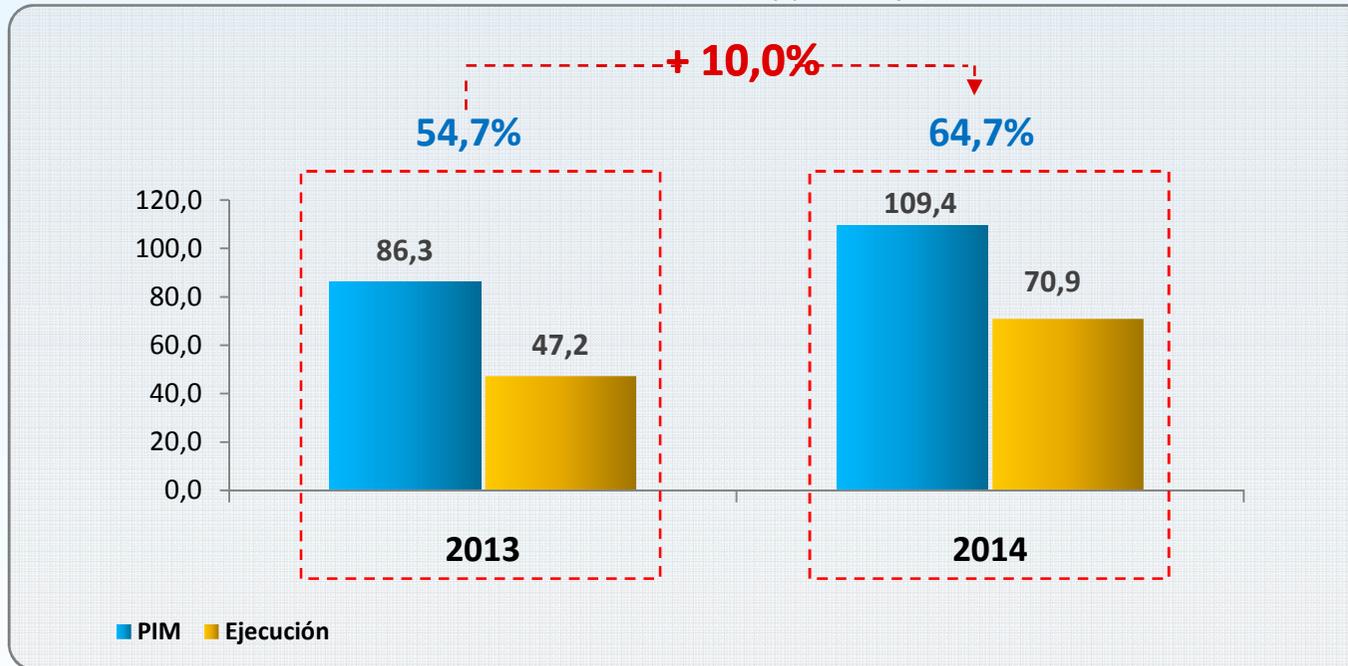
OE4 Mejorar la Gestión de Soporte SAT

17

Nivel de ejecución presupuestal

Al Tercer Trimestre: 2013 -2014

(En millones de nuevos soles y porcentaje)



PIM: Presupuesto Institucional Modificado.
Información al 30 de setiembre de cada año.
Fuente: Gerencia de Finanzas - SAT

Meta Anual: 100,0%

INDICADORES ESTRATÉGICOS CON MEDICION ANUAL

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADORES ESPECÍFICOS	PERIODO DE MEDICIÓN
INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	INDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO RESPECTO DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL SAT	ANUAL ^{1/}
	INDICE DESATISFACCIÓN DEL CIUDADANO RESPECTO DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL	ANUAL ^{1/}
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

1/ Encuesta realizada por la consultora Arellano Marketing, del 25/08/14 al 07/09/14.



Muchas Gracias.

IAINCUS2 @LSC192'



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SAT

Servicio de Administración
Tributaria de Lima

