
Resultados de los indicadores estratégicos al cuarto trimestre 2020

Oficina de Planificación y Estudios Económicos

Enero 2021



RUTA ESTRATÉGICA DEL SAT

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2020-2023 Municipalidad Metropolitana de Lima		MARCO ESTRATÉGICO 2020-2023 Servicio de Administración Tributaria de Lima		
Acciones Estratégicas Institucionales		Estrategias Institucionales		
Código	Descripción	Prioridad	Código	Descripción
AEI. 09.06	Recaudación Tributaria y No Tributaria efectiva en beneficio de la Municipalidad Metropolitana de Lima	1	EI.01	Recaudación Tributaria y No Tributaria permanente y efectiva en el Servicio de Administración Tributaria de Lima
		2	EI.02	Prestación de Servicios acorde a las expectativas de los Usuarios del Servicio de Administración Tributaria de Lima
AEI. 09.09	Gestión institucional de las Empresas Municipales y Organismos Públicos Descentralizados eficaz en la Municipalidad Metropolitana de Lima	1	EI.03	Gestión eficiente de los Procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima en el Marco de la Modernización del Estado



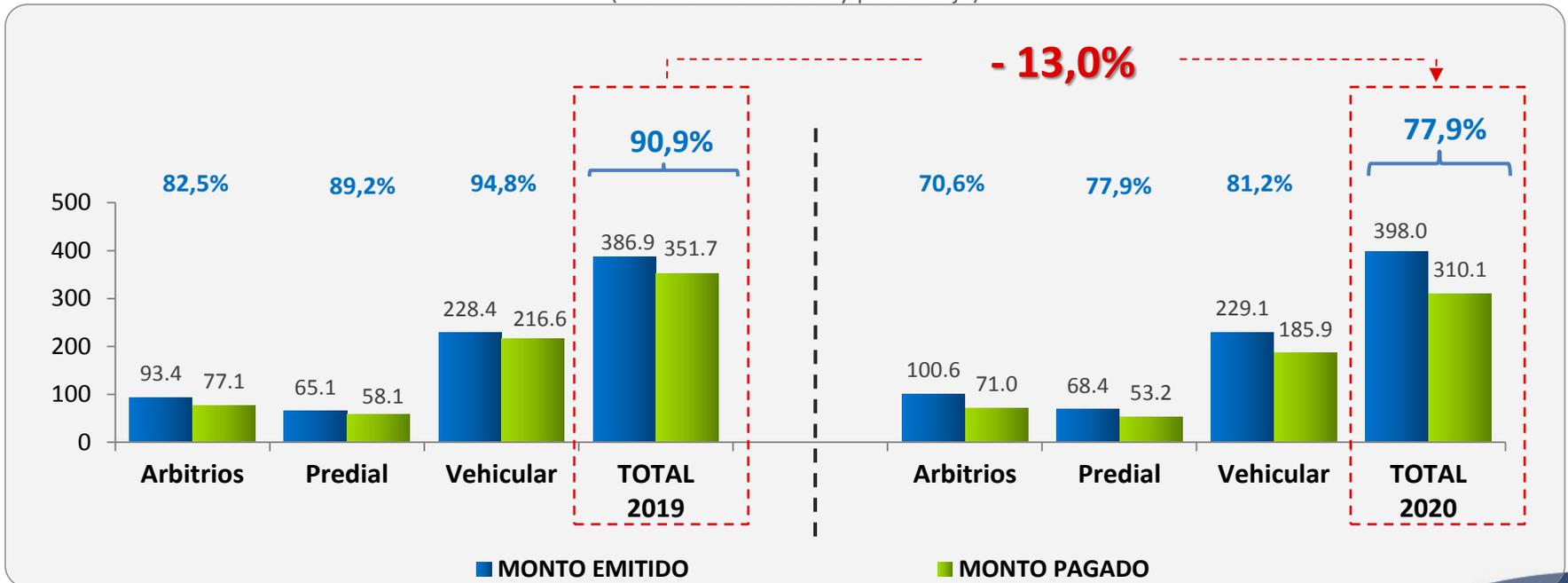
RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA EFECTIVA EN BENEFICIO DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

1

Efectividad General de la Recaudación Tributaria ^{1/}

Anual: 2019 - 2020

(En millones de Soles y porcentaje)



^{1/} Considera la emisión y recaudación de deuda corriente al 31 de diciembre de 2019 y 2020 (no monto insoluto).

Fuente: Gerencia de Informática

Meta Anual: 90,5%



MUNICIPALIDAD DE LIMA

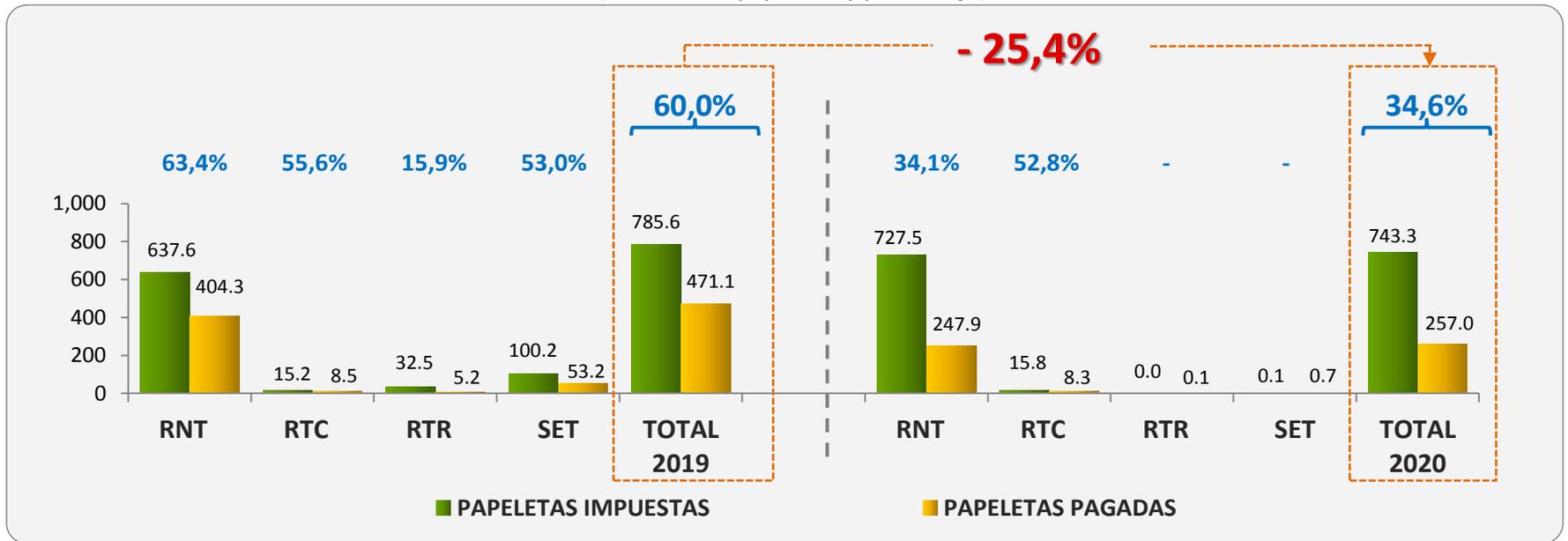
RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA EFECTIVA EN BENEFICIO DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

2

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

Annual: 2019 - 2020

(En miles de papeletas y porcentaje)



^{1/} Considera la cantidad de papeletas impuestas y con pagos al 31 de diciembre de 2019 y 2020. Asimismo, no se considera las papeletas anuladas.

Fuente: Gerencia de Informática

Meta Anual: 66,3%



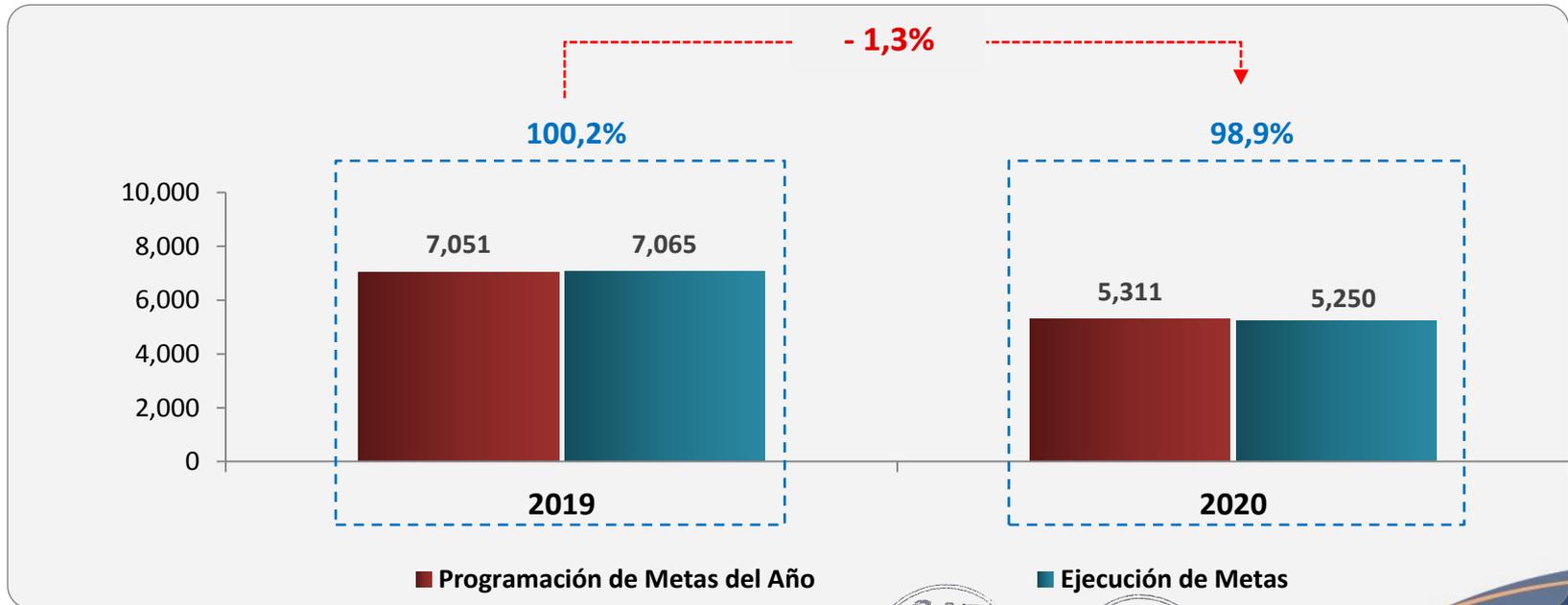
MUNICIPALIDAD DE LIMA

GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS EFICAZ EN LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

3

Porcentaje de Cumplimiento del POI^{1/}

Anual: 2019 - 2020
(En cantidad y porcentaje)



^{1/} Considera la programación modificada de metas físicas a la fecha de evaluación.
Fuente: Módulo de Control de la Gestión



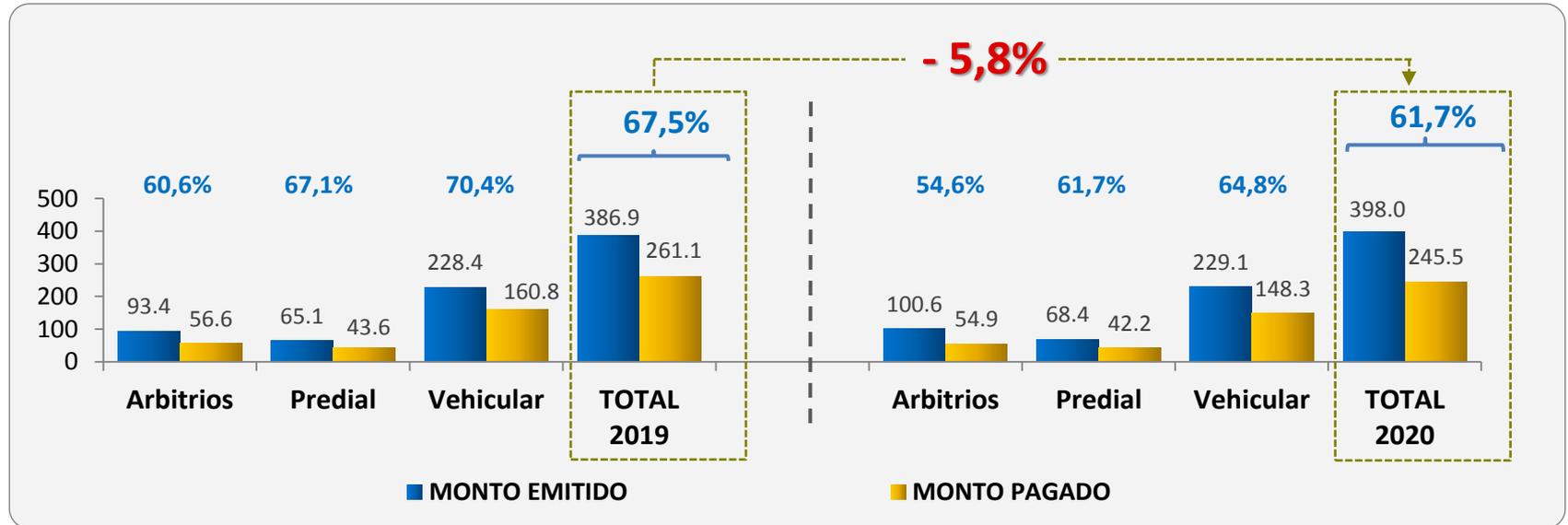
RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA PERMANENTE Y EFECTIVA EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA

4

Efectividad de la Recaudación Tributaria de Pago Oportuno 1/

Anual: 2019 - 2020

(En millones de Soles y porcentaje)



- 1/ Considera el pago de la I cuota dentro del plazo de vencimiento (28 de febrero de 2020)
- Considera el pago de la II cuota dentro del plazo de vencimiento (31 de julio de 2020)
- Considera el pago de la III cuota dentro del plazo de vencimiento (30 de setiembre de 2020)
- Considera el pago de la IV cuota dentro del plazo de vencimiento (30 de Noviembre de 2020)

Fuente: Gerencia de Informática



MUNICIPALIDAD DE LIMA

Meta Anual: 66,9%

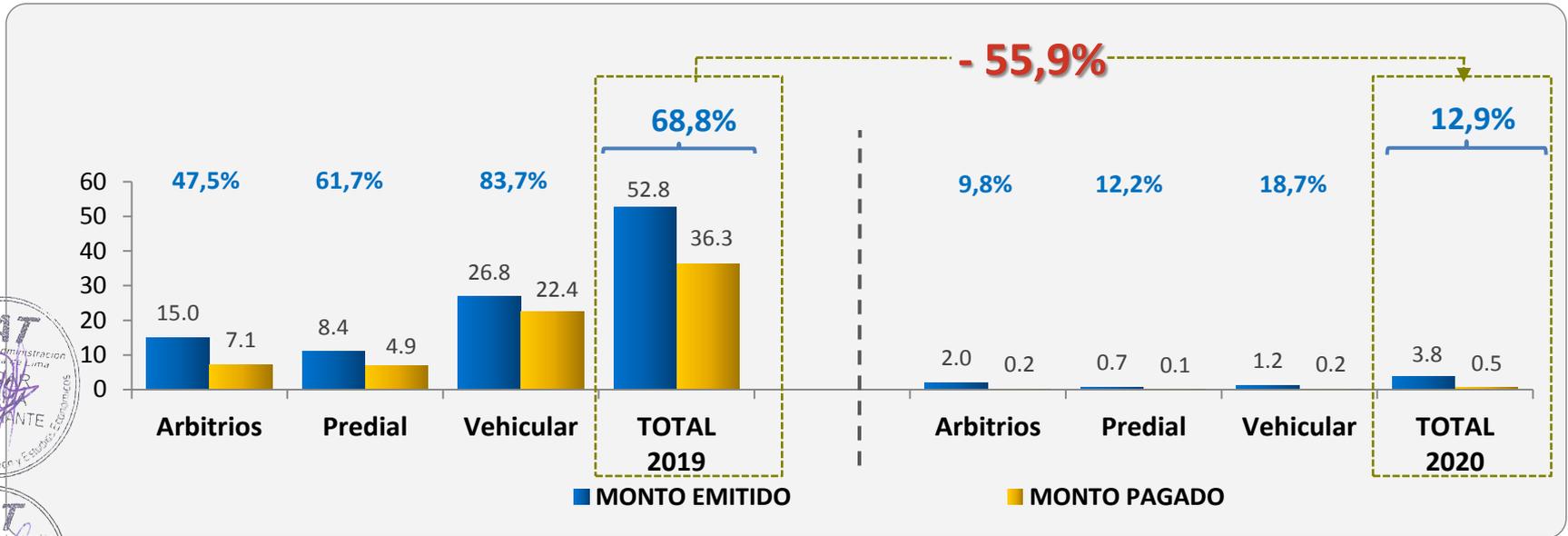
RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA PERMANENTE Y EFECTIVA EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA

5

Efectividad de la Recaudación Tributaria en Estado Coactivo ^{1/}

Anual: 2019 - 2020

(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 2019 y 2020.

* En el año 2020 se aprobaron beneficios tributarios por el impacto generado por el Estado de Emergencia por el brote del COVID-19 que se extendieron hasta el mes de noviembre, por ello, el estado de la deuda corriente no avanzó a la etapa coactiva sino hasta diciembre, ello resultó en niveles bajos de generación de cartera de deuda coactiva así como en la recaudación de dicha deuda.

Fuente: Gerencia de Informática

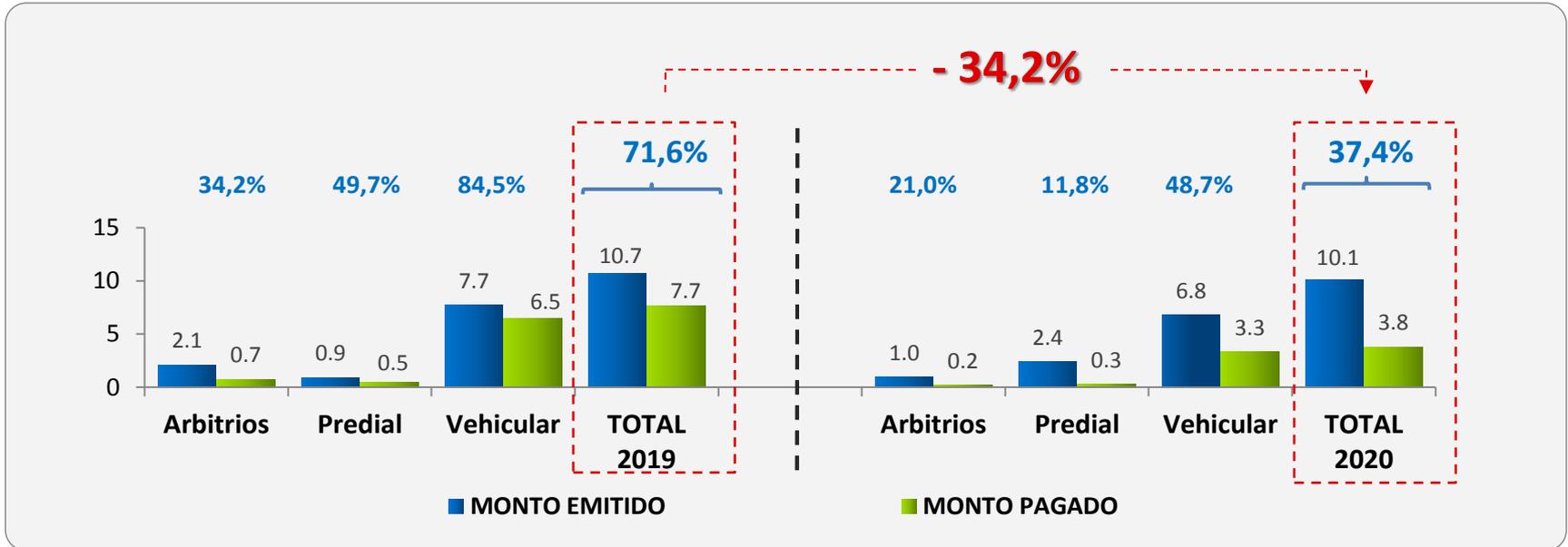
RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA PERMANENTE Y EFECTIVA EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA

6

Efectividad de la Recaudación de Deuda Corriente Fiscalizada ^{1/}

Anual: 2019 - 2020

(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 2019 y 2020 (monto insoluto).

Fuente: Gerencia de Informática



Meta Anual: 69,0%



MUNICIPALIDAD DE LIMA

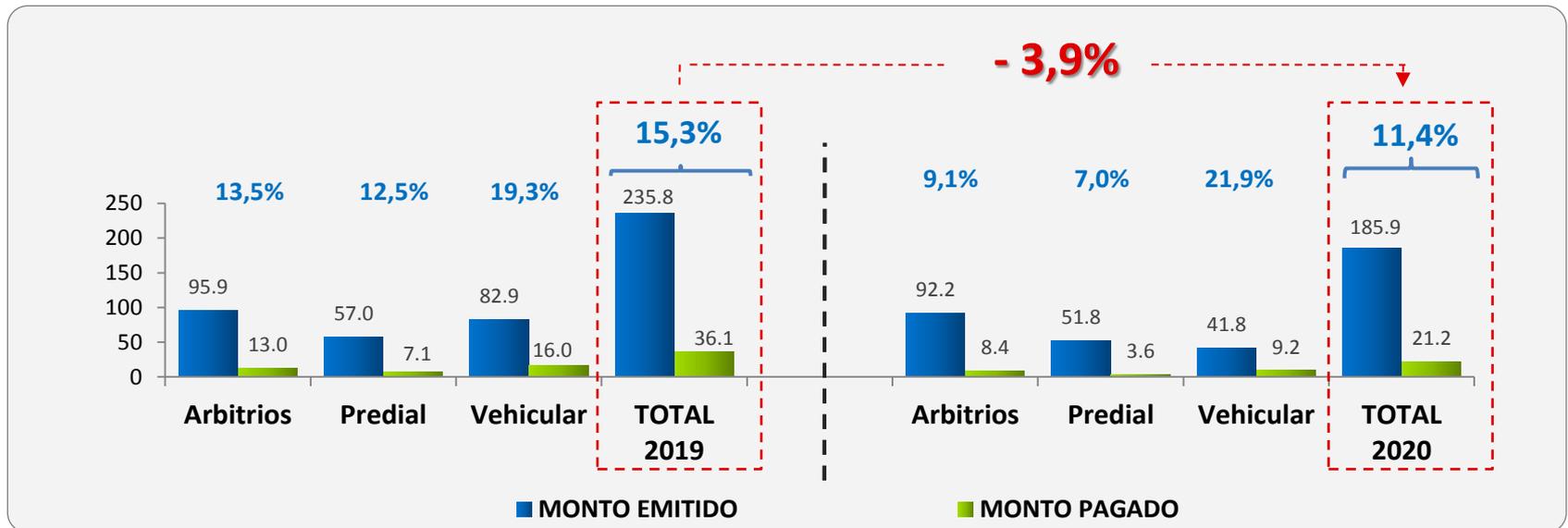
RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA PERMANENTE Y EFECTIVA EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA

7

Reducción de la Cartera Tributaria de Años Anteriores ^{1/}

Anual: 2019 - 2020

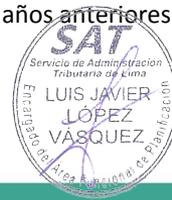
(En millones de Soles y porcentaje)



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: 17,1%



MUNICIPALIDAD DE LIMA

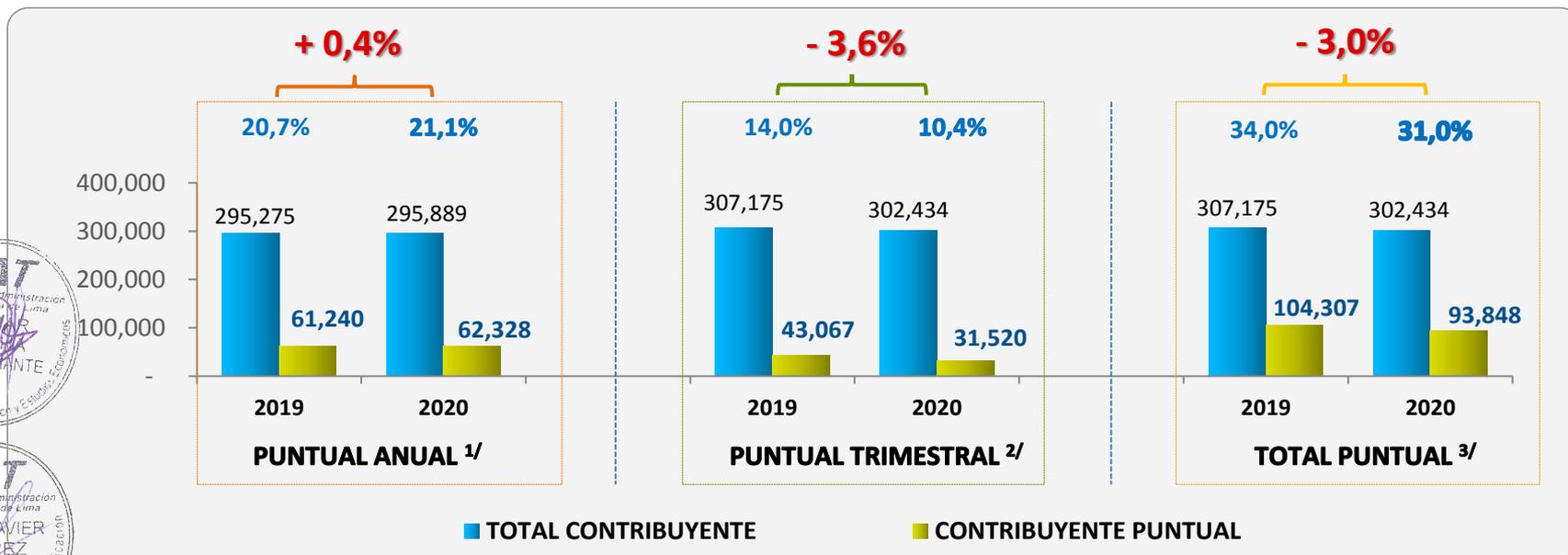
RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA PERMANENTE Y EFECTIVA EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA

8

Contribuyentes Puntuales ^{1/}

Al Cuarto Trimestre: 2019 - 2020

(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.

* Por el brote del COVID-19 en el año 2020 se decidió mover el 2° vencimiento de mayo a julio y el 3° vencimiento de agosto a setiembre.

^{3/} Los contribuyentes total puntual son la suma de contribuyentes puntuales anuales más los contribuyentes puntuales trimestrales.

Se considera los contribuyentes afectados al cuarto vencimiento de 2019 y 2020.

Fuente: Gerencia de Informática – Insumo PEI

Meta Anual: 34,2%



MUNICIPALIDAD DE LIMA

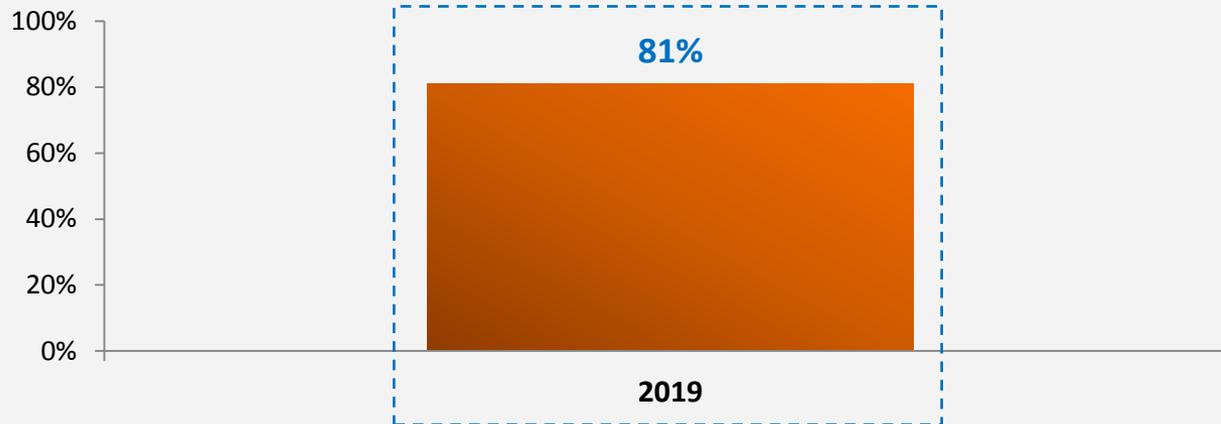
PRESTACIÓN DE SERVICIOS ACORDE A LAS EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA

9

Satisfacción General de los Ciudadanos

Anual: 2019

(En porcentaje)



Fuente: Encuesta 2019: Soluciones & Consultoría de Marketing - SOCMARK

En el año 2020 con el efecto de la pandemia COVID-19 no se optó por hacer la evaluación de la satisfacción general dado las restricciones que se aplicaron en los protocolos de atención al ciudadano.

Meta Anual 2020: 83,0%



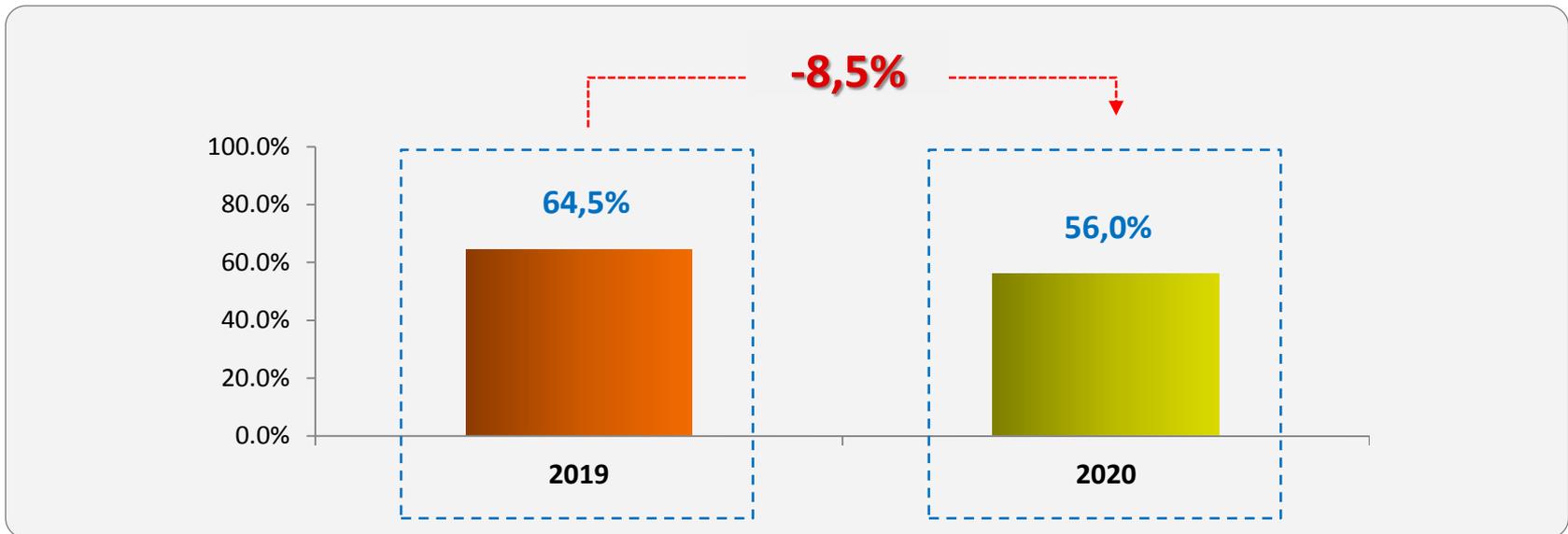
PRESTACIÓN DE SERVICIOS ACORDE A LAS EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA

10

Percepción de la Adecuación de los Servicios a las Necesidades del Ciudadano

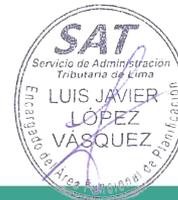
Anual: 2019 - 2020

(En porcentaje)



Fuente: Encuesta 2019: Soluciones & Consultoría de Marketing - SOCMARK
Encuesta Especifica de Percepciones del Ciudadano 2020 - OPE

Meta Anual: 67,8%



MUNICIPALIDAD DE
LIMA

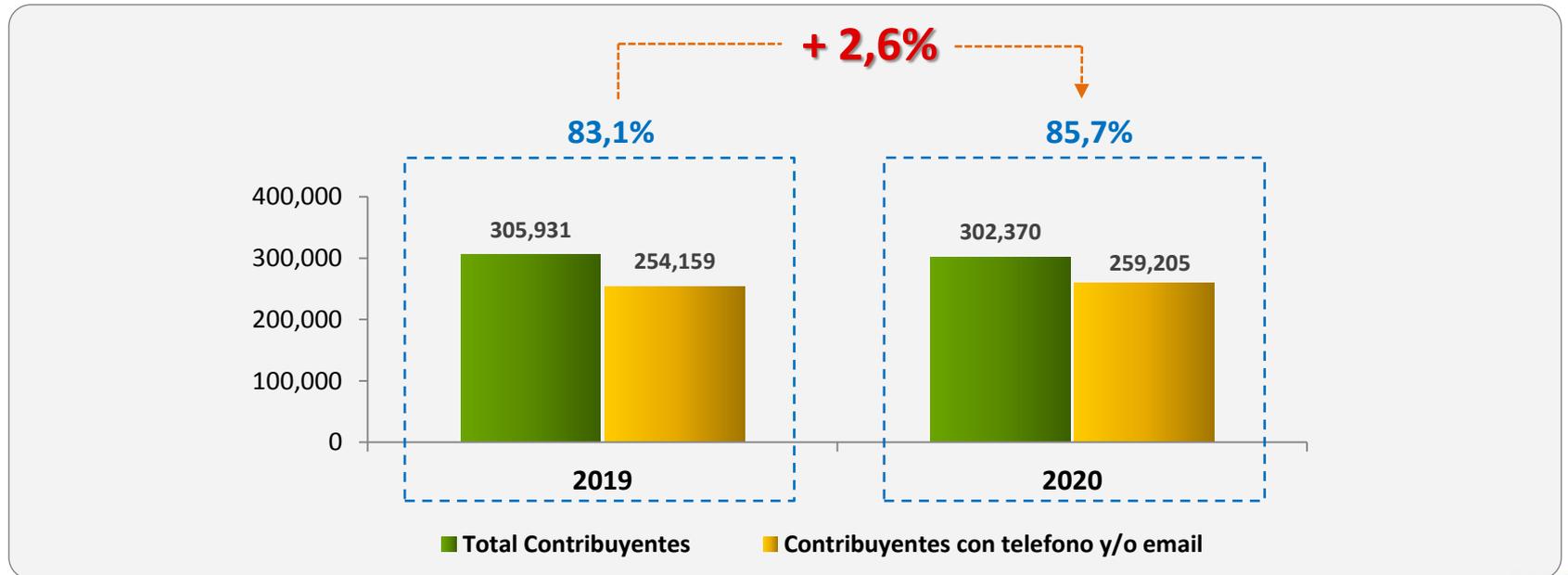
PRESTACIÓN DE SERVICIOS ACORDE A LAS EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA

11

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

Anual: 2019 - 2020

(En cantidad y porcentaje)



^{1/} Considera contribuyentes afectos al 31 de diciembre de 2019 y 2020.

Fuente: Gerencia de Informática

Meta Anual: 89,3%



MUNICIPALIDAD DE LIMA

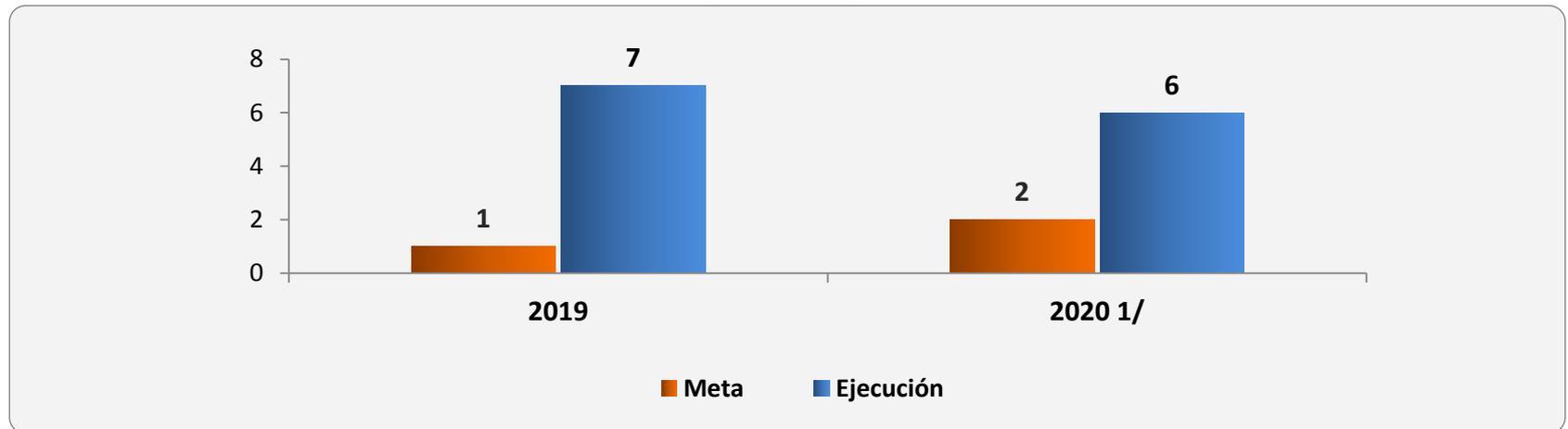
GESTIÓN EFICIENTE DE LOS PROCESOS DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA EN EL MARCO DE LA MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

12

Procesos de Soporte Optimizados

Anual: 2019 - 2020

(En cantidad)



1/ Considera: i) **Registro y Determinación** (Mejoras en el MAP Tributario, Modulo de Fiscalización, AVISAT, Notario Vehicular y MIV; así como mejoras en el Módulo de Licencias de Conducir), ii) **Gestión de Cobranzas y recaudación** (Mejoras en el Módulo de Asignación del Obligado - Map Tránsito, Mejoras en canales de pago: Página Web SAT; así como Mejoras en el Módulo de Control y Cobranza No Tributaria), iii) **Fiscalización de Contribuyentes** (Mejoras en el módulo de Fiscalización Vehicular), iv) **Atención procedimientos contenciosos y no contenciosos** (Mejoras en el Modulo de Control y Cobranza No Tributaria; así como Mejoras en el Proceso de emisión del IFI), v) **Orientación al ciudadano** (Mejoras en la agencia virtual, Mejoras en el servicio del Chat), y vi) **Gestión Estratégica Institucional** (Mejoras en el proceso de gestión de convenios; así como Mejoras en el proceso de gestión de proyectos).

Fuente: Gerencia de Organización y Procesos.



Meta Anual: 2



MUNICIPALIDAD DE LIMA

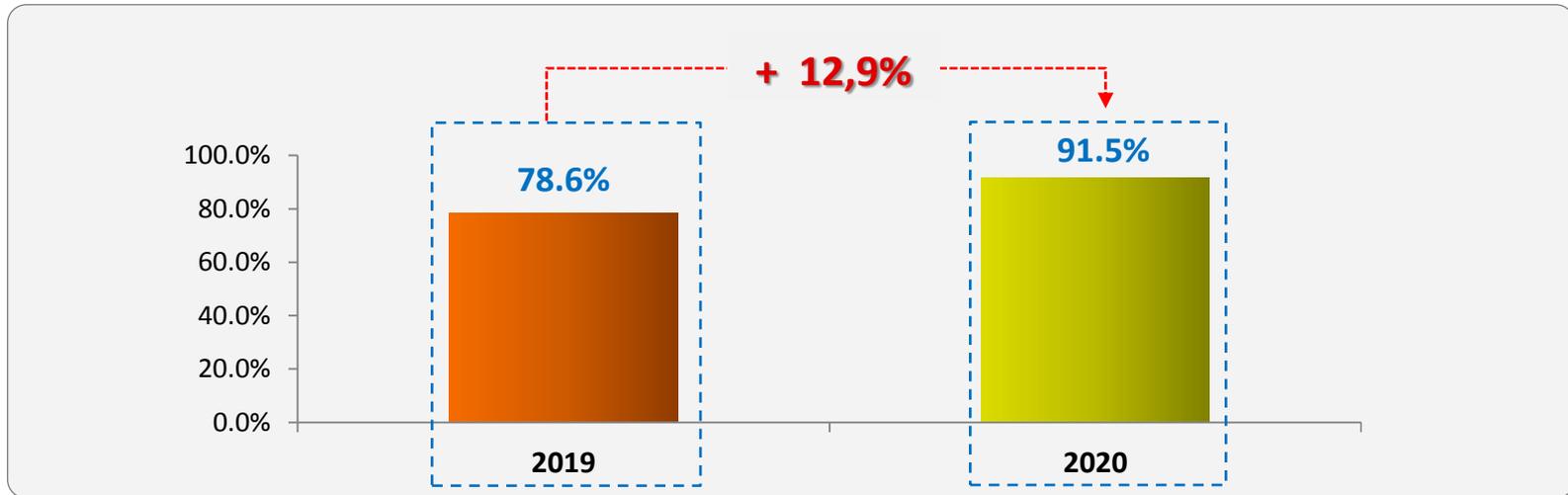
GESTIÓN EFICIENTE DE LOS PROCESOS DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA EN EL MARCO DE LA MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

13

Satisfacción General del Colaborador SAT

Anual: 2019 - 2020

(En porcentaje)



Fuente: Encuesta de Clima Laboral 2019 de la Gerencia de Recursos Humanos - SAT
Encuesta de Clima Laboral 2020 de la Gerencia de Recursos Humanos - SAT

Meta Anual: 78,0%



MUNICIPALIDAD DE
LIMA

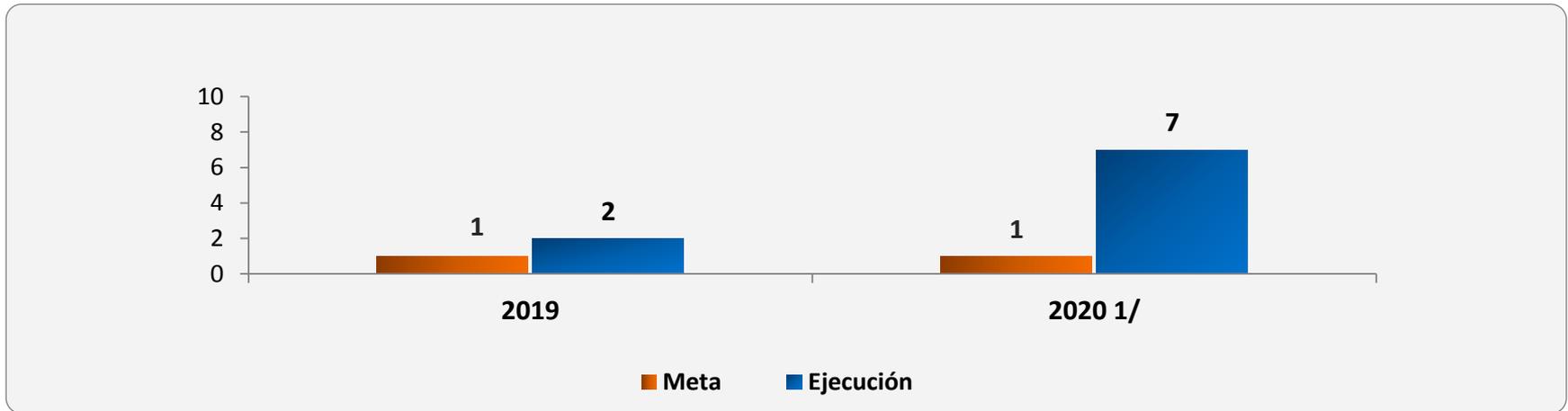
GESTIÓN EFICIENTE DE LOS PROCESOS DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA EN EL MARCO DE LA MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

14

Desarrollo de Soluciones TIC para la Operación

Anual: 2019 - 2020

(En cantidad)



1/ Considera: i) Implantación del **Sistema de Gestión Documental** de la PCM en el SAT, ii) Implementación de **nuevos servicios a través de la Agencia Virtual** como parte de la fase I, iii) Implementación de **Publicación de Servicios a través de la PIDE**, iv) Implementación del **formulario “Registra y Paga tu papeleta”** desde la página web para papeletas que aun no llegan al SAT, v) Implementación del beneficio de Ordenanza 2259(COVID-2019) para **descuento de deuda tributaria y no tributaria en todos los canales de pago**, vi) Implementación de **registro de papeletas VIPA**, vii) Implementación de envío de cuenta de **cuota inicial de solicitud de fraccionamiento para pago en bancos** y generación de resolución de automática en la confirmación de pago.

Fuente: Gerencia de Informática

Meta Anual: 1



MUNICIPALIDAD DE LIMA

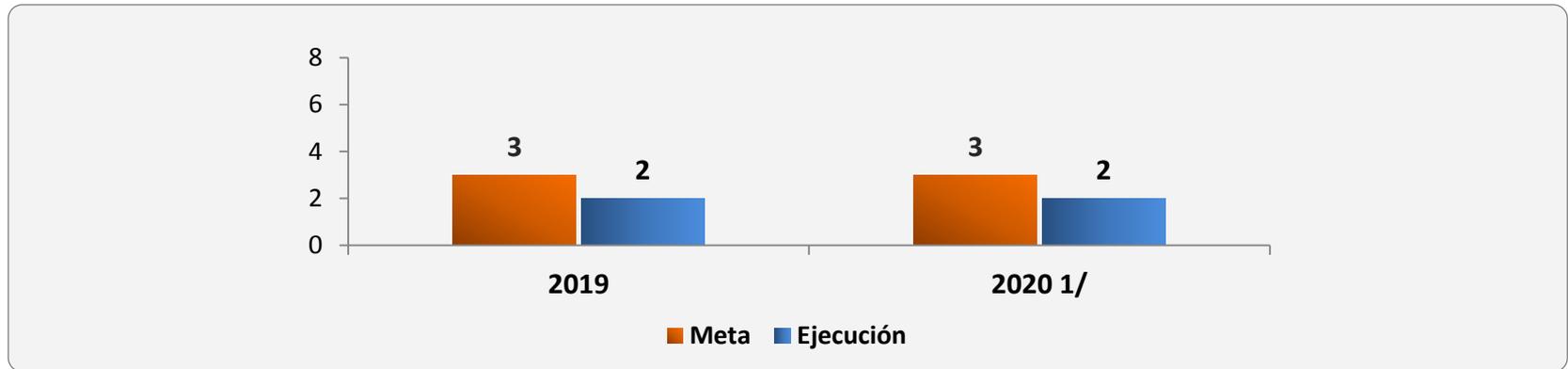
GESTIÓN EFICIENTE DE LOS PROCESOS DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA EN EL MARCO DE LA MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

15

Actividades de Responsabilidad Social

Anual: 2019 - 2020

(En cantidad)



1/ Considera: i) Campaña de Apoyo Navideño al Hogar San Camilo.

ii) Campaña de Reciclaje para Biohuertos en ollas comunales como parte del programa Recicla Lima de la comuna limeña.

Fuente: Oficina de Imagen Institucional.

Meta Anual: 3



MUNICIPALIDAD DE
LIMA

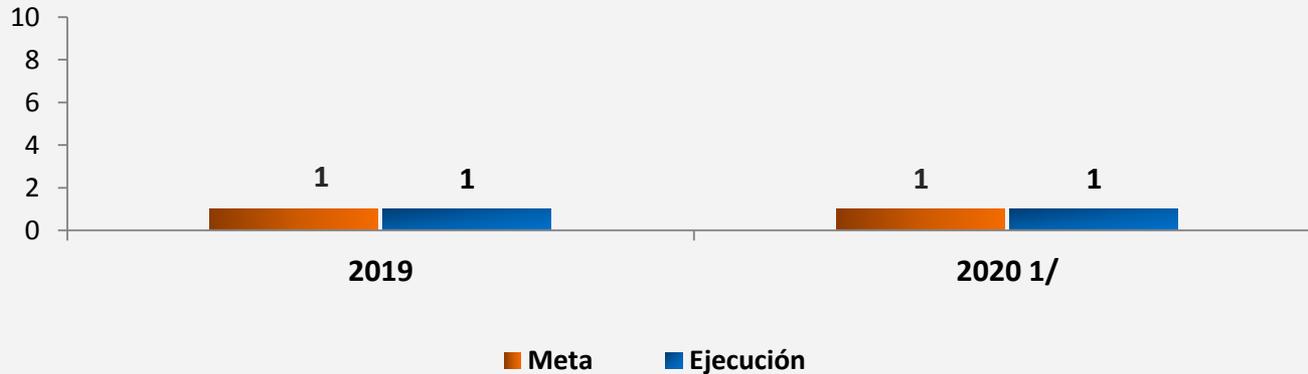
GESTIÓN EFICIENTE DE LOS PROCESOS DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA EN EL MARCO DE LA MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

16

Programas de Cultura Tributaria

Anual: 2019 - 2020

(En cantidad)



1/ Considera: “Iniciativa: El SAT te Educa” se brindaron charlas virtuales gratuitas con información necesaria a los escolares y futuros contribuyentes sobre la importancia del cumplimiento de las obligaciones tributarias como medio para el desarrollo de la ciudad a través de conceptos básicos referidos al impuesto vehicular, predial y arbitrios municipales.

Fuente: Oficina de Imagen Institucional.



Gracias

