

SAT

*Servicio de Administración
Tributaria de Lima*

Resultados de los indicadores estratégicos al Cuarto trimestre 2015

Oficina de Planificación y Estudios Económicos

Enero 2016



Municipalidad de Lima



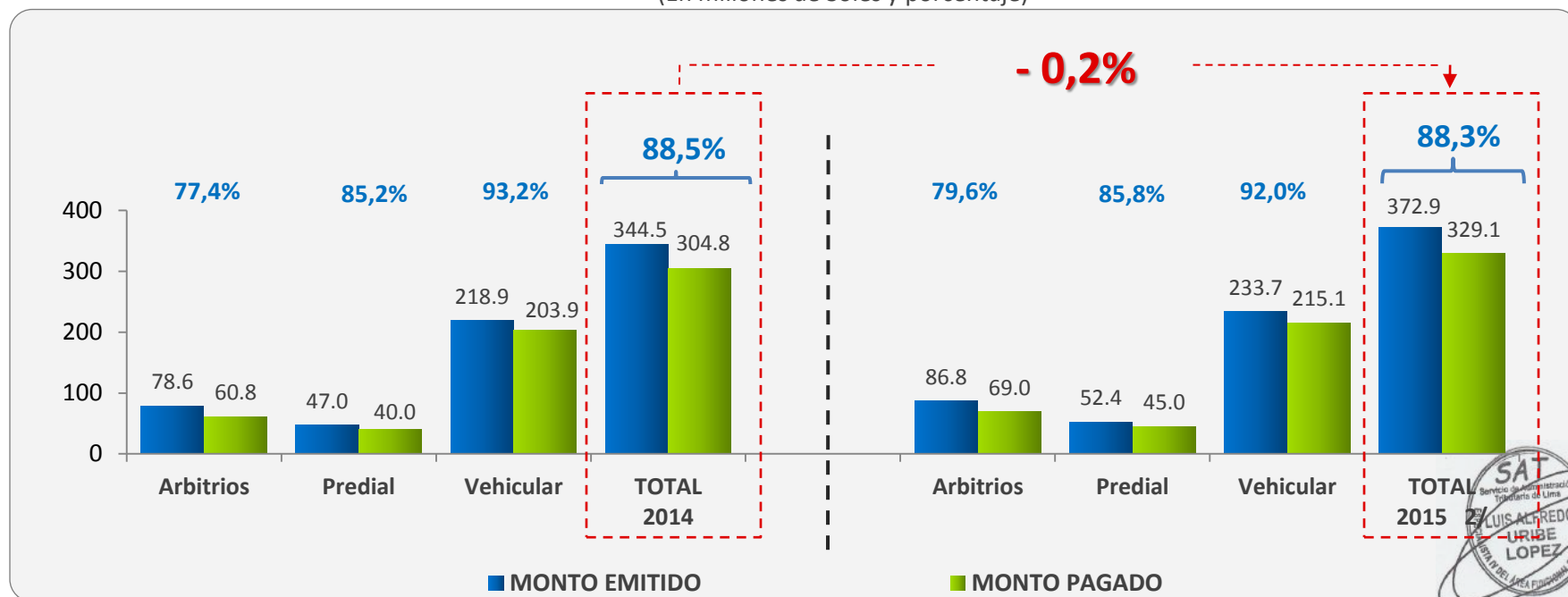
OE1 Maximizar la eficacia de la recaudación tributaria y no tributaria

1

Efectividad General de la Recaudación Tributaria^{1/}

Anual: 2014 -2015

(En millones de Soles y porcentaje)

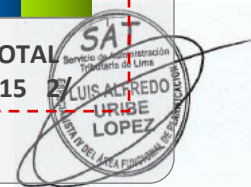


^{1/} Considera la emisión y recaudación de deuda corriente al 31 de diciembre de 2014 y 2015 (monto insoluto).

^{2/} Si consideramos el monto de compensación (monto insoluto de la deuda corriente) registrado durante el 2015 (s/. 3,9 millones) como pago efectivo, la efectividad hubiese alcanzado el 89.3%, cifra muy cercana a su meta anual.

Fuente: Gerencia de Informática

Meta Anual: 89,5%

 **LUIS ALFREDO URBINA LOPEZ**

 **CEsar Eudes BUSTAMANTE**

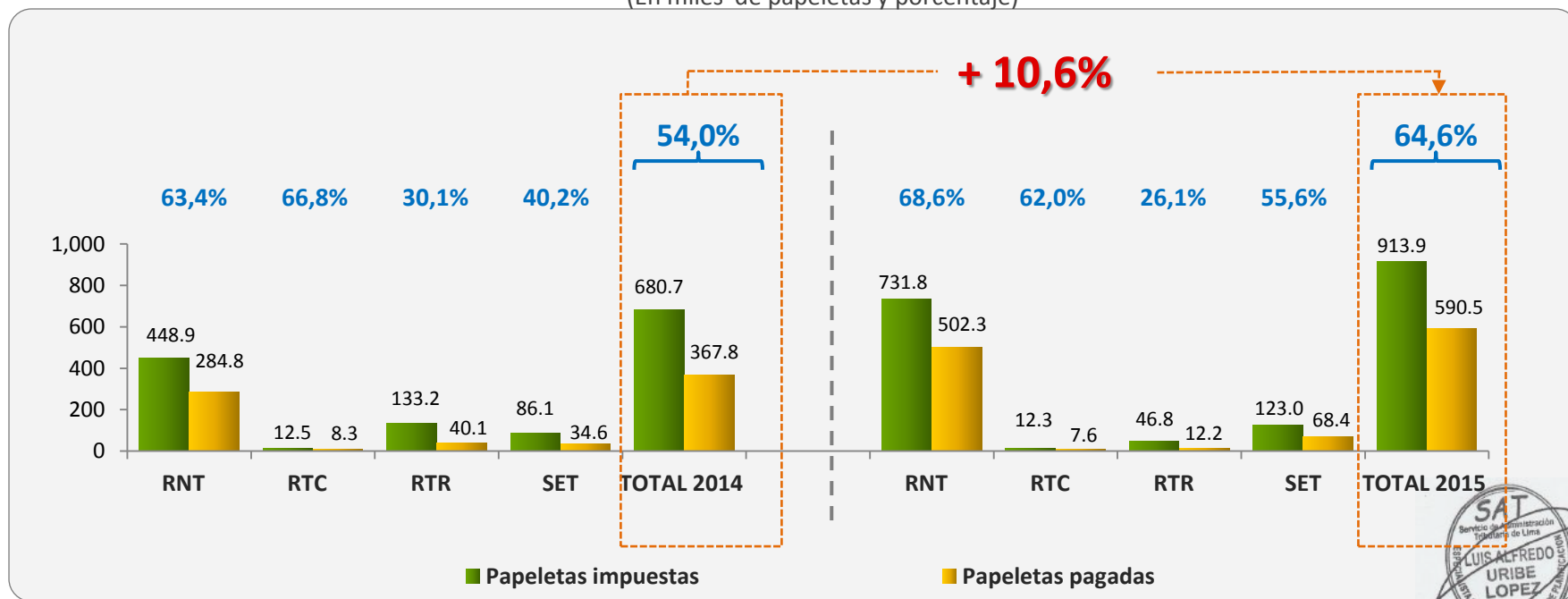
OE1 Maximizar la eficacia de la recaudación tributaria y no tributaria

2

Efectividad General de la Cobranza No Tributaria^{1/}

Anual: 2014 -2015

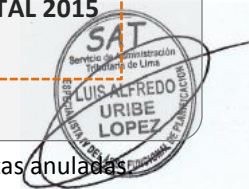
(En miles de papeletas y porcentaje)



^{1/} Considera la cantidad de papeletas impuestas y pagadas en el año al 31 de diciembre de 2014 y 2015. Asimismo, no se considera las papeletas anuladas.

Fuente: Gerencia de Informática

Meta Anual: 63,0%





OE2

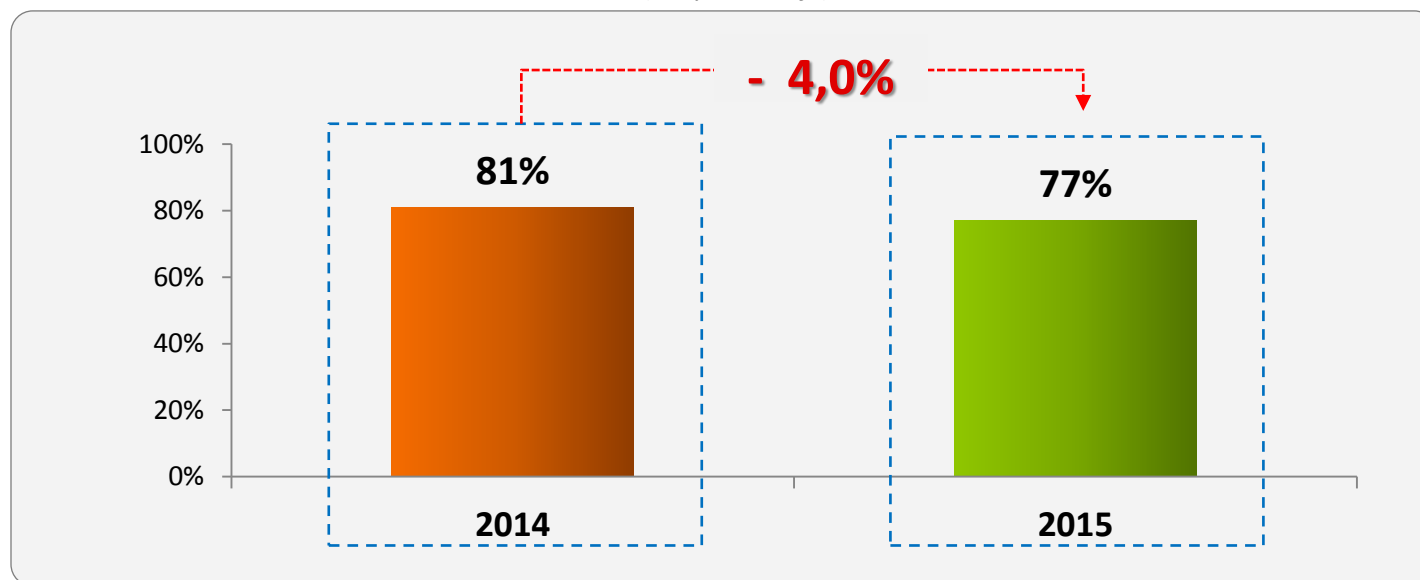
Cumplir con las expectativas de los ciudadanos por los servicios prestados

3

Satisfacción general de los ciudadanos

Anual: 2014 -2015

(En porcentaje)



Fuente: Encuesta realizada por la Consultora Arellano Marketing - 2014

Encuesta realizada por la Oficina de Planificación y Estudios Económicos - 2015.

Meta Anual: 81,0%





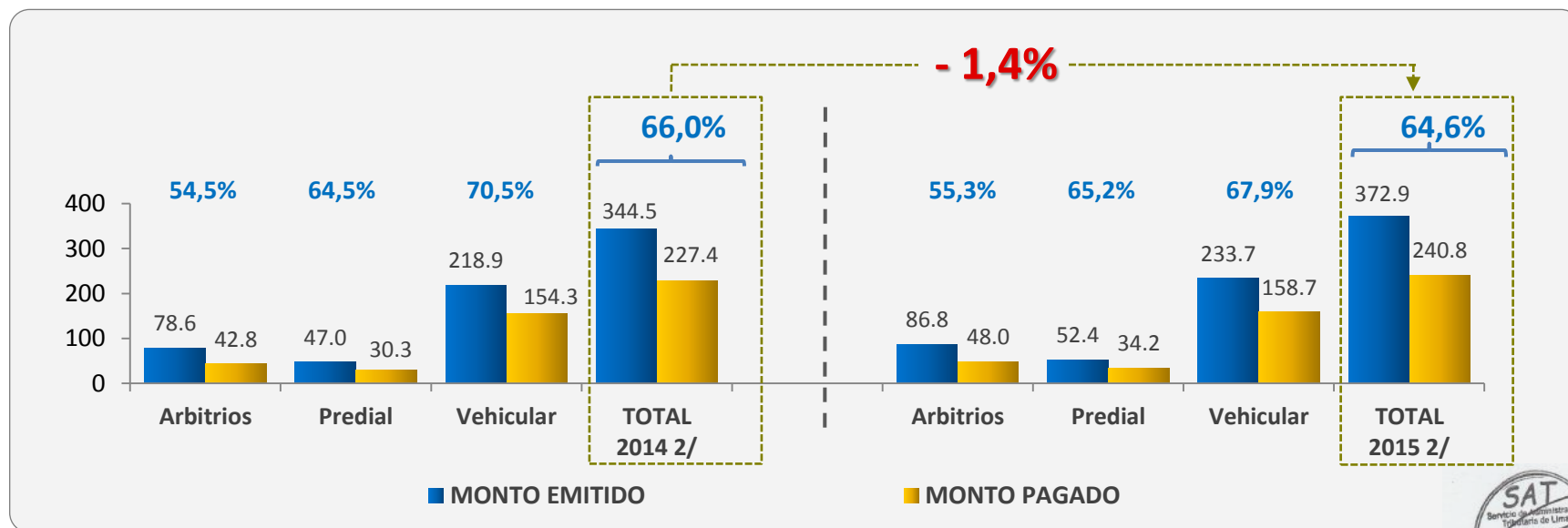
Mejorar la Gestión de Cobranza y Generación de Riesgo

4

Efectividad de la recaudación tributaria de Pago Oportuno ^{1/}

Anual: 2014 -2015

(En millones de Soles y porcentaje)



- 1/ Considera el pago de la I cuota dentro del plazo de vencimiento (27 de febrero de 2015)
 Considera el pago de la II cuota dentro del plazo de vencimiento (29 de mayo de 2015)
 Considera el pago de la III cuota dentro del plazo de vencimiento (31 de agosto de 2015)
 Considera el pago de la IV cuota dentro del plazo de vencimiento (30 de noviembre de 2015)
 Deuda emitida y pagada al 31 de diciembre de 2014 y 2015 (montos insolutos)

2/ Si consideramos el monto de compensación (monto insoluto de la deuda corriente) dentro del pago oportuno por cuota emitida durante el 2015 (s/. 3,9 millones), la efectividad hubiese alcanzado el 65,6%.

Fuente: Gerencia de Informática .

Meta Anual: 66,6%



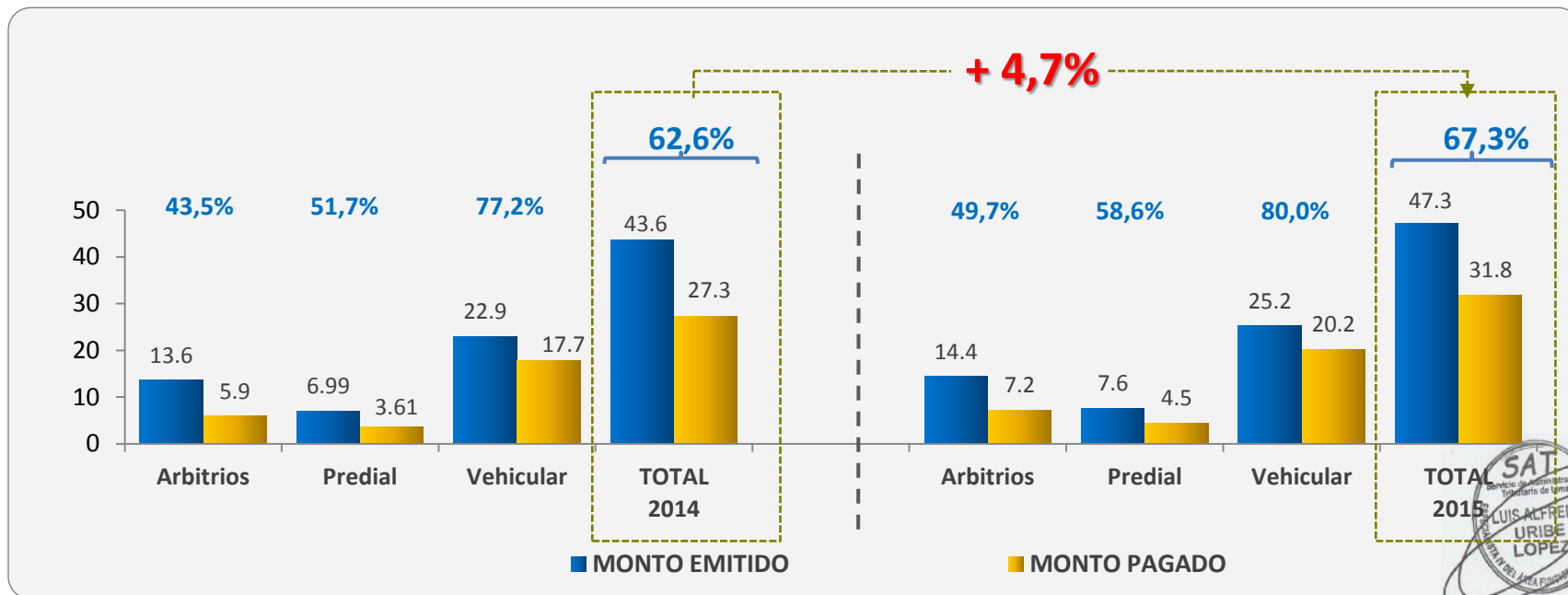
OE3 Mejorar la Gestión de Cobranza y Generación de Riesgo

5

Efectividad de la recaudación tributaria en estado coactivo 1/

Anual: 2014 -2015

(En millones de 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 2014 y 2015.

Fuente: Gerencia de Informática

Meta Anual: 62,3%





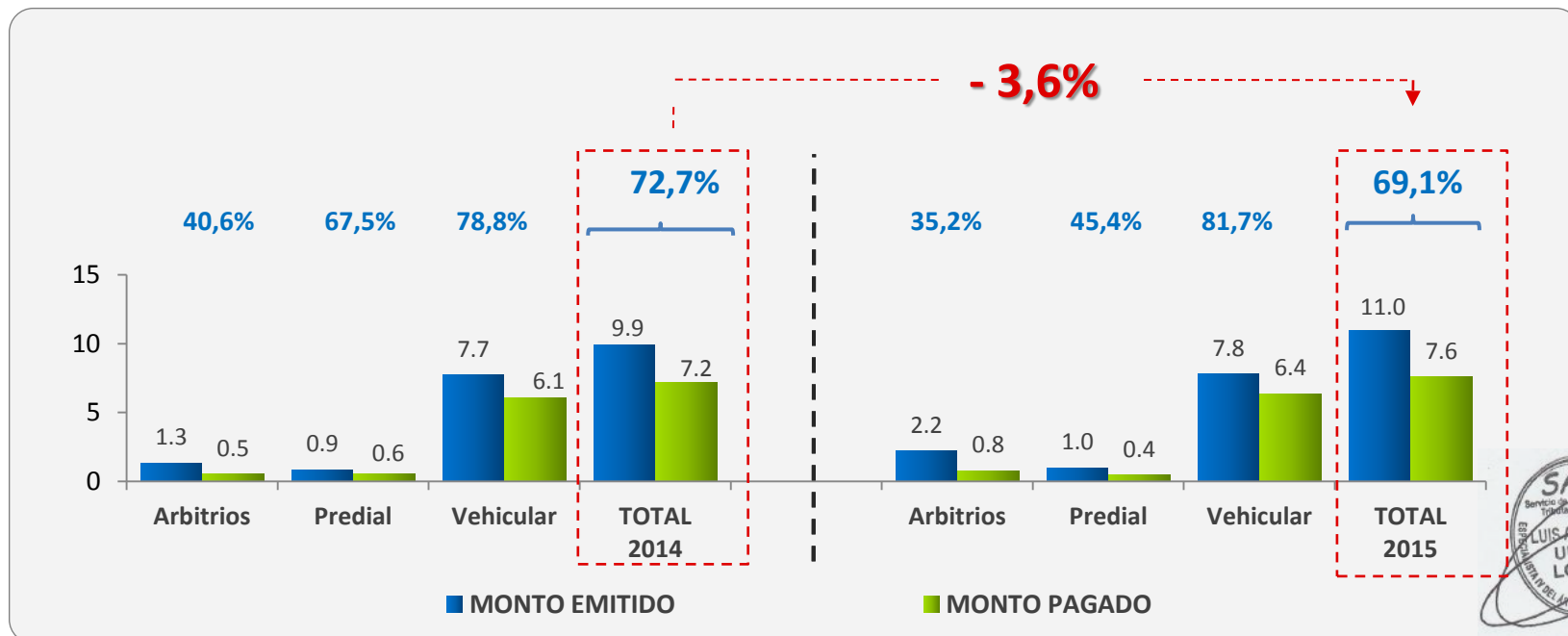
OE3 Mejorar la Gestión de Cobranza y Generación de Riesgo

6

Efectividad de la recaudación de deuda corriente fiscalizada ^{1/}

Anual: 2014 -2015

(En millones de Soles y porcentaje)



1/ El monto insoluto emitido por fiscalización y pagado son respecto del año de deuda corriente al 31 de diciembre de 2014 y 2015 (monto insoluto).

Fuente: Gerencia de Informática

Meta Anual: 71,2%





OE3

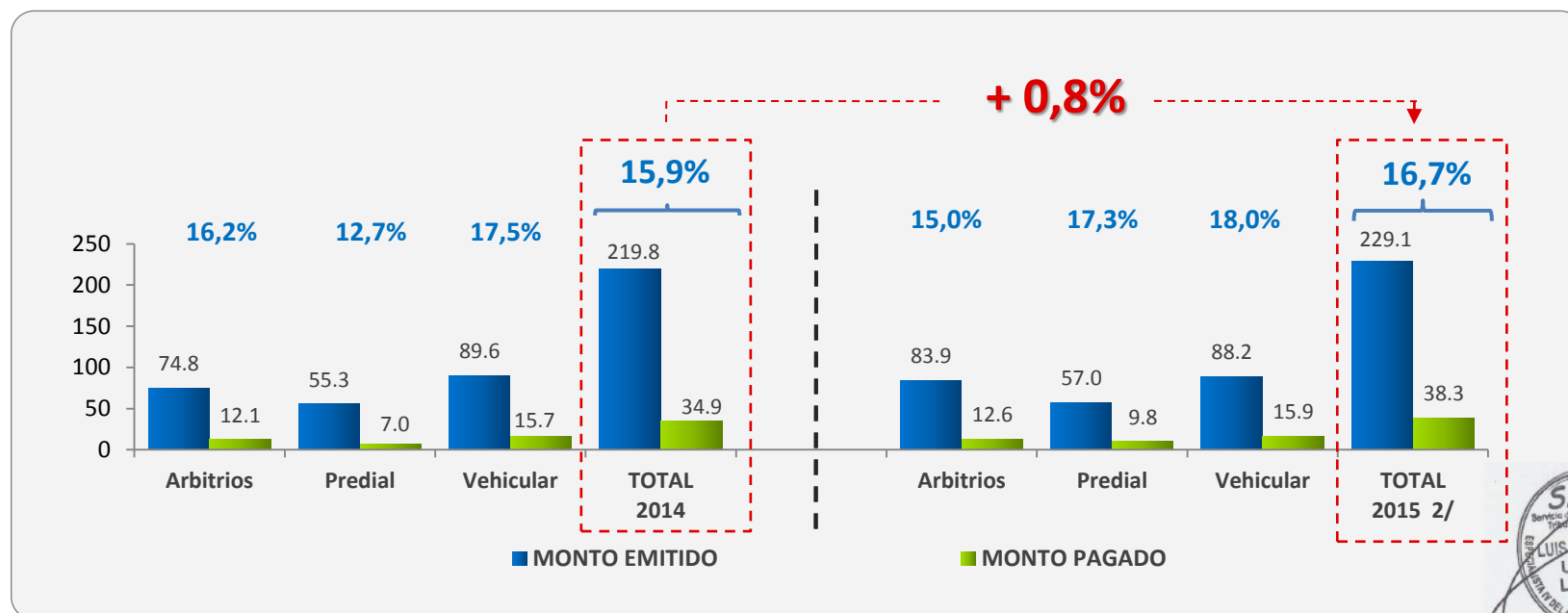
Mejorar la Gestión de Cobranza y Generación de Riesgo

7

Reducción de la cartera tributaria de años anteriores ^{1/}

Anual: 2014 -2015

(En millones de Soles y porcentaje)



1/ Se considera como cartera tributaria (Arbitrios, Imp. Predial e Imp. Vehicular) de años anteriores: i) Saldo respecto al cierre del año anterior al periodo de medición y ii) Deuda emitida en el año corriente por concepto de deuda de años anteriores (monto insoluto)

2/ Los incentivos para el pago de «Salvos de deuda de cartera pesada de entidades públicas» logró una recaudación de S/. 5.8 millones (insolutos). Considerando el escenario de que no se hubiera dado dicho incentivo la efectividad hubiera alcanzado el 14,2% cifra ligeramente inferior a la meta.

Fuente: Gerencia de Informática

Meta Anual: 14,5%





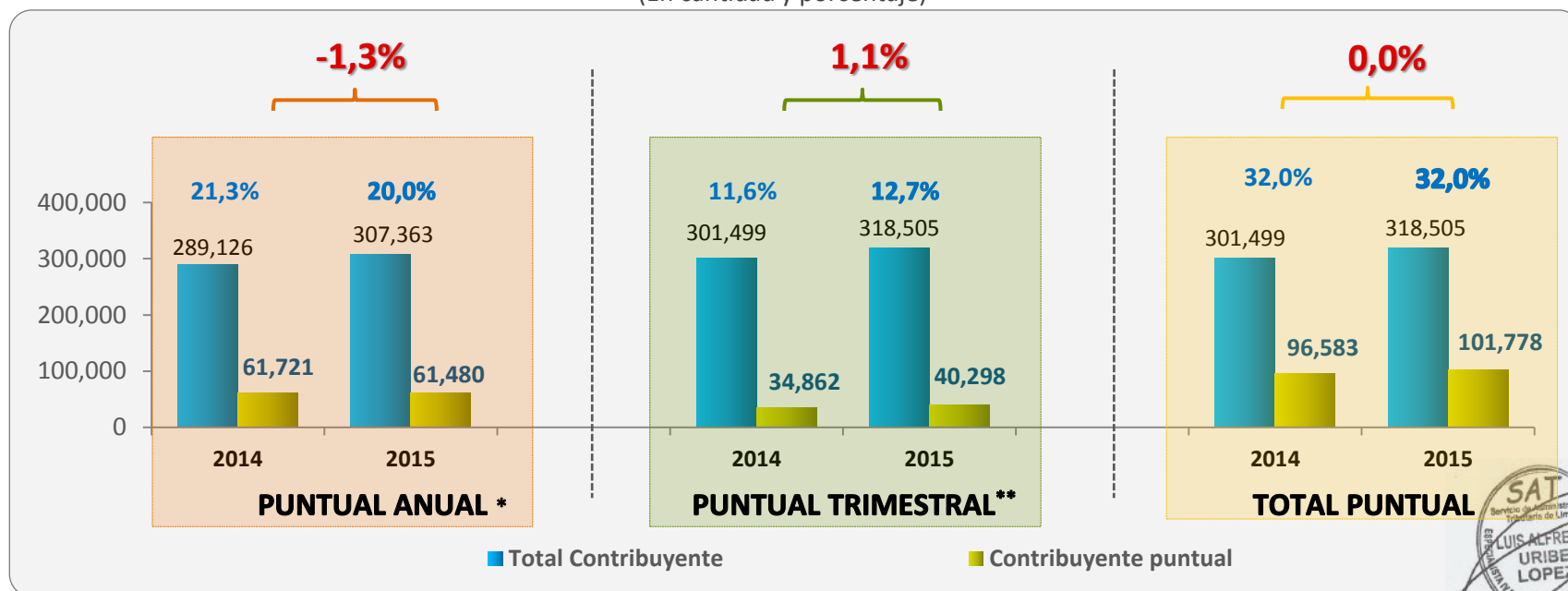
Mejorar la Gestión de Cobranza y Generación de Riesgo

8

Contribuyentes Puntuales ^{1/}

Anual: 2014 -2015

(En cantidad y porcentaje)



1/ Se considera contribuyente puntual anual, a aquel que ha pagado sus cuatro cuotas dentro del 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 2014 y 2015.

Fuente: Gerencia de Informática

Meta Anual: 34,0%



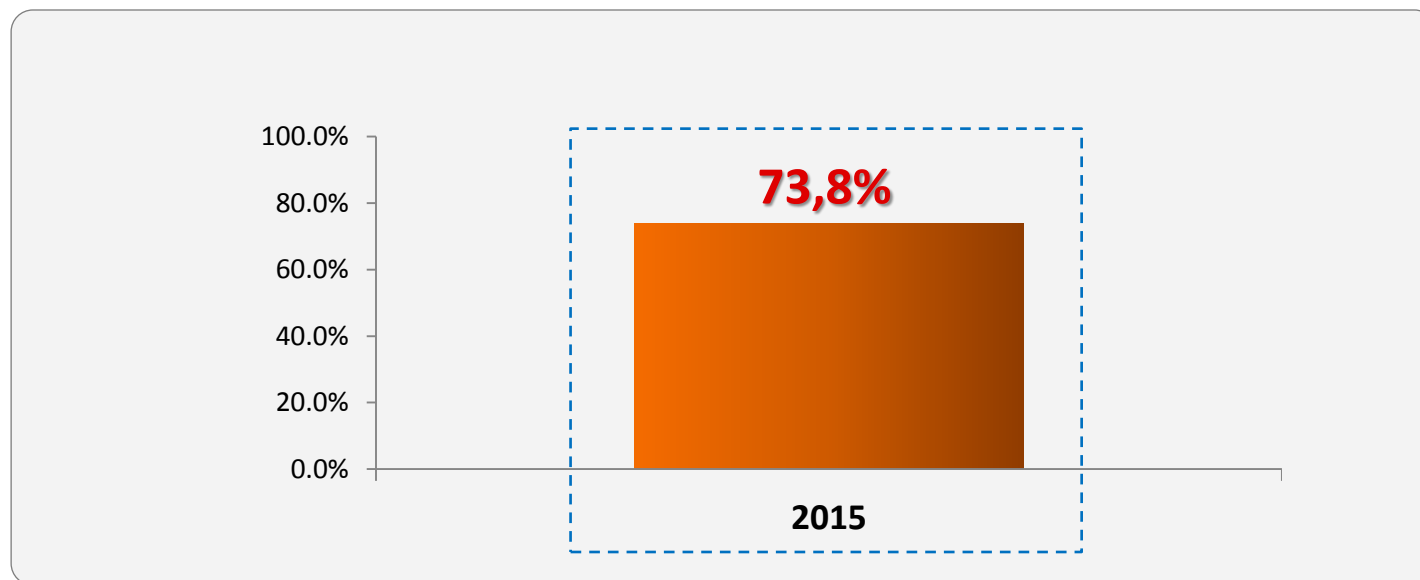
OE4 Mejorar los procesos de interrelación con el ciudadano

9

Percepción de la adecuación de los servicios a las necesidades del ciudadano

Anual: 2015

(En porcentaje)



Fuente: Encuesta realizada por la Oficina de Planificación y Estudios Economicos-2015.

Meta Anual: 70,0%



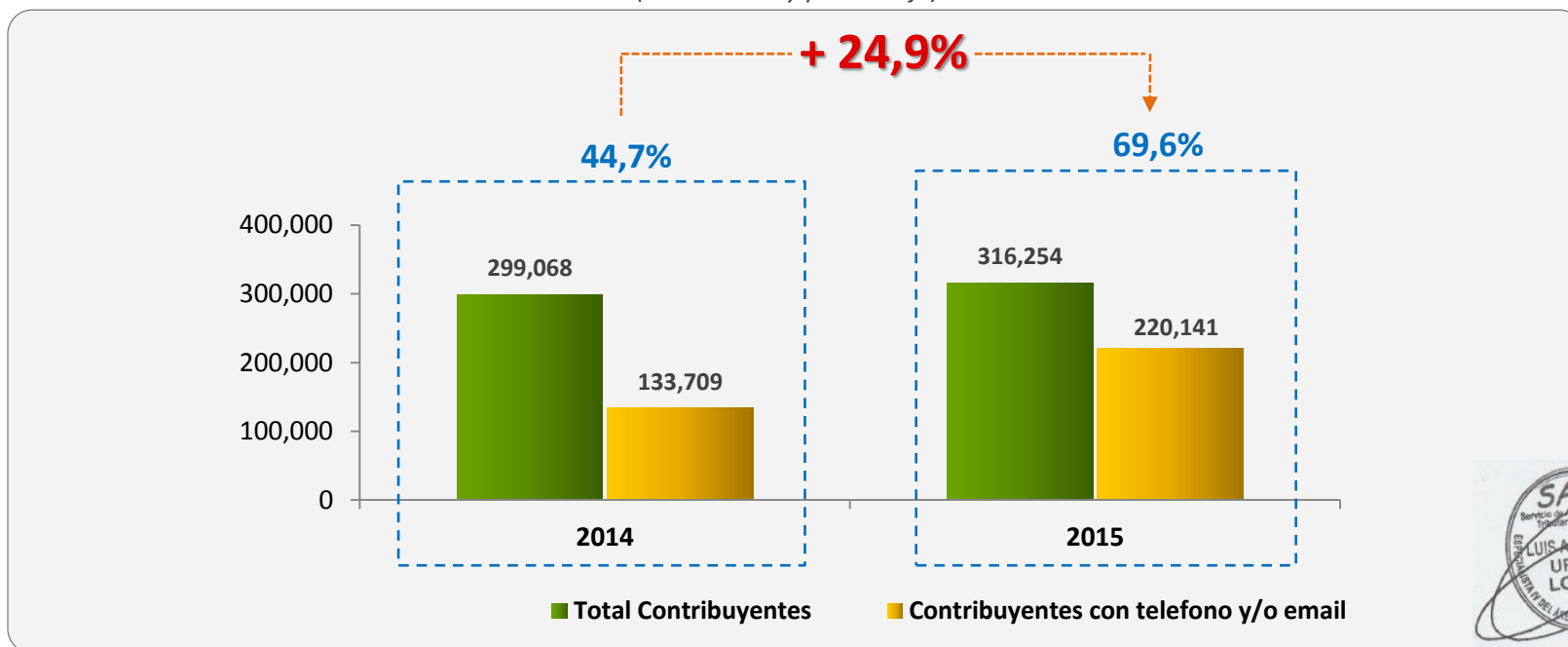
OE5 Mejorar la Gestión de Datos relacionados al Ciudadano

10

Contribuyentes con Teléfono y/o Email ^{1/}

Anual: 2014 -2015

(En cantidad y porcentaje)







^{1/} Considera contribuyentes afectos al 31 de diciembre de 2014 y 2015.

Fuente: Gerencia de Informática

Meta Anual: 43,0%

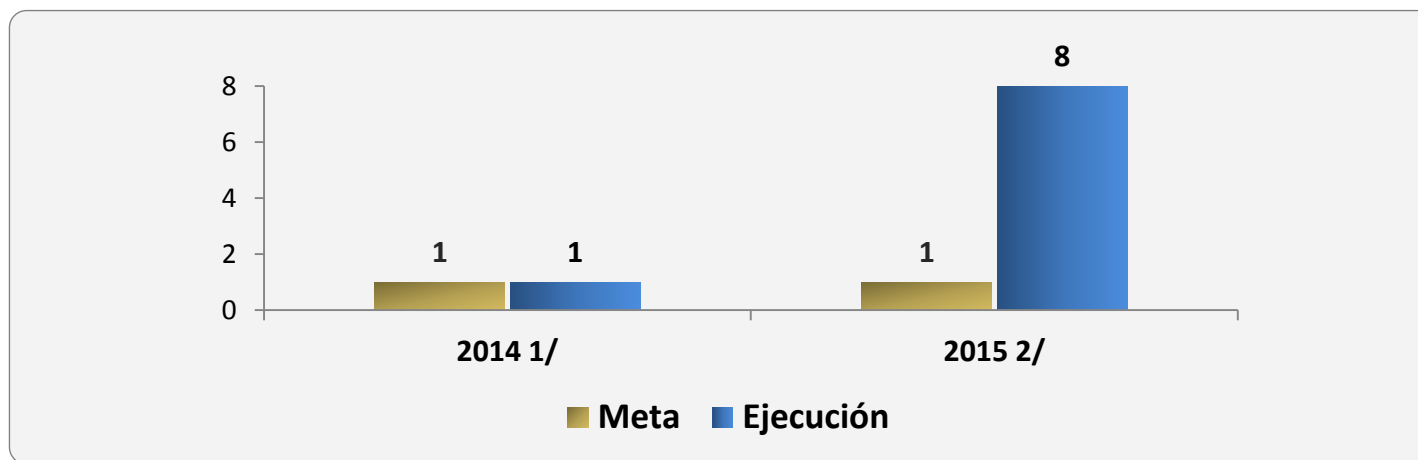
OE6 Fortalecer la Imagen Institucional del SAT

11

Actividades de Responsabilidad Social

Anual: 2014 – 2015

(En cantidad)



1/ Considera: i) El Modulo de atracción para niños en Divercity.

2/ Considera: i) El Modulo de atracción para niños en Divercity.

ii) Cultura tributaria en colegios

iii) Campaña de Salud Visual (Hospital de la Solidaridad).

iv) Campaña Protección del Medio Ambiente .

v) Campaña Dona Tu Banner (Asociación Donante Pendiente)

vi) Campaña Recolección de Tapitas (ONG Tierra y Ser)

vii) Campaña ayuda Social «Casita de la Paz» (ONG Fuente de Vida)

Viii) Campaña Juntos para ayudar reciclar (ONG Aniquem)

Fuente: Oficina de Imagen Institucional.

Meta Anual: 1



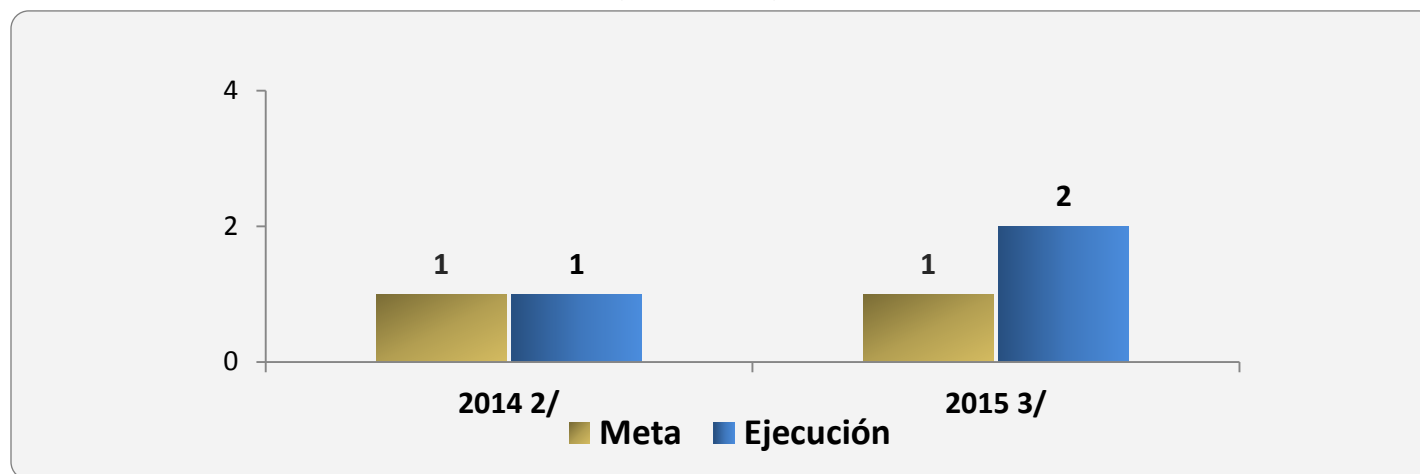
OE7 Optimizar procesos de soporte para la operación institucional

12

Procesos de soporte^{1/} optimizados

Anual: 2014 – 2015

(En cantidad)



1/ Se consideran todos los procesos del Mapa de Procesos.

2/ Considera: i) Control, Análisis y Mejora (Atención de Reclamos y Sugerencias del Sistema de Gestión de la Calidad inclusión de los servicios brindados por la ODC)

3/ Considera: i) Atención de Medios Impugnatorios y solicitudes No contenciosas (Solicitud de Prescripción tránsito, Recursos de Apelación Tránsito y Descargo).

ii) Notificación (Implementación del WEB Service y Seguimiento a la efectividad de las Notificaciones efectuadas por el proveedor SERPOST).

Fuente: Gerencia de Organización y Procesos.

Meta Anual: 1



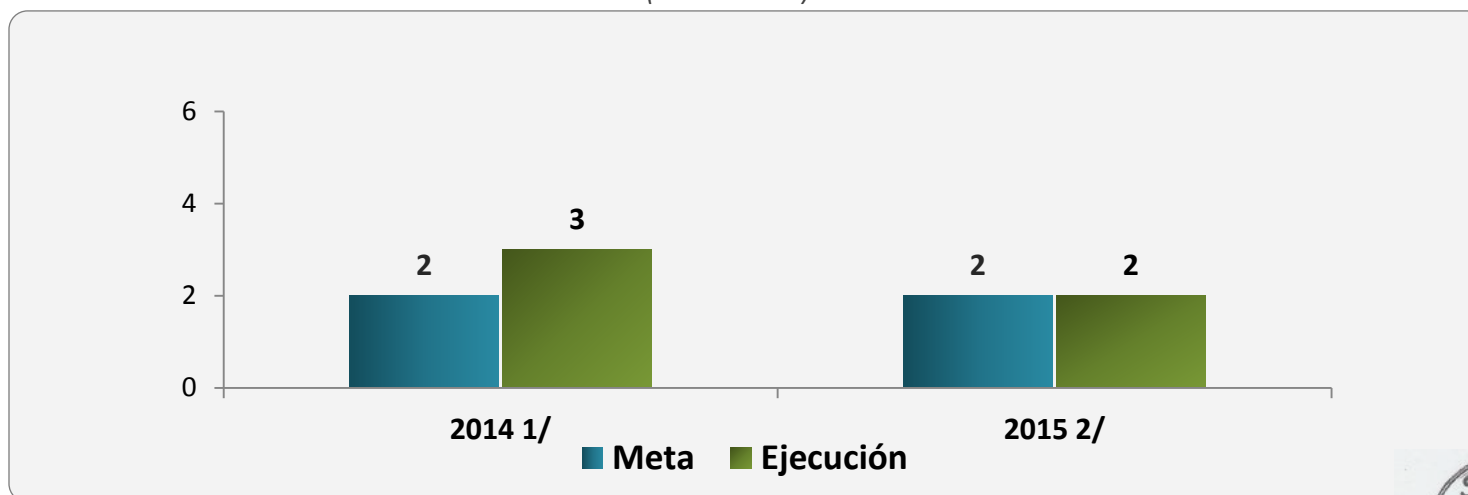
OE8 Desarrollar Gestión del crecimiento y de la innovación

13

Productos nuevos implementados

Anual: 2014 - 2015

(En cantidad)



- 1/ Considera: i) Portal Datos Abiertos (Open Data),
ii) Sistema de Gestión Electrónica de Documentos de Archivo.
iii) Conciliación Bancaria de Pagos de página Web SAT.

- 2/ Considera: i) Pago Fácil – Mejora de los canales alternativos de pago.
ii) Tarjeta de Contribuyente Puntual.

Fuente: Gerencia de Proyectos

Meta Anual: 2



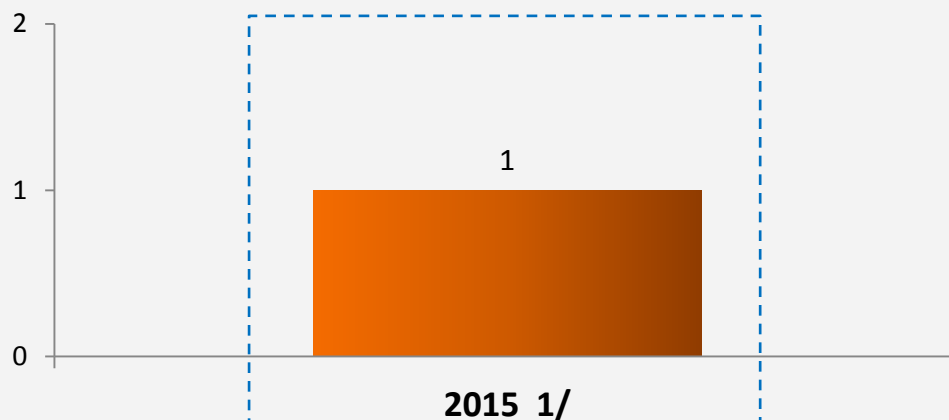
OE9 Implementar Soluciones TIC's que soportan la demanda de servicios

14

Desarrollo de soluciones TIC's para la operación

Anual: 2015

(En cantidad)



1/ Considera: i) Aplicativo Smart SAT.

Fuente: Gerencia de Informática

Meta Anual: 0



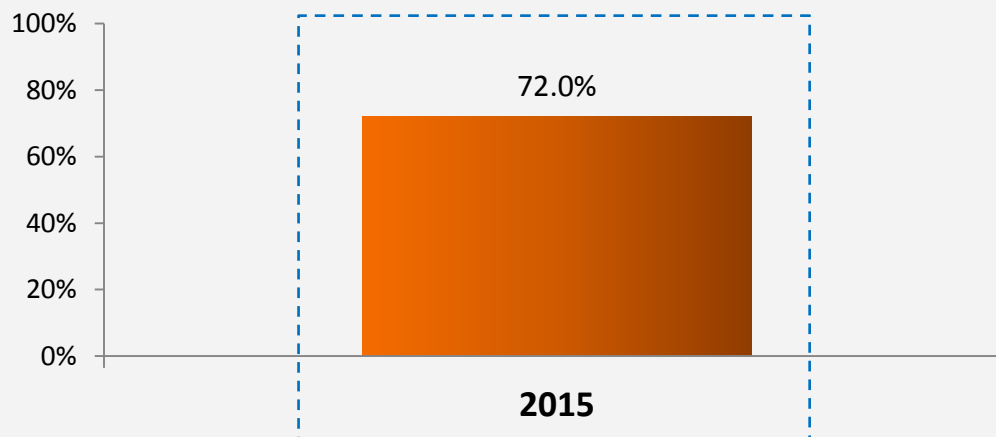
OE9 Fortalecer la Cultura y el Clima Organizacional SAT

15

Satisfacción General del colaborador SAT

Anual: 2015

(En porcentaje)



1/ La encuesta fue realizada por la GRH y considera las respuestas «Casi siempre y Siempre» como satisfacción a diferencia de las demás opciones de respuestas tales como: i) Nunca, ii) Casi nunca y iii) A veces.

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

Meta Anual: 72,0%



Gracias