

SAT

*Servicio de Administración
Tributaria de Lima*

Resultados de los indicadores estratégicos al Cuarto trimestre 2017

Oficina de Planificación y Estudios Económicos

Enero 2018



Municipalidad de Lima



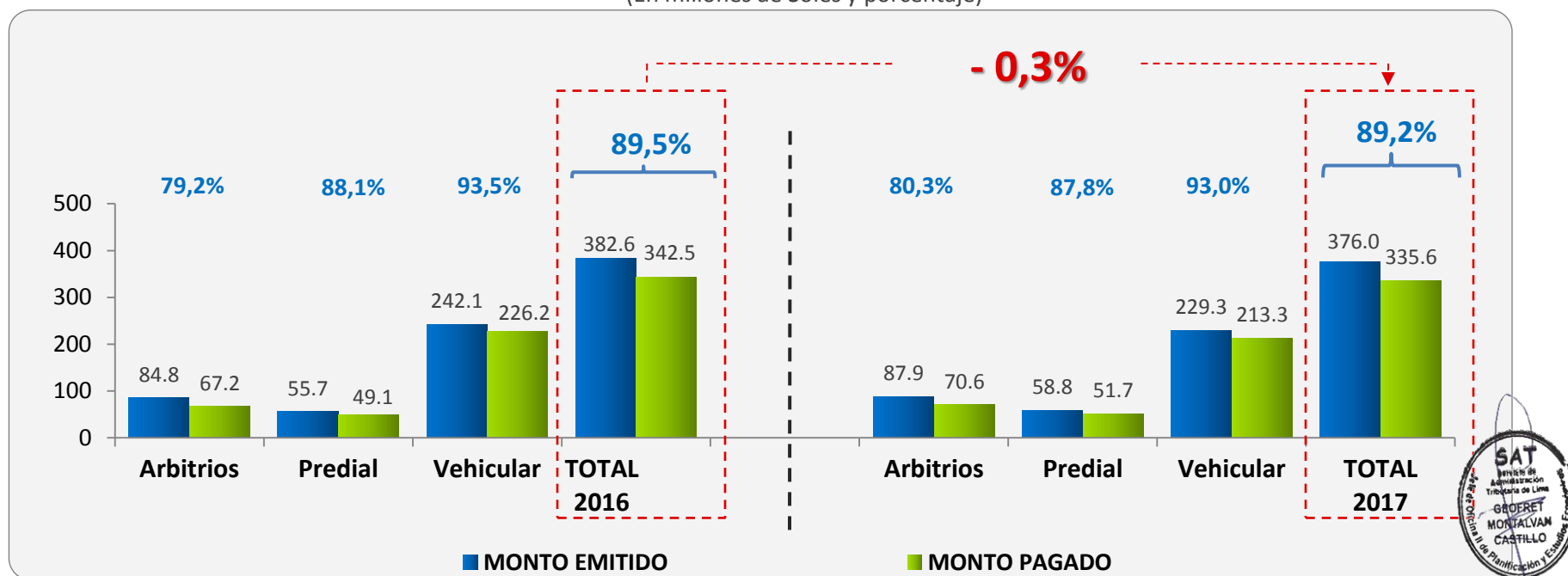
OE1 Maximizar la eficacia de la recaudación tributaria y no tributaria

1

Efectividad General de la Recaudación Tributaria^{1/}

Anual: 2016 -2017

(En millones de Soles y porcentaje)



^{1/} Considera la emisión y recaudación de deuda corriente al 31 de diciembre de 2016 y 2017 (monto insoluto).

Fuente: Gerencia de Informática

Meta Anual: 90,0%

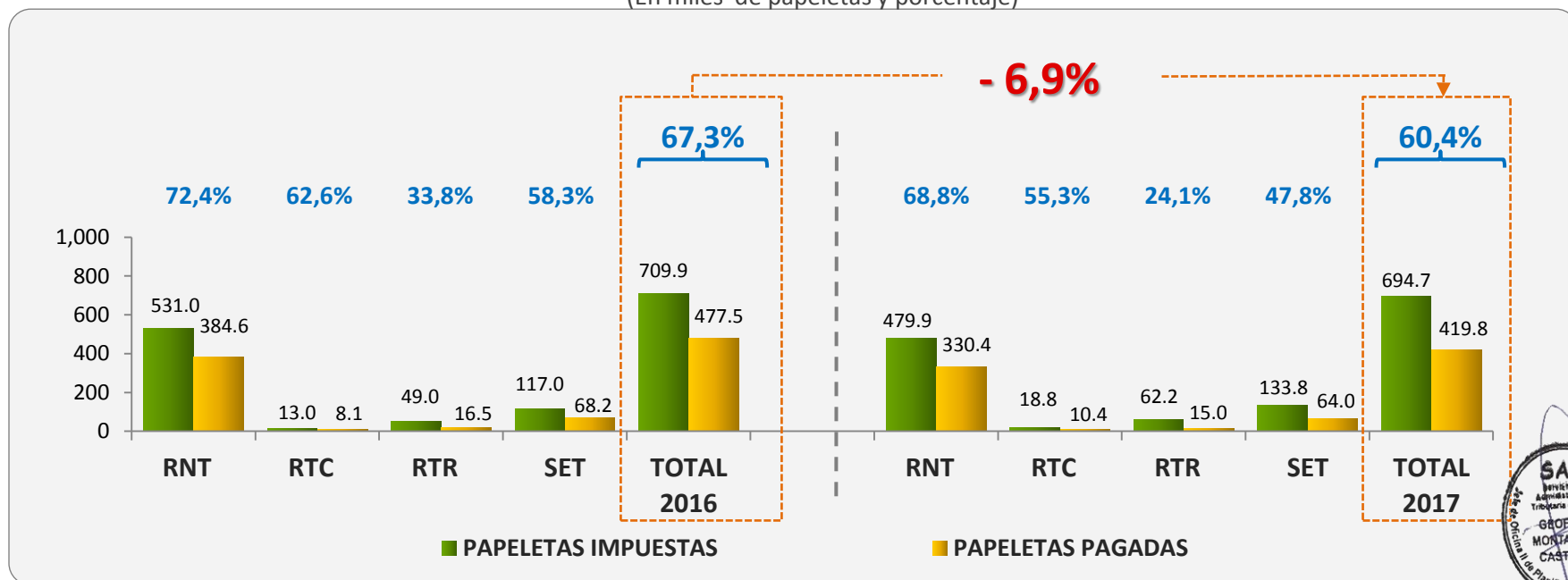
OE1 Maximizar la eficacia de la recaudación tributaria y no tributaria

2

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

Anual: 2016 -2017

(En miles de papeletas y porcentaje)



^{1/} Considera la cantidad de papeletas impuestas y pagadas en el año al 31 de diciembre de 2016 y 2017. Cabe precisar que no se consideran las papeletas anuladas.

Fuente: Gerencia de Informática

Meta Anual: 69,8%

OE2

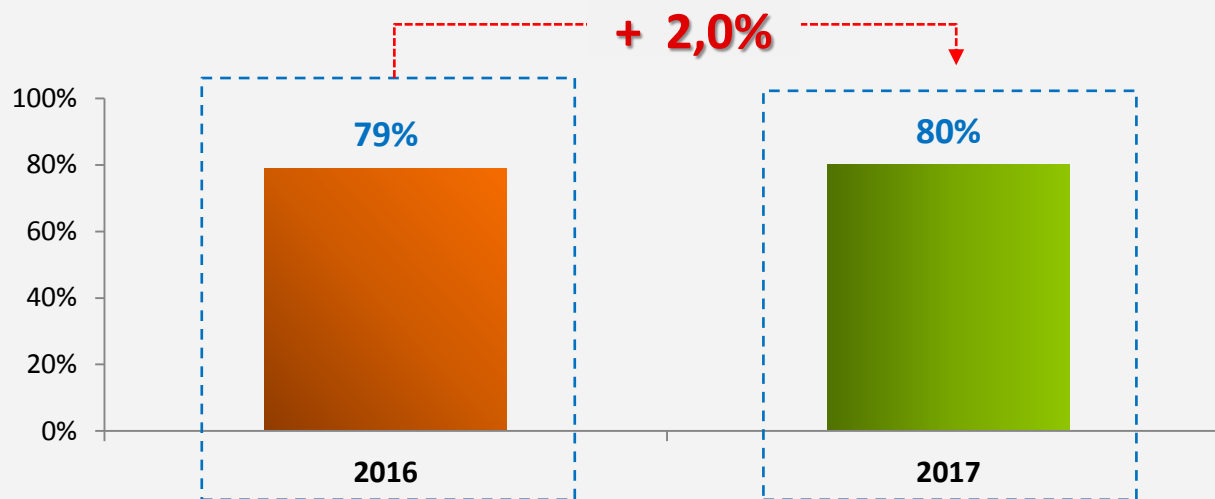
Cumplir con las expectativas de los ciudadanos por los servicios prestados

3

Satisfacción general de los ciudadanos

Anual: 2016 - 2017

(En porcentaje)



Fuente: Encuesta 2016: Oficina de Planificación y Estudios Económicos - SAT.
Encuesta 2017: DATUM Internacional.



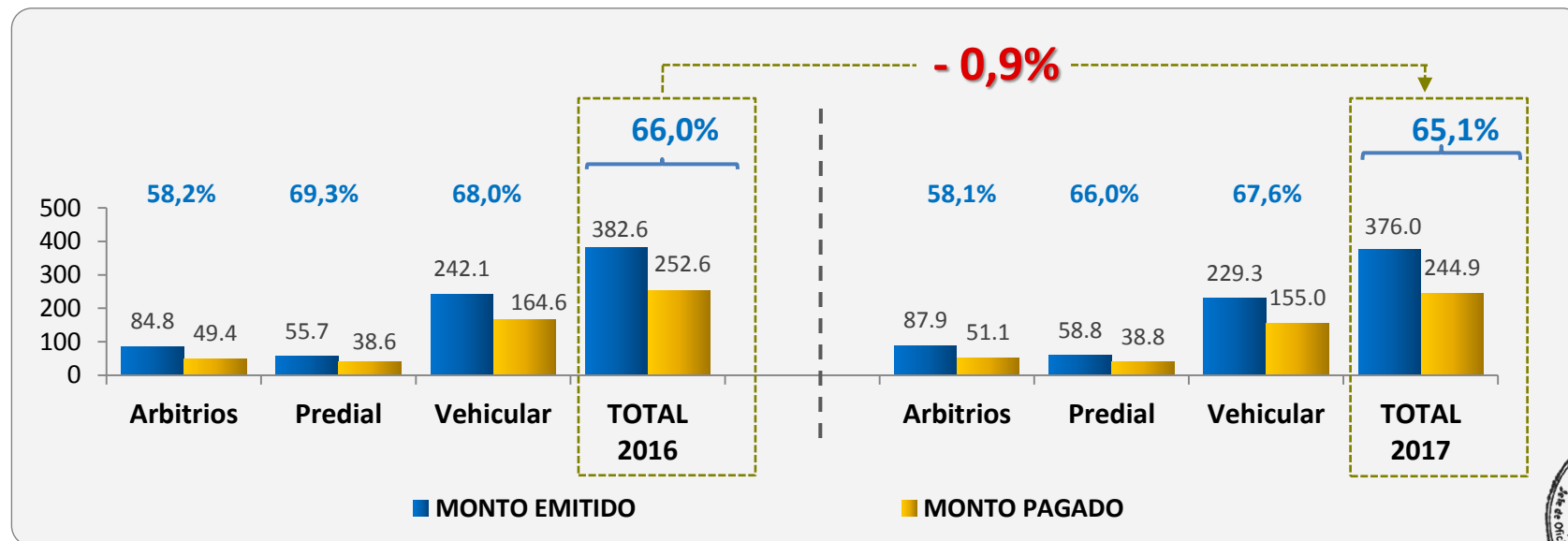
Meta Anual: 80,0%

4

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

Anual: 2016 - 2017

(En millones de Soles y porcentaje)



- 1/ Considera el pago de:
- i) I cuota dentro del plazo de vencimiento (28 de febrero de 2017).
 - ii) II cuota dentro del plazo de vencimiento (31 de mayo de 2017).
 - iii) III cuota dentro del plazo de vencimiento (31 de agosto de 2017).
 - iv) IV cuota dentro del plazo de vencimiento (30 de noviembre de 2017).

Deuda emitida y pagada al 31 de diciembre de 2016 y 2017 (montos insolutos).

Fuente: Gerencia de Informática .

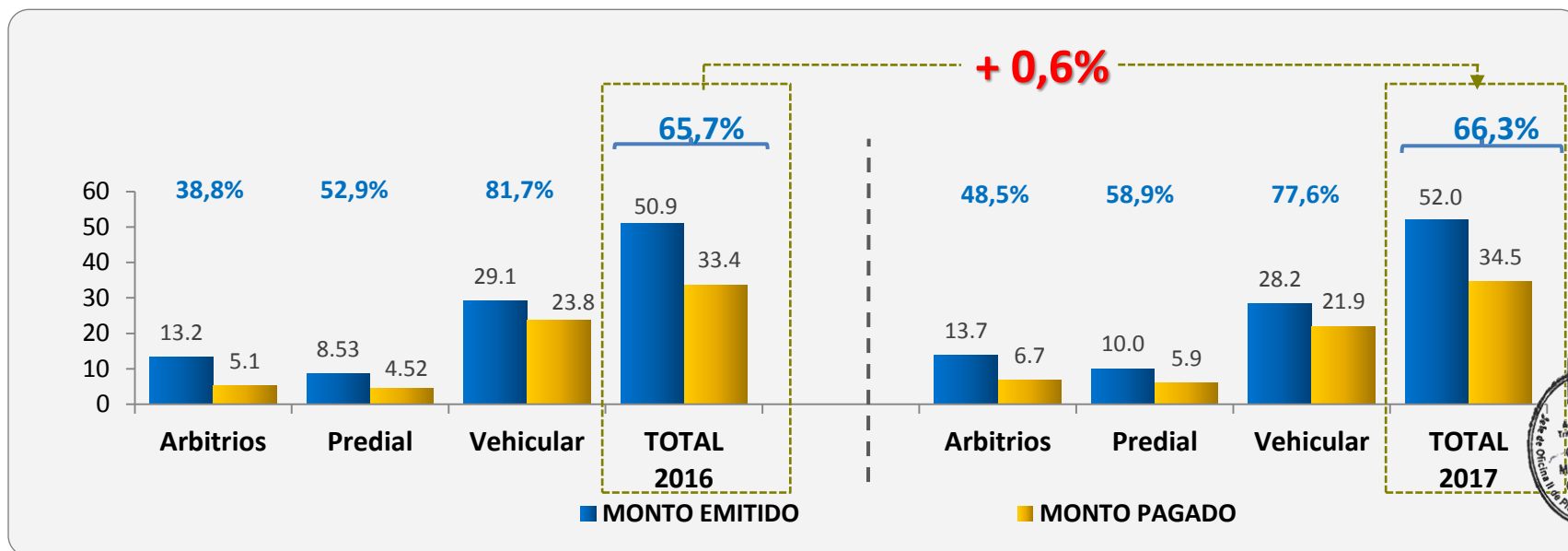
Meta Anual: 66,3%

5

Efectividad de la recaudación tributaria en estado coactivo ^{1/}

Anual: 2016 - 2017

(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 2016 y 2017.

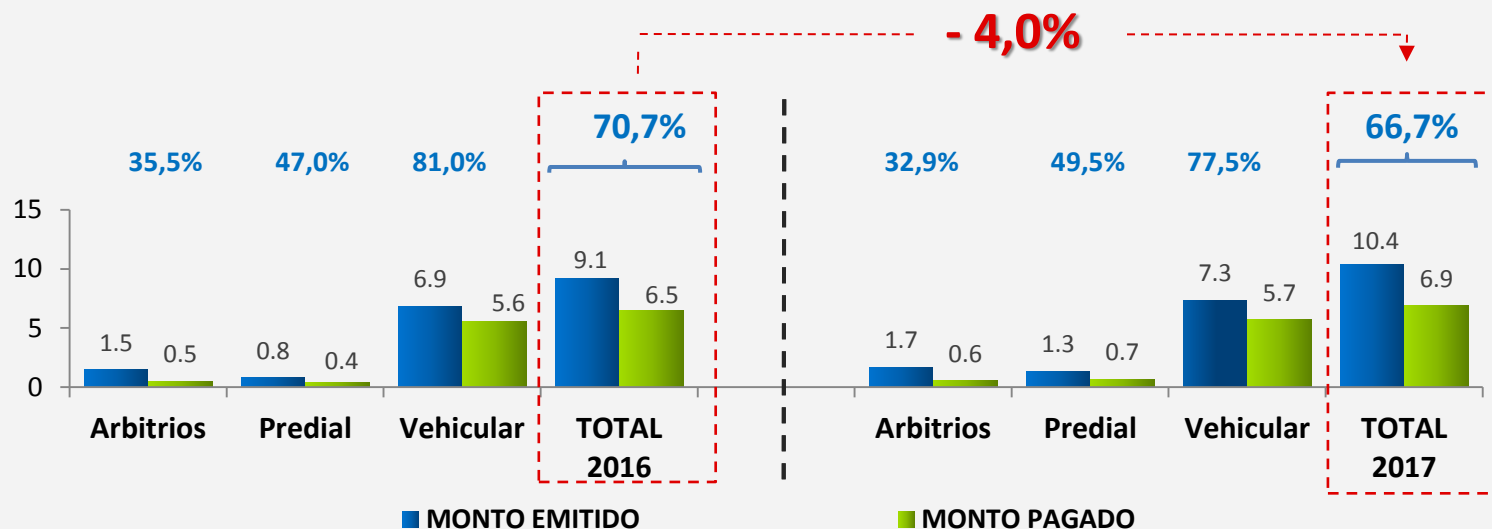
Fuente: Gerencia de Informática

6

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

Anual: 2016 - 2017

(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 2016 y 2017.

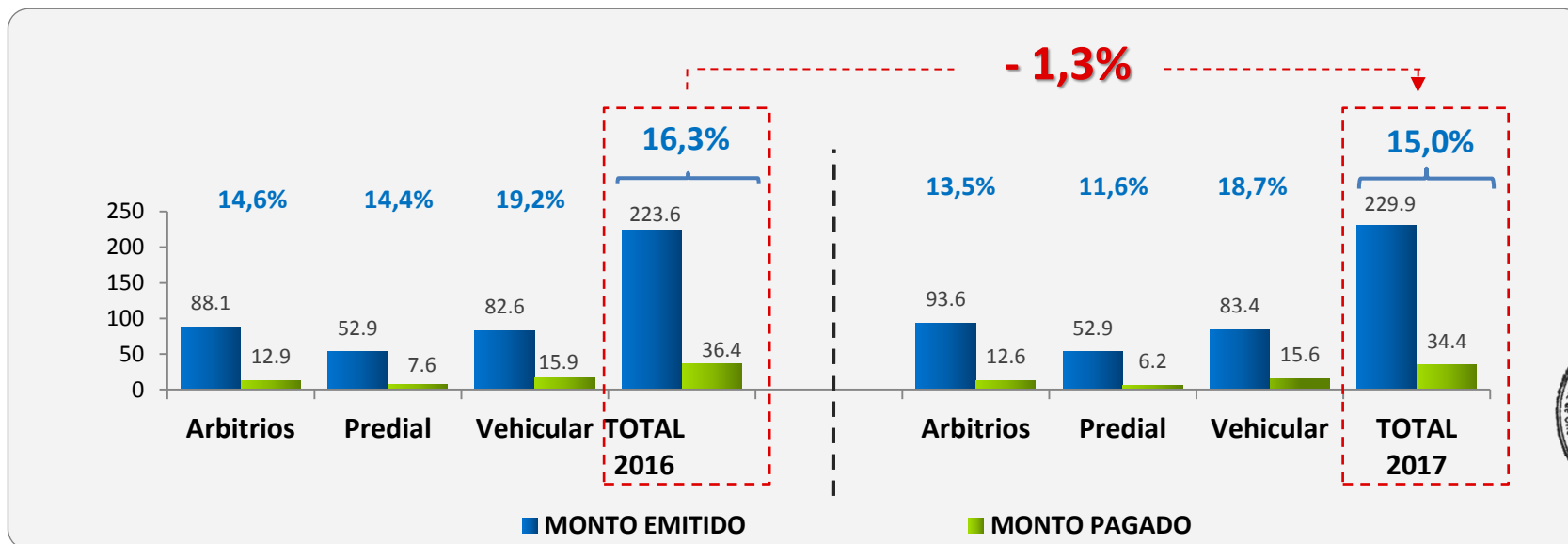
Fuente: Gerencia de Informática

7

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

Anual: 2016 - 2017

(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

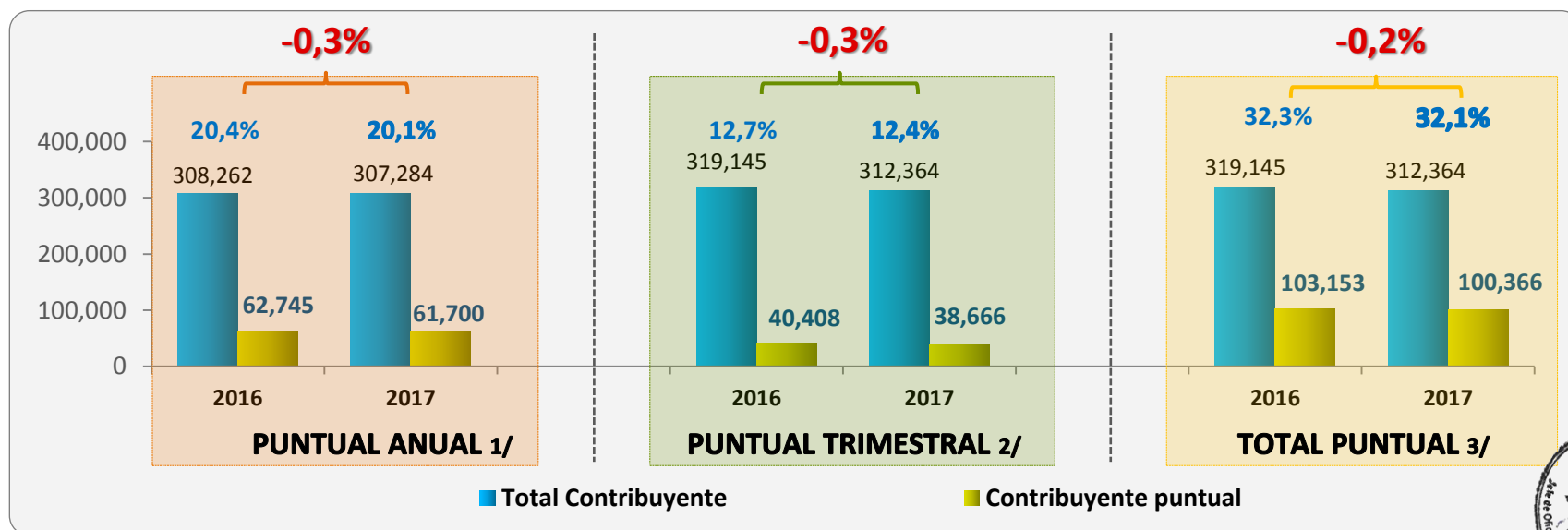


8

Contribuyentes Puntuales

Anual: 2016 - 2017

(En cantidad y porcentaje)



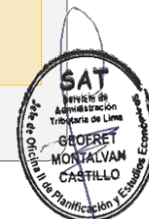
1/ Se considera contribuyente puntual anual, a aquel que ha pagado sus cuatro cuotas dentro del primer vencimiento.

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 2016 y 2017.

Fuente: Gerencia de Informática



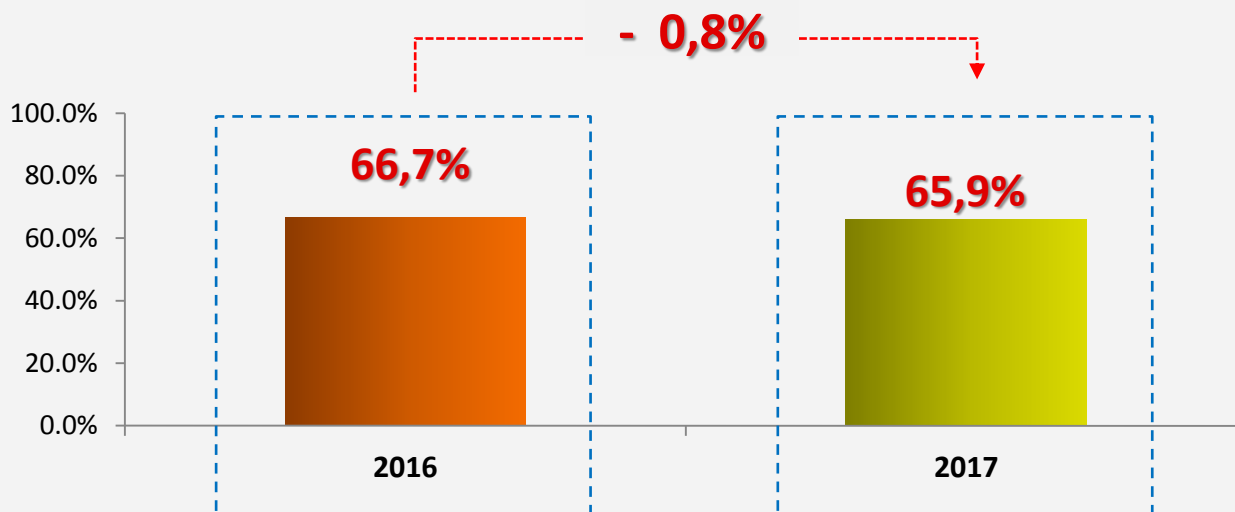
OE4 Mejorar los procesos de interrelación con el ciudadano

9

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

Anual: 2016 - 2017

(En porcentaje)



Fuente: Encuesta 2016 (Oficina de Planificación y Estudios Económicos – SAT).
Encuesta 2017 (DATUM Internacional).

Meta Anual: 76,8%

OE5

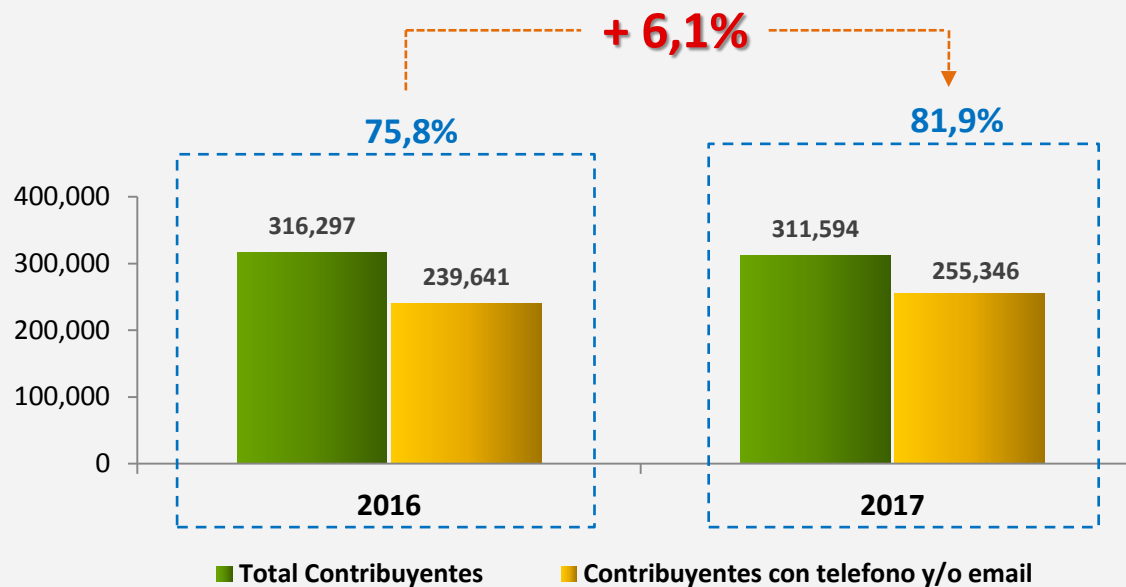
Mejorar la Gestión de Datos relacionados al Ciudadano

10

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

Anual: 2016 - 2017

(En cantidad y porcentaje)



^{1/} Considera contribuyentes afectos al 31 de diciembre de 2016 y 2017.

Fuente: Gerencia de Informática

Meta Anual: 73,5%

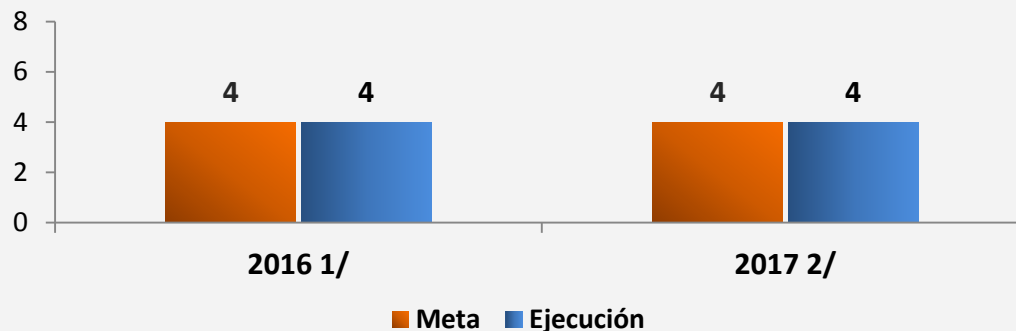
OE6 Fortalecer la Imagen Institucional del SAT

11

Actividades de Responsabilidad Social

Anual: 2016 – 2017

(En cantidad)



1/ Considera: i) Voluntariado SAT.
ii) Cultura Tributaria en Colegios.
iii) Programa “Reciclar para ayudar” (ONG ANIQUEM).
iv) Programa “Reciclando ando” (ONG TIERRA Y SER).

2/ Considera: i) Voluntariado SAT.
ii) Cultura Tributaria en Colegios.
iii) Programa “Reciclar para ayudar” (ONG ANIQUEM).
iv) Programa “Reciclando ando” (ONG TIERRA Y SER).

Fuente: Oficina de Imagen Institucional.

Meta Anual: 4

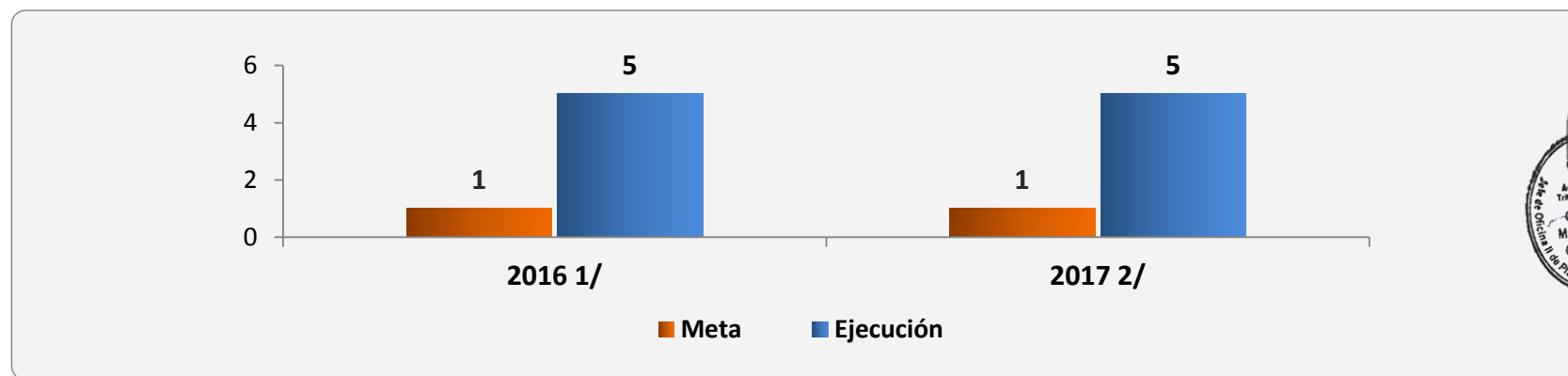


12

Procesos de soporte optimizados

Anual: 2016 – 2017

(En cantidad)



1/ 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), y v) Gestión Administrativa (Reducción de tiempos de retención en los distintos niveles de archivo).

2/ Considera: i) Orientación (Flujo de atención de las solicitudes de acceso a la información en el SGD), ii) Registro y Determinación (Implementación de Actas de Control Electrónica, y Optimización en el registro de las Imputaciones de Cargo), iii) Gestión de Cobranzas (Mejoras en el formato Cargo de Recepción, y Mejoras de las Resoluciones de Medidas Cautelares), iv) Atención de medios impugnatorios y solicitudes no contenciosas (Mejoras en el registro y derivación de trámites), y v) Gestión Administrativa (Optimización en el sistema de Logística (SAF), Modulo de Programación).

Fuente: Gerencia de Organización y Procesos.

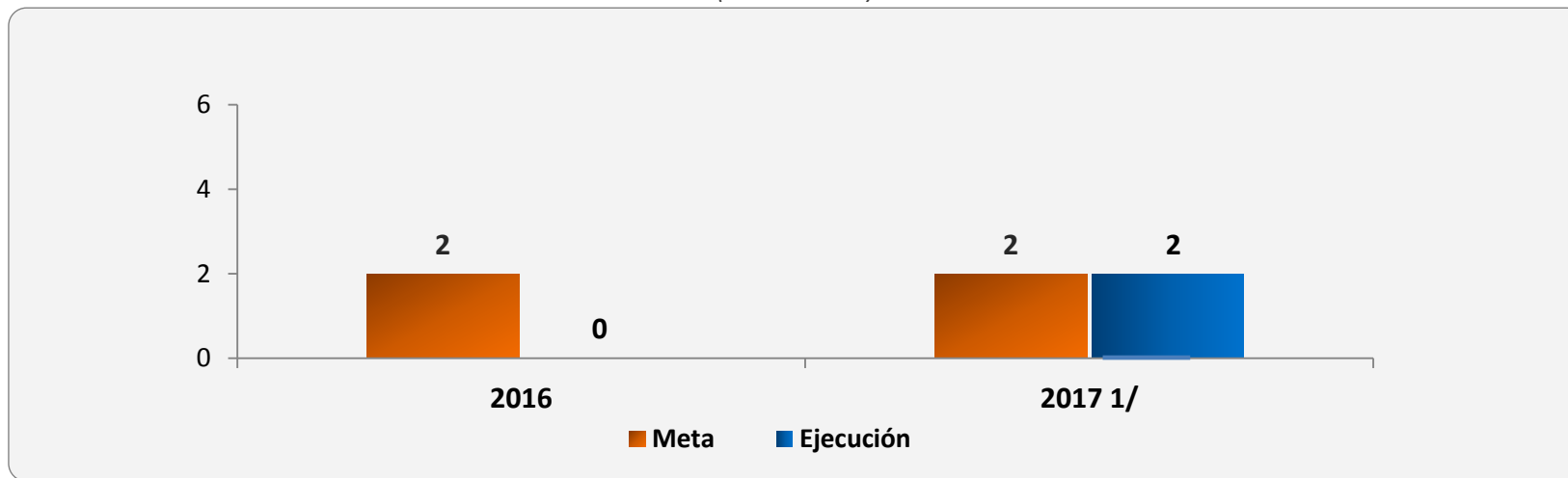
OE8 Desarrollar Gestión del crecimiento y de la innovación

13

Productos nuevos implementados

Anual: 2016 - 2017

(En cantidad)



1/ Considera: i) Pago de impuesto vehicular indicando el número de placa vehicular en los canales de Scotiabank (web, ventanilla y agente).

ii) Nueva versión del SMARTSAT.

Asimismo, es preciso mencionar que durante el periodo de 2016 se realizó actualizaciones de “Actualiza tus datos” de la web SAT, y actualización del Saldomatico.

Fuente: Gerencia de Proyectos

Meta Anual: 2

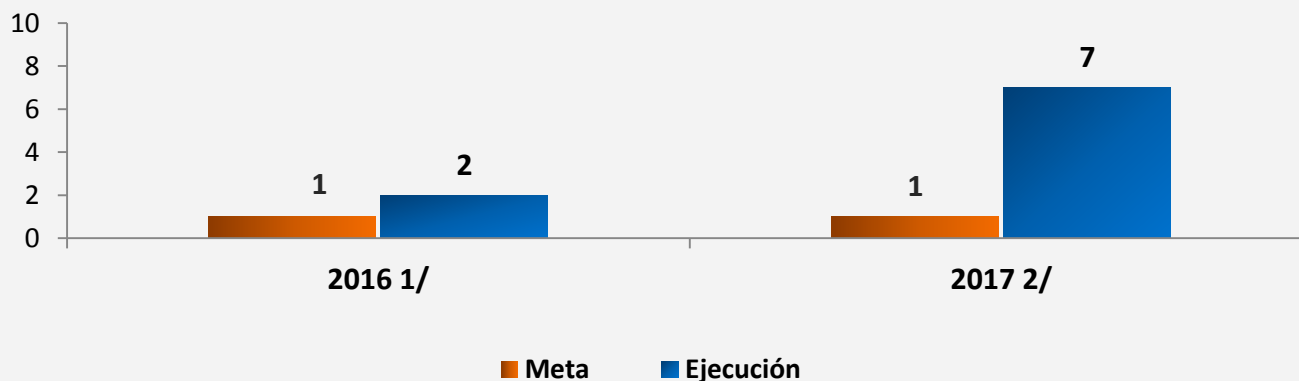
OE9 Implementar Soluciones TIC's que soportan la demanda de servicios

14

Desarrollo de soluciones TIC's para la operación

Anual: 2016 - 2017

(En cantidad)



1/ Considera: i) Modulo de Registro de Vacaciones para la Gerencia de Recursos Humanos, y ii) Sistema de Gestión de Accesos Integrado para las aplicaciones.
2/ Considera: i) Pago fácil II, ii) Publicación de documentos internos en el Portal de Transparencia, iii) Prescripción en línea D.L.1272, iv) Capa de NSE en GIS-SAT, v) Gestión de deuda pendiente de pago – Qlik View, vi) Servicio web para consulta de deuda tributaria y no tributaria para el JNE, y vii) Registro de 1° y 2° descargo (incluyendo IFI) y emisión de Resolución de sanción sobre IFI sin descargo.

Fuente: Gerencia de Informática

Meta Anual: 1

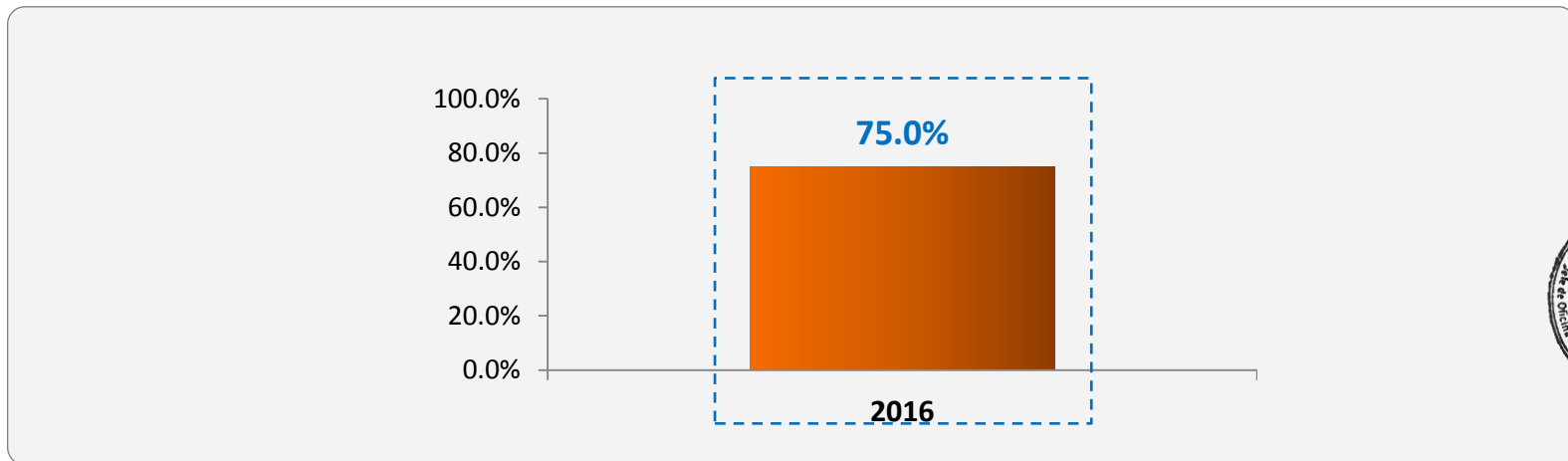
OE9 Fortalecer la Cultura y el Clima Organizacional SAT

15

Satisfacción General del colaborador SAT ^{1/}

Anual: 2016 - 2017

(En porcentaje)



Fuente: Encuesta 2016 (Gerencia de Recursos Humanos - SAT)

1/ Con fecha 02/09/17 se publicó en el Diario "El Peruano", la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 150-2017-SERVIR-PE, en la cual se aprueba la **"Guía para la Gestión del Proceso de Cultura y Clima Organizacional del sistema Administrativo de Gestión de Recursos humanos"**, la cual establece una serie de fases y plazos para su implementación. En ese sentido, la GRH considera necesario adecuarse a las nuevas disposiciones emitidas por SERVIR, razón por la cual no se realizó la evaluación del periodo 2017.

Meta Anual: 76,0%

Gracias