

SAT

*Servicio de Administración
Tributaria de Lima*

Resultados de los indicadores estratégicos al Cuarto trimestre 2016

Oficina de Planificación y Estudios Económicos

Enero 2017



Municipalidad de Lima



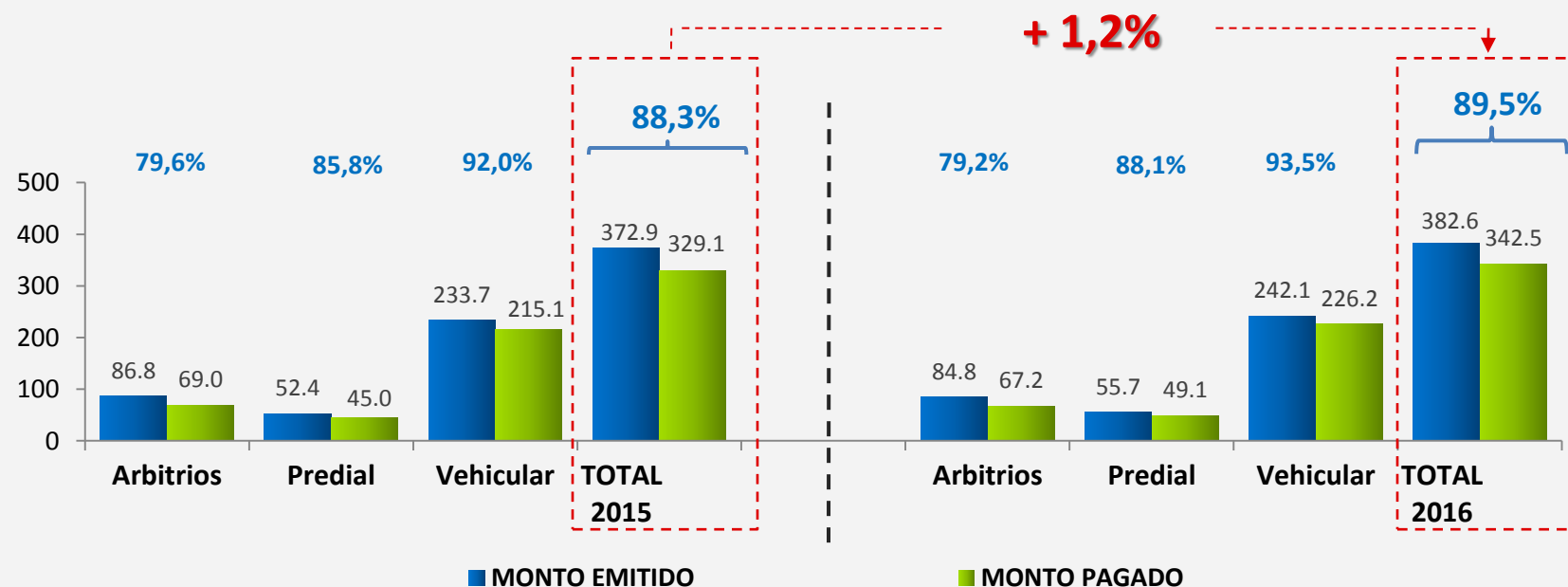
OE1 Maximizar la eficacia de la recaudación tributaria y no tributaria

1

Efectividad General de la Recaudación Tributaria^{1/}

Anual: 2015 -2016

(En millones de Soles y porcentaje)



^{1/} Considera la emisión y recaudación de deuda corriente al 31 de diciembre de 2015 y 2016 (monto insoluto).

Fuente: Gerencia de Informática

Meta Anual: 89,5%



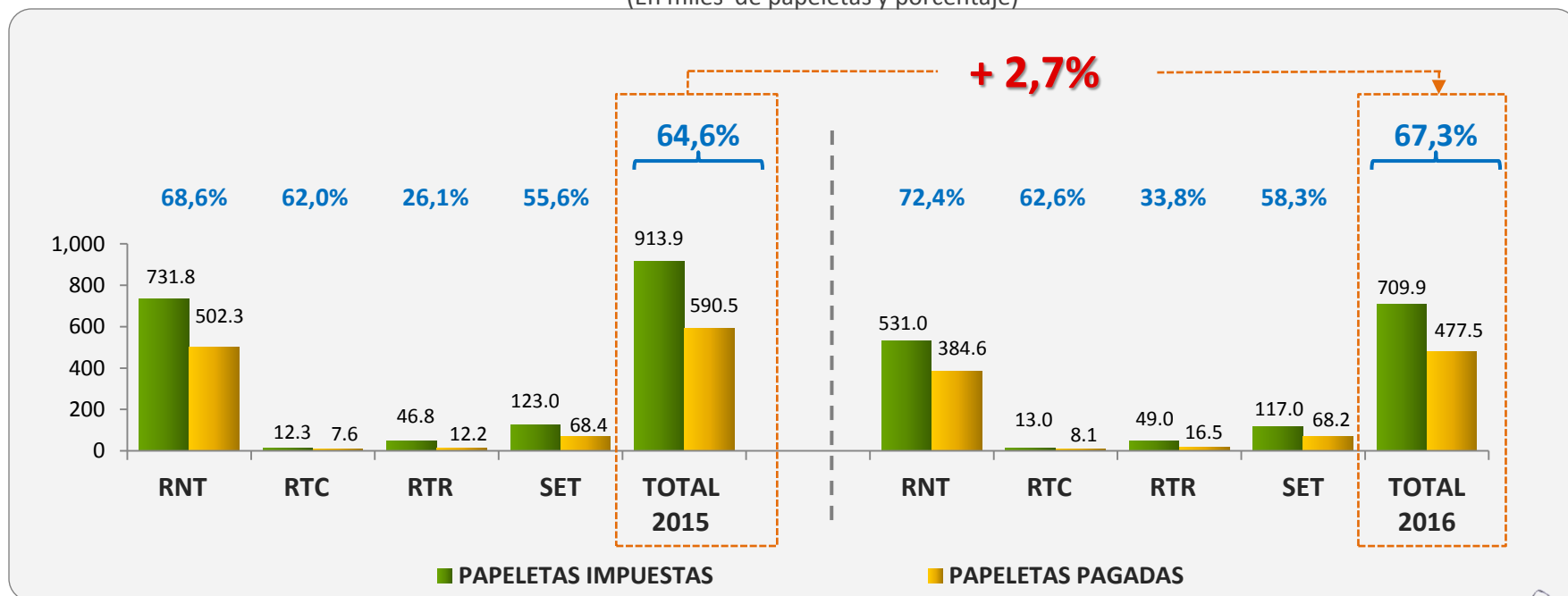
OE1 Maximizar la eficacia de la recaudación tributaria y no tributaria

2

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

Anual: 2015 -2016

(En miles de papeletas y porcentaje)



^{1/} Considera la cantidad de papeletas impuestas y pagadas en el año al 31 de diciembre de 2015 y 2016. Cabe precisar que no se consideran las papeletas anuladas.

Fuente: Gerencia de Informática

Meta Anual: 67,2%



OE2

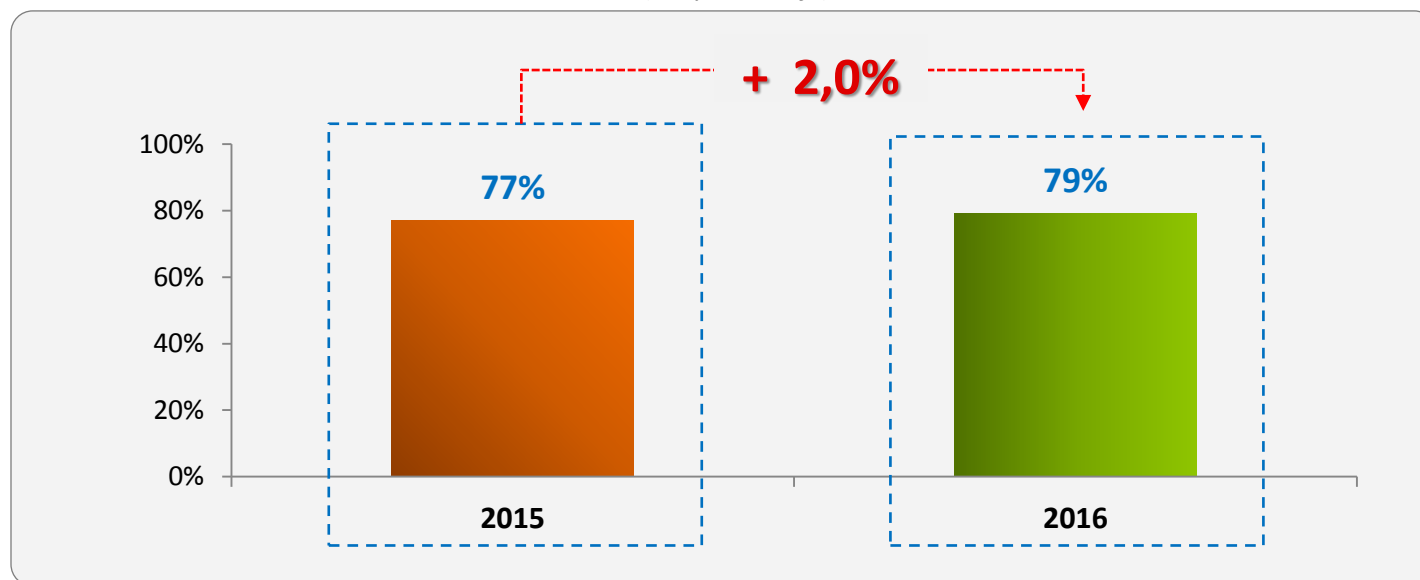
Cumplir con las expectativas de los ciudadanos por los servicios prestados

3

Satisfacción general de los ciudadanos

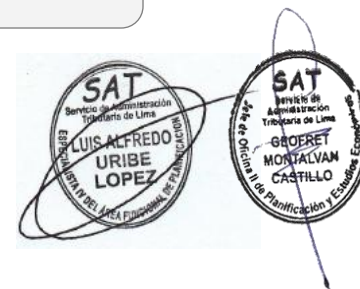
Anual: 2015 -2016

(En porcentaje)



Fuente: Encuesta realizada por la Oficina de Planificación y Estudios Económicos – 2015/2016.

Meta Anual: 79,0%





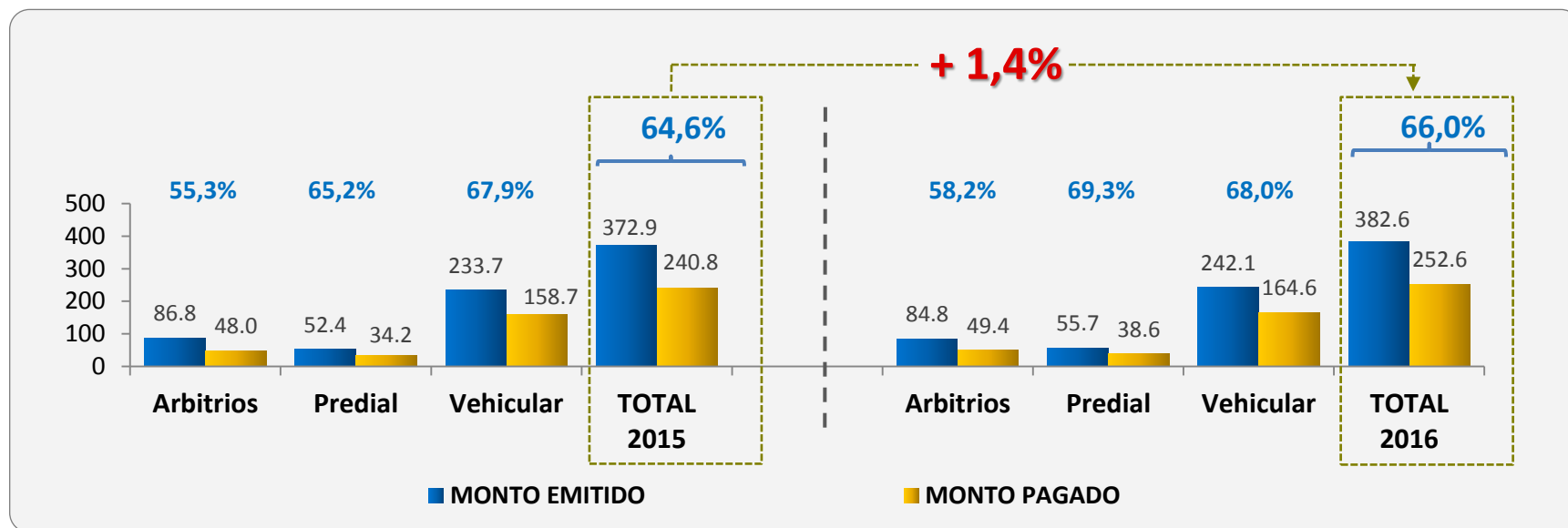
Mejorar la Gestión de Cobranza y Generación de Riesgo

4

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

Anual: 2015 -2016

(En millones de Soles y porcentaje)

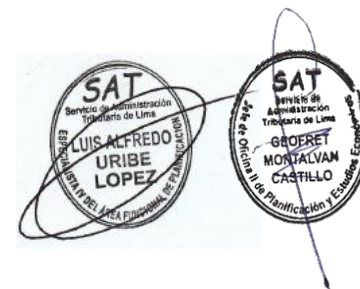


- 1/ Considera el pago de:
- i) I cuota dentro del plazo de vencimiento (29 de febrero de 2016).
 - ii) II cuota dentro del plazo de vencimiento (31 de mayo de 2016).
 - iii) III cuota dentro del plazo de vencimiento (31 de agosto de 2016).
 - iv) IV cuota dentro del plazo de vencimiento (30 de noviembre de 2016).

Deuda emitida y pagada al 31 de diciembre de 2015 y 2016 (montos insolutos).

Fuente: Gerencia de Informática .

Meta Anual: 65,3%



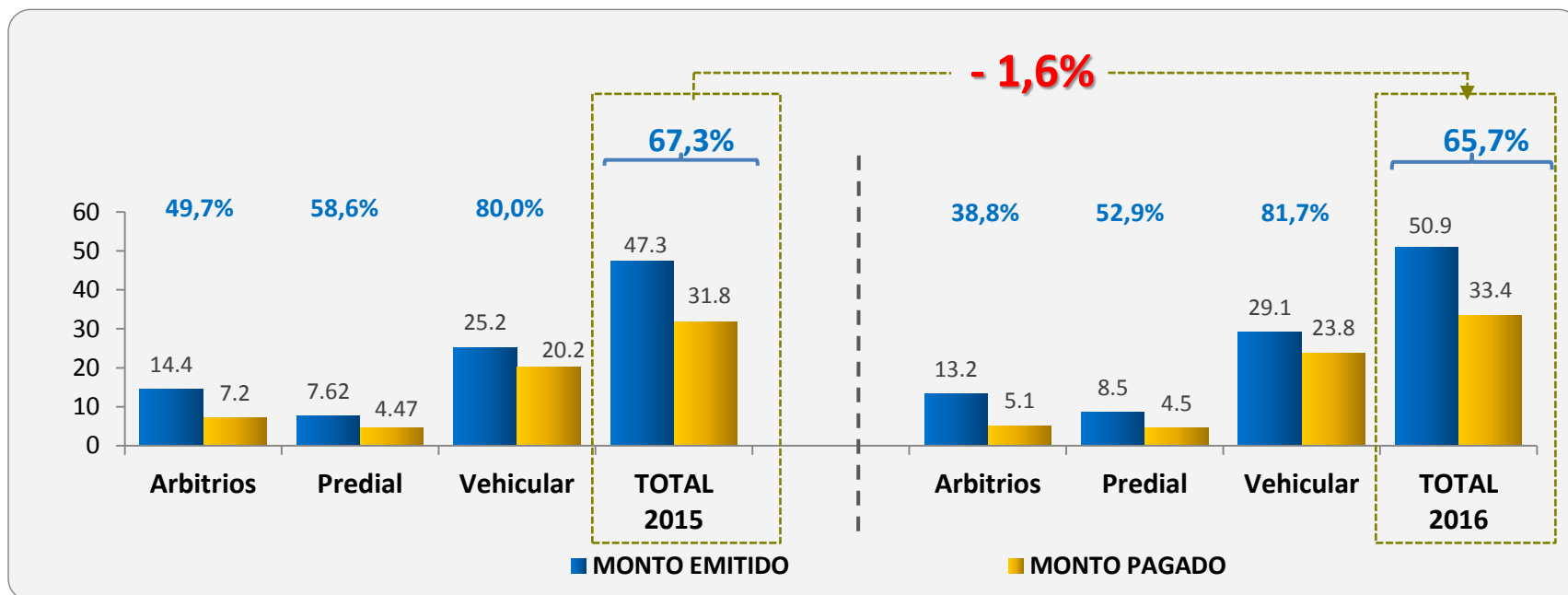
OE3 Mejorar la Gestión de Cobranza y Generación de Riesgo

5

Efectividad de la recaudación tributaria en estado coactivo 1/

Anual: 2015 -2016

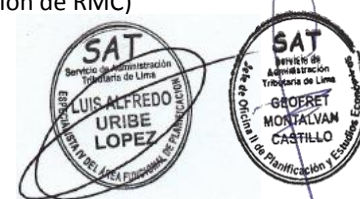
(En millones de Soles y porcentaje)



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 2015 y 2016.

Fuente: Gerencia de Informática

Meta Anual: 69,3%



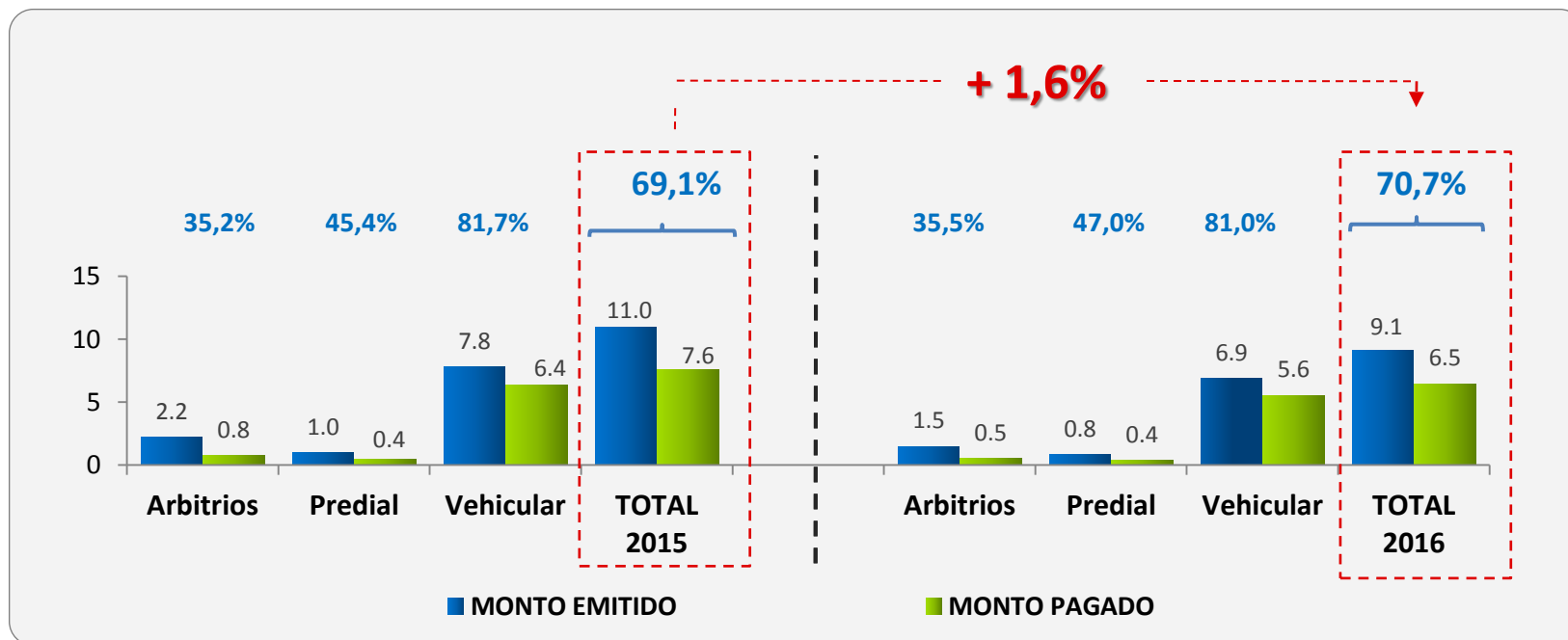
OE3 Mejorar la Gestión de Cobranza y Generación de Riesgo

6

Efectividad de la recaudación de deuda corriente fiscalizada 1/

Anual: 2015 -2016

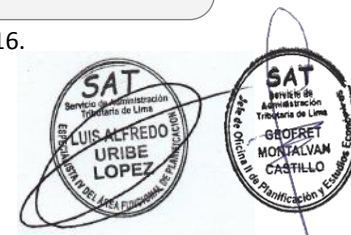
(En millones de Soles y porcentaje)



1/ El monto insoluto emitido por fiscalización y pagado, son respecto del año de deuda corriente al 31 de diciembre de 2015 y 2016.

Fuente: Gerencia de Informática

Meta Anual: 70,3%



OE3

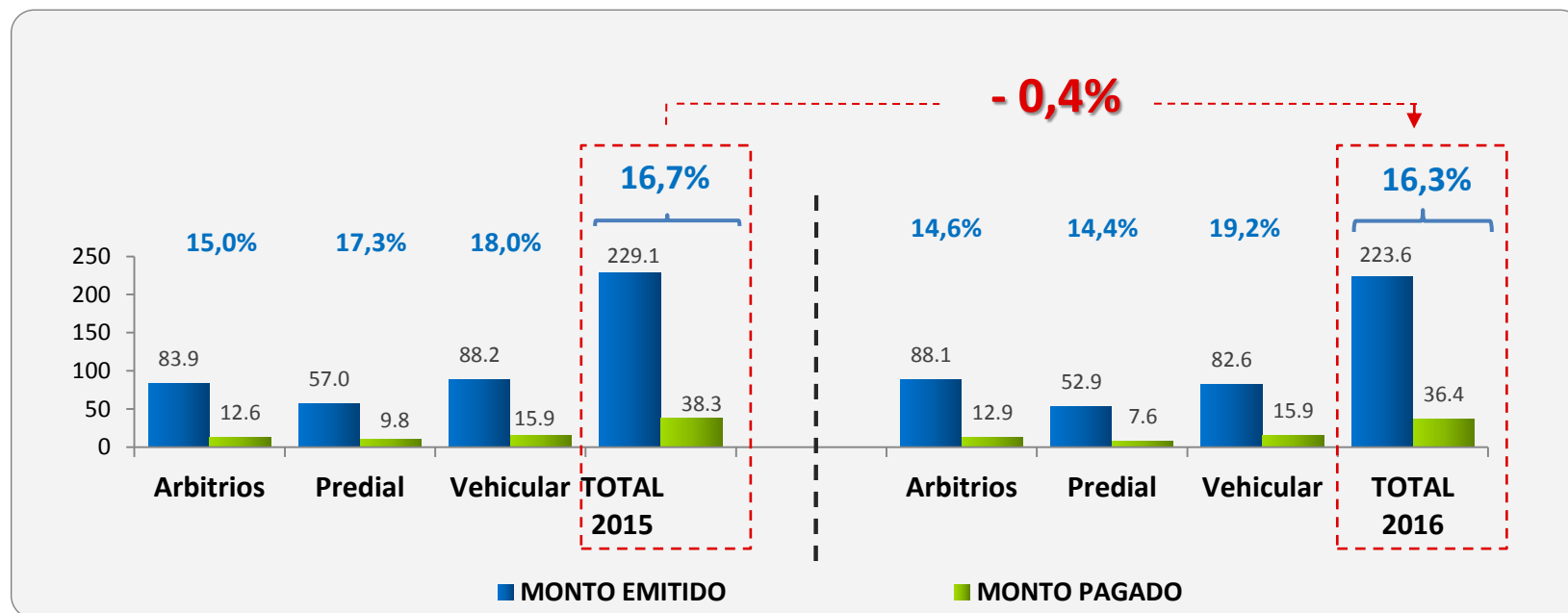
Mejorar la Gestión de Cobranza y Generación de Riesgo

7

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

Anual: 2015 -2016

(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).

Fuente: Gerencia de Informática

Meta Anual: 15,5%





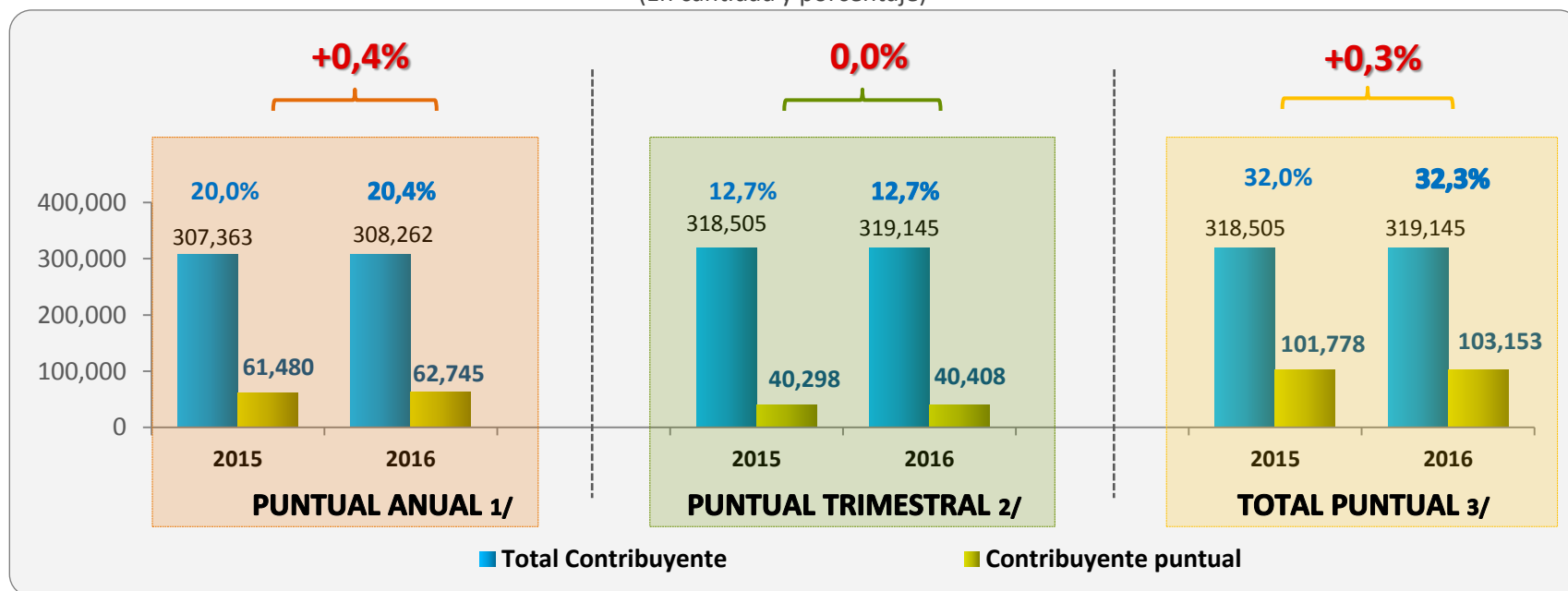
Mejorar la Gestión de Cobranza y Generación de Riesgo

8

Contribuyentes Puntuales

Anual: 2015 -2016

(En cantidad y porcentaje)



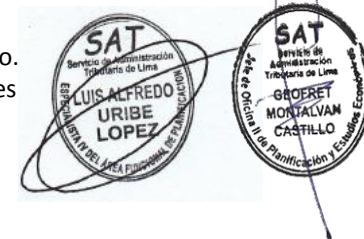
1/ Se considera contribuyente puntual anual, a aquel que ha pagado sus cuatro cuotas dentro del primer vencimiento.

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 2015 y 2016.

Fuente: Gerencia de Informática

Meta Anual: 32,0%



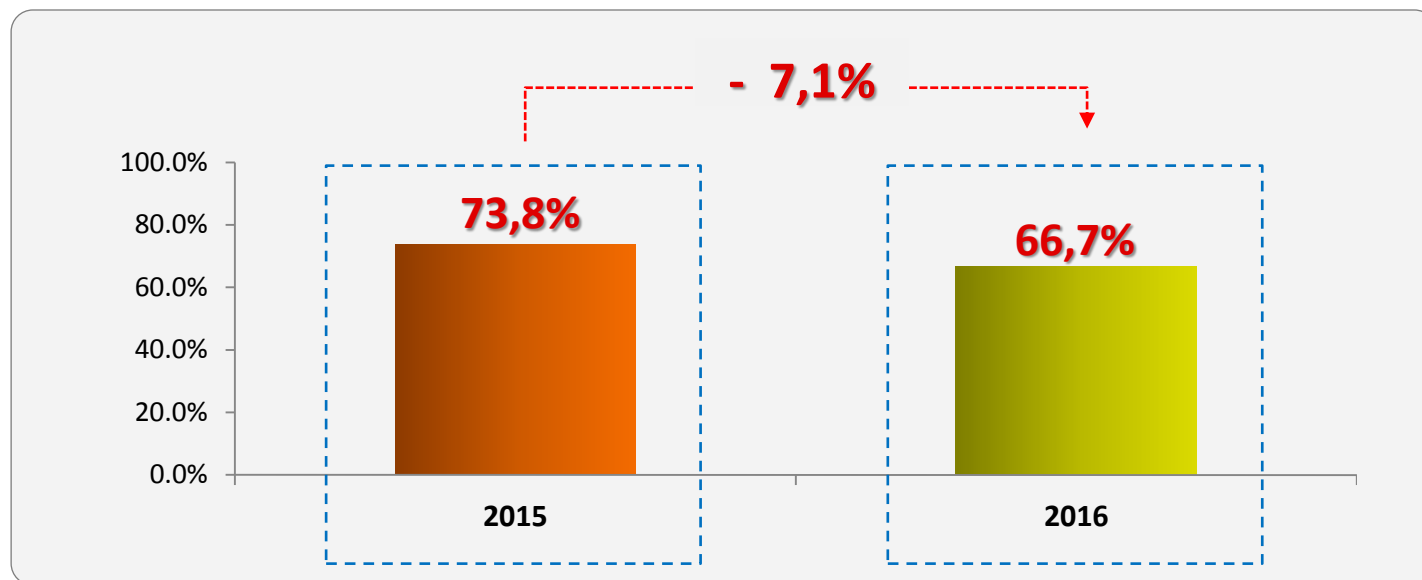
OE4 Mejorar los procesos de interrelación con el ciudadano

9

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

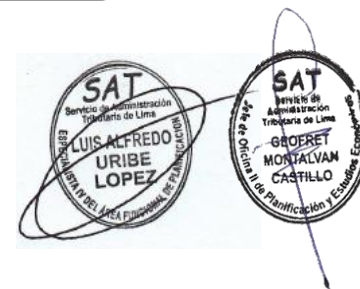
Anual: 2015 -2016

(En porcentaje)



Fuente: Encuesta realizada por la Oficina de Planificación y Estudios Economicos-2015/2016.

Meta Anual: 75,8%



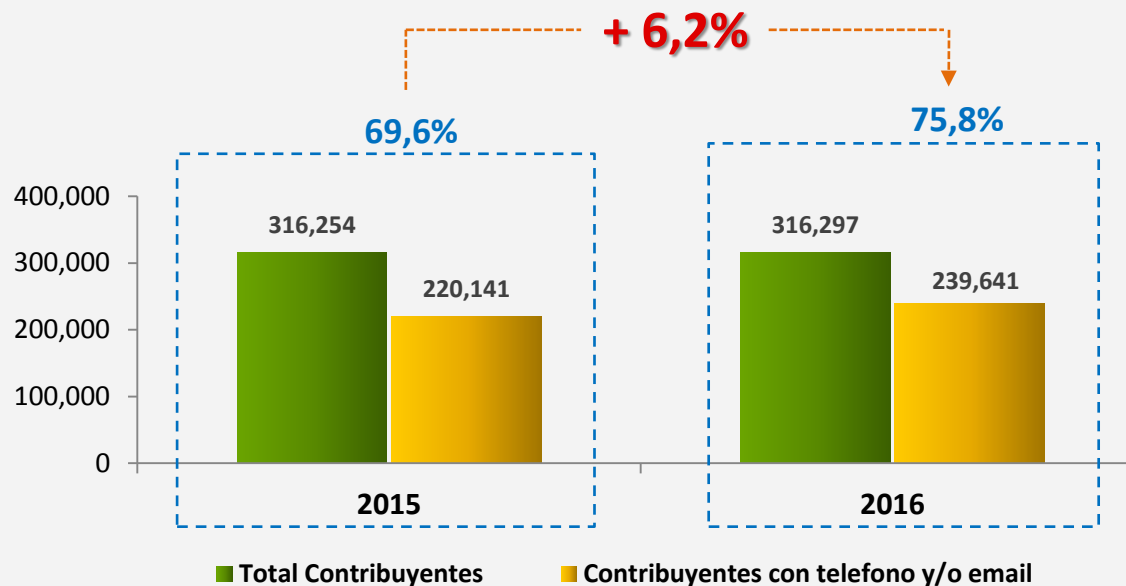
OE5 Mejorar la Gestión de Datos relacionados al Ciudadano

10

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

Anual: 2015 -2016

(En cantidad y porcentaje)



^{1/} Considera contribuyentes afectos al 31 de diciembre de 2015 y 2016.

Fuente: Gerencia de Informática

Meta Anual: 73,5%



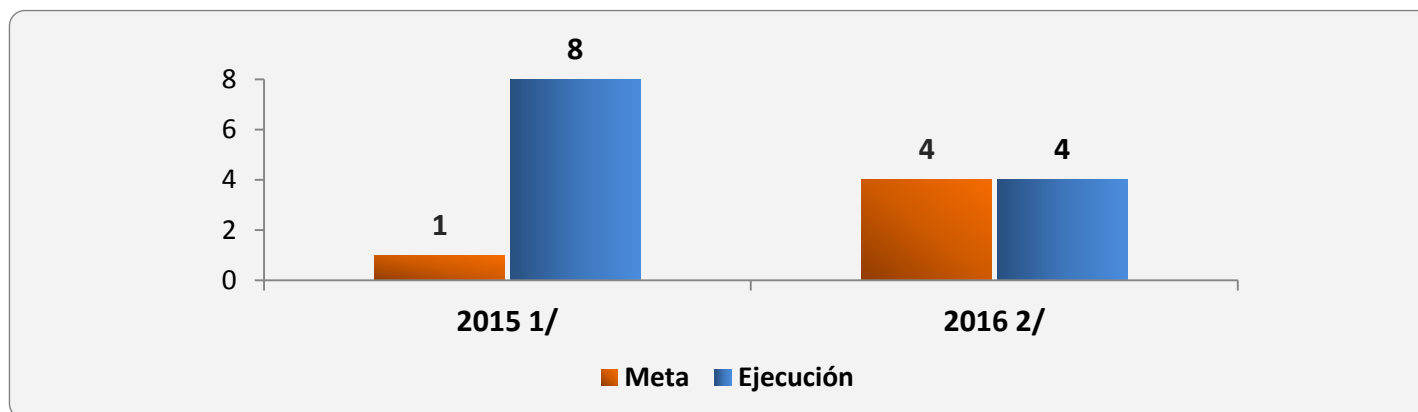
OE6 Fortalecer la Imagen Institucional del SAT

11

Actividades de Responsabilidad Social

Anual: 2015 – 2016

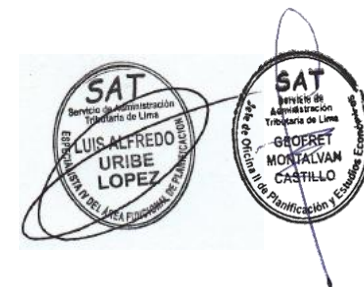
(En cantidad)



- 1/ 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).

- 2/ Considera:
- i) Voluntariado SAT.
 - ii) Cultura Tributaria en Colegios.
 - iii) Campaña Recolección de Tapitas (ONG Tierra y Ser).
 - iv) Campaña Juntos para ayudar reciclar (ONG Aniquem).

Fuente: Oficina de Imagen Institucional.



Meta Anual: 4

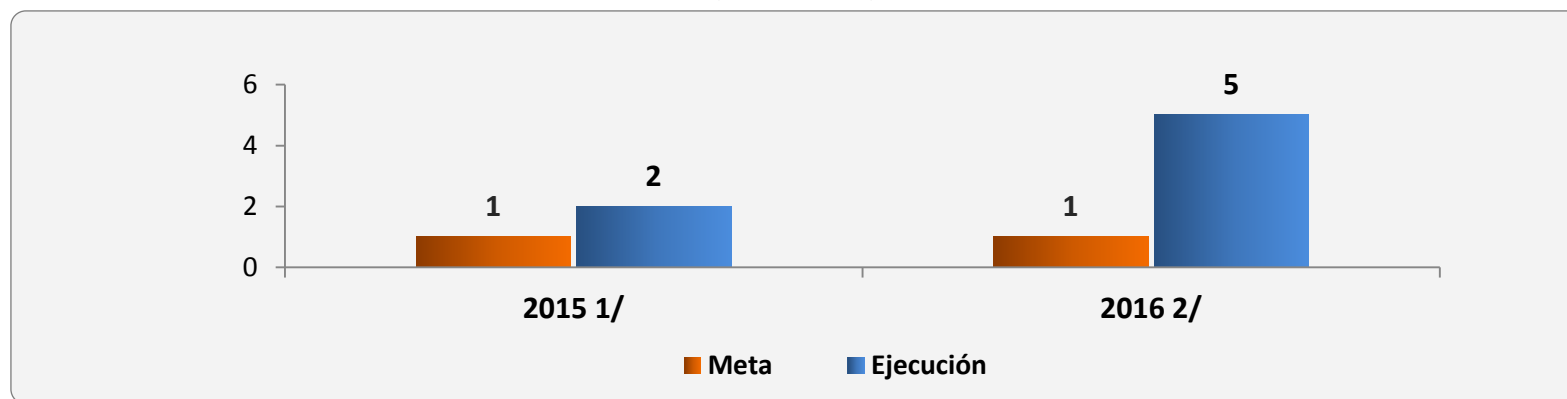
OE7 Optimizar procesos de soporte para la operación institucional

12

Procesos de soporte optimizados

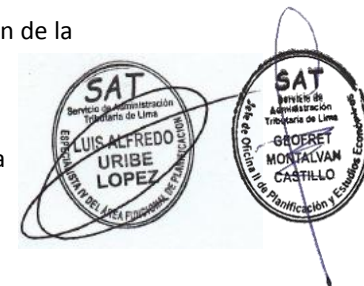
Anual: 2015 – 2016

(En cantidad)



- 1/ 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).
- 2/ Considera: i) Registro y Determinación (Tributario: Mejoras en la asignación del lote catastral, y No Tributario: Implementación de la Ordenanza N° 1974, y Devolución de PIT's y actas de control).
 ii) Gestión Cobranza (Criterios para identificar papeletas en blanco diferentes al código M24).
 iii) Recaudación (Extornos de Pago).
 iv) Atención de Medios Impugnatorios y Solicitudes No Contenciosas (Atención de tramites derivados a la Gerencia de fiscalización).
 v) Gestión Administrativa (Reducción de tiempos de retención en los distintos niveles de archivo)

Fuente: Gerencia de Organización y Procesos.



Meta Anual: 1

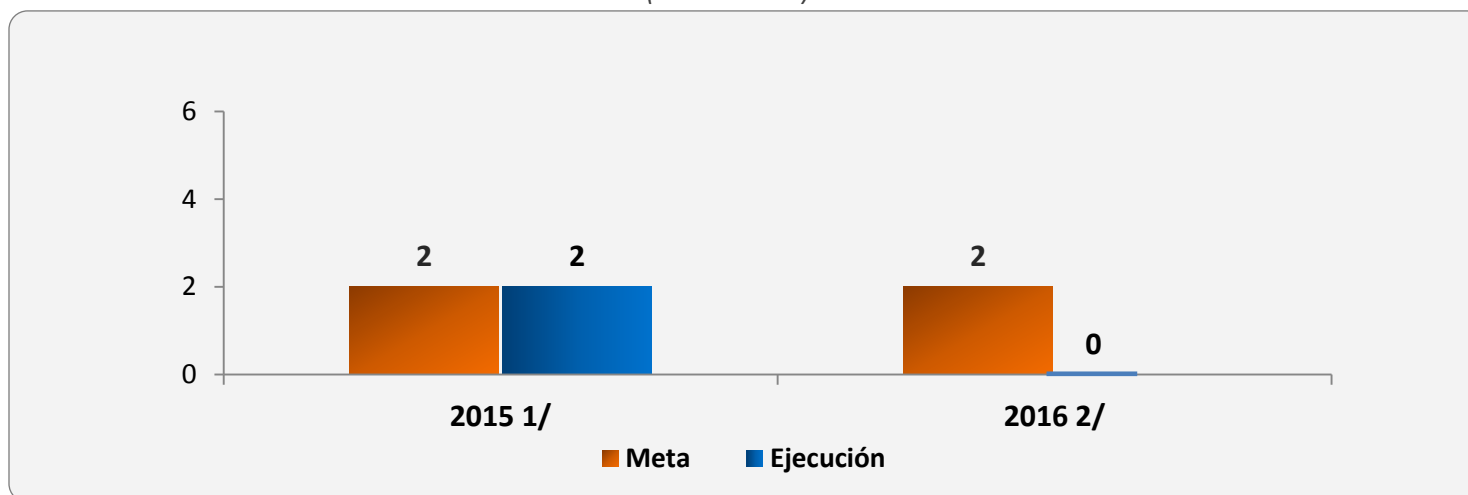
OE8 Desarrollar Gestión del crecimiento y de la innovación

13

Productos nuevos implementados

Anual: 2015 - 2016

(En cantidad)



1/ Considera: i) Pago Fácil – Mejora de los canales alternativos de pago.

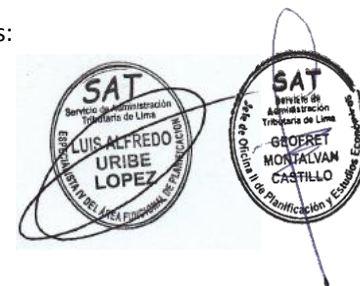
ii) Tarjeta de Contribuyente Puntual.

2/ Considera: Las soluciones realizadas durante el 2016, comprendieron nuevas versiones de los siguientes productos:

i) Saldomatico, y ii) Aplicativo web “Actualiza tus datos”.

Fuente: Gerencia de Proyectos

Meta Anual: 2



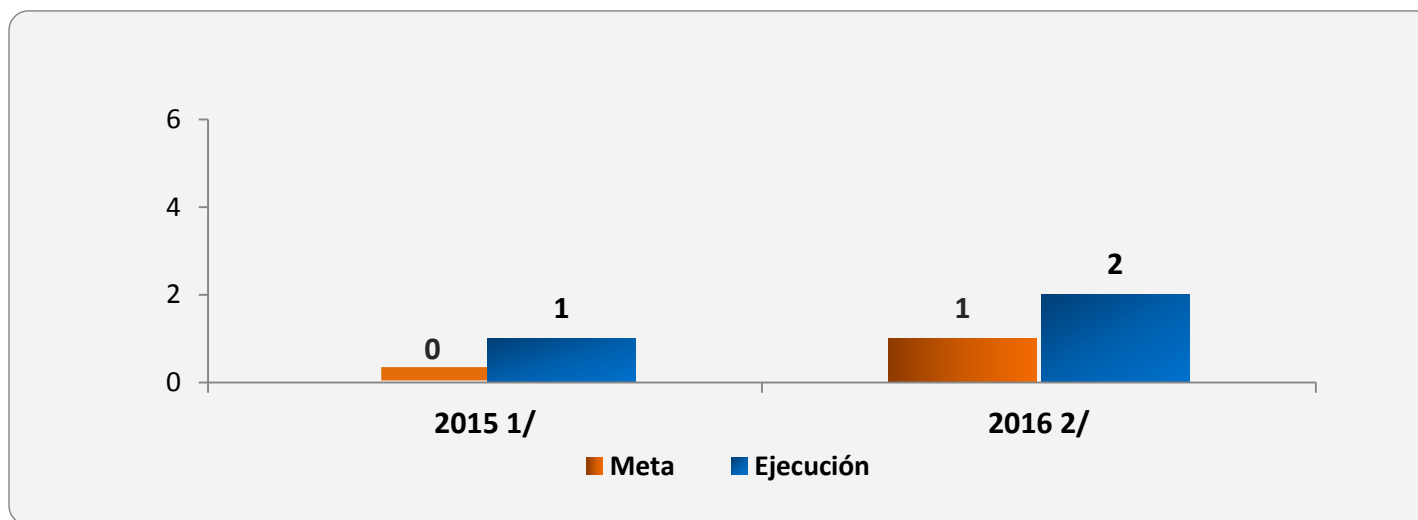
OE9 Implementar Soluciones TIC's que soportan la demanda de servicios

14

Desarrollo de soluciones TIC's para la operación

Anual: 2015 -2016

(En cantidad)



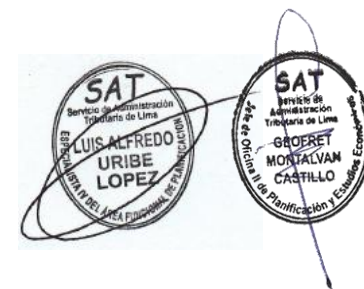
1/ Considera: i) Aplicativo Smart SAT.

2/ Considera: i) Modulo de Registro de Vacaciones para la Gerencia de Recursos Humanos.

ii) Sistema de Gestión de Accesos Integrado para las aplicaciones.

Fuente: Gerencia de Informática

Meta Anual: 1



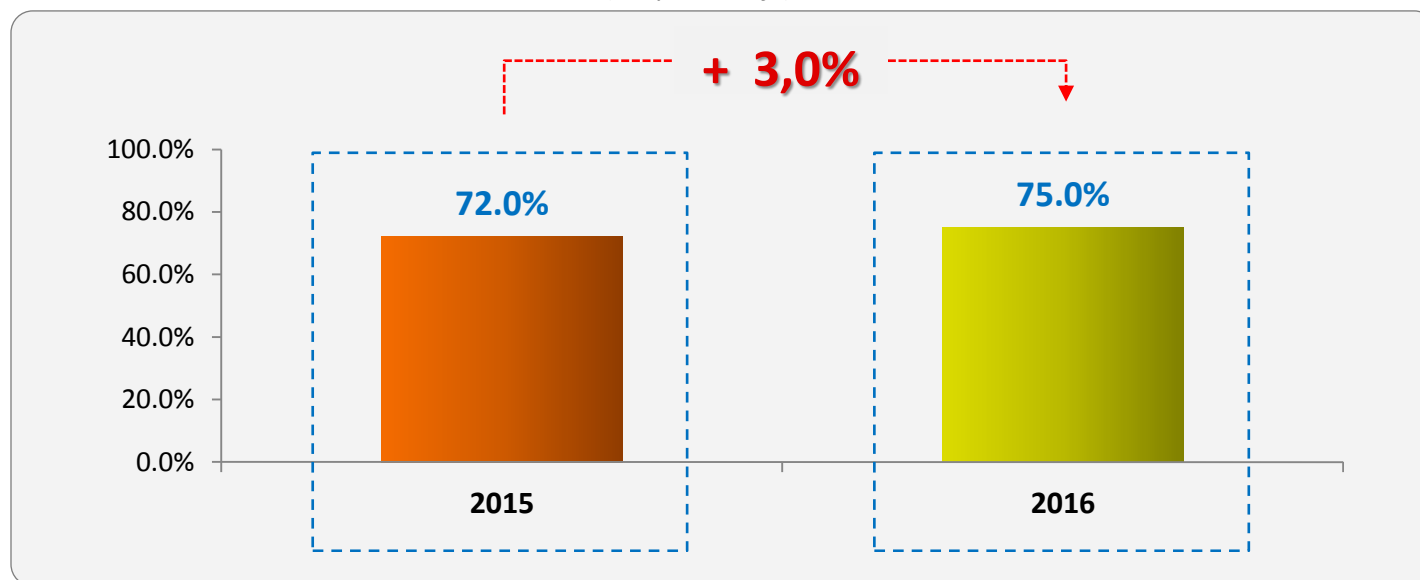
OE9 Fortalecer la Cultura y el Clima Organizacional SAT

15

Satisfacción General del colaborador SAT

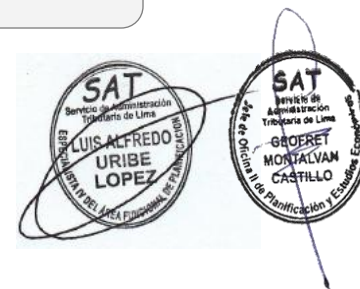
Anual: 2015 - 2016

(En porcentaje)



Fuente: Encuesta realizada por la Gerencia de Recursos Humanos 2015/2016.

Meta Anual: 74,0%



Gracias