



MARCO  
ESTRATÉGICO  
2020 - 2023

## ÍNDICE

I.	PRESENTACIÓN .....	2
II.	MISIÓN INSTITUCIONAL .....	3
III.	ESTRATEGIAS .....	4
IV.	RUTA ESTRATÉGICA .....	6
V.	ANEXOS .....	7
a.	Matriz de Articulación de Planes (MAP) .....	8
b.	Matriz de Marco Estratégico (MME) .....	9
c.	Ficha técnica de Indicadores (FTI) .....	10



## I. PRESENTACIÓN

El Servicio de Administración Tributaria de Lima, es un organismo público descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima (MML), fue creado mediante los Edictos N° 225 y N° 227, aprobados por el Concejo Metropolitano de Lima y publicados el 17 de mayo y 04 de octubre de 1996, respectivamente; cuenta con personería jurídica de derecho público interno y con autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera.

Respecto al alineamiento de los planes institucionales a la normativa del CEPLAN, la Municipalidad Metropolitana de Lima inicio el proceso de formulación de su Plan Estratégico Institucional (PEI) 2020 – 2023, conformando la Comisión de Planeamiento Estratégico de la Municipalidad Metropolitana de Lima, en la que el Servicio de Administración Tributaria - SAT forma parte, mediante la Resolución de Alcaldía N° 384 – MML.

En este nuevo contexto, con la aprobación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2020 – 2023 mediante la Resolución de Alcaldía N° 503 – MML, el cual tiene carácter corporativo, la Municipalidad Metropolitana de Lima a través de la Gerencia de Planificación formuló la propuesta de estructura de Marco Estratégico para las empresas municipales y órganos desconcertados de la Municipalidad, los cuales fueron remitidos mediante Oficio Circular N° 29-2019-MML-GP.

2

En ese sentido, el presente documento denominado “Marco Estratégico” ha sido elaborado por el equipo técnico de la Oficina de Planificación y Estudios Económicos en el marco de sus competencias establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), siguiendo los lineamientos establecidos por la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Dicho documento contiene la declaración de la misión, estrategias, ruta estratégica, indicadores y metas para el periodo 2020-2023 en concordancia con el horizonte temporal del PEI corporativo de la MML; así como matrices MAP y MME. De esta manera, el SAT adecua sus planes institucionales en el marco del “Ciclo de Planeamiento Estratégico para la Mejora Continua” con la finalidad de contribuir al logro de la visión de futuro de la Ciudad de Lima.



## II. MISIÓN INSTITUCIONAL

La misión de la Institución fue elaborada tomando como base las competencias y funciones establecidas en los edictos de creación N° 225 y N° 227. En ese sentido, la misión expresa claramente la razón de ser de la Institución.

### Declaración de la Misión



**Recaudar ingresos por conceptos tributarios y no tributarios de la Municipalidad Metropolitana de Lima, a través de un servicio eficiente y de calidad, orientado al ciudadano.**

Asimismo, para cumplir eficientemente con la misión institucional es necesario establecer los principios éticos en los que se basa la cultura organizacional del SAT y que sirvan de pautas de comportamiento para todo el personal.



3

### Valores



- ✓ **TRANSPARENCIA**  
Actuamos en base a la verdad y las normas, facilitando el acceso a información clara y oportuna.
- ✓ **COMPROMISO**  
Asumimos con responsabilidad nuestras funciones y nos caracterizamos por la perseverancia y firme actitud para alcanzar nuestros objetivos.
- ✓ **CONFIANZA**  
Generamos seguridad y credibilidad a través de nuestros actos y en la calidad de los servicios que brindamos.
- ✓ **VOCACIÓN DE SERVICIO**  
Damos respuesta a las expectativas de los ciudadanos de forma oportuna y mostrando amabilidad en la atención.

### III. ESTRATEGIAS

El proceso de formulación del marco estratégico del SAT alineado a los Objetivos Estratégico Institucionales y Acciones Estratégicas Institucionales del Plan Estratégico Institucional de la Municipalidad Metropolitana de Lima, definió tres (03) estrategias institucionales para el periodo 2020-2023.

En ese sentido, de las tres (03) estrategias, dos (02) corresponden a estrategias ligadas directamente con las actividades de línea de la Institución con sus respectivos indicadores de resultado y meta de cada año. Asimismo, una (01) estrategia corresponde a las actividades administrativas de soporte a la gestión, con sus respectivos indicadores de resultado y metas.

Cód.	Descripción	Indicador	U.M.	Metas				UO. Responsable
				2020	2021	2022	2023	
EI.01	<b>Recaudación Tributaria y No Tributaria permanente y efectiva en el Servicio de Administración Tributaria de Lima</b>	Efectividad de la recaudación tributaria de pago oportuno	%	66.9%	67.1%	67.3%	67.3%	GGC
		Efectividad de la recaudación tributaria en estado coactivo	%	67.0%	67.3%	67.5%	67.5%	GEC
		Efectividad de la recaudación de deuda corriente fiscalizada	%	69.0%	69.5%	70.0%	70.0%	GFS
		Reducción de la cartera tributaria de años anteriores	%	17.1%	17.4%	17.8%	17.8%	GGC
		Contribuyentes puntuales	%	34.2%	34.7%	35.2%	35.2%	GGC
EI.02	<b>Prestación de Servicios acorde a las expectativas de los Usuarios del Servicio de Administración Tributaria de Lima</b>	Satisfacción general del ciudadano	%	83.0%	84.0%	85.0%	85.0%	GSA
		Percepción de la adecuación de los servicios a las necesidades de los ciudadanos	%	67.8%	68.8%	69.9%	69.90%	GSA
		Contribuyentes con teléfono y/o email	%	89.3%	90.1%	90.9%	90.9%	OCD
EI.03	<b>Gestión eficiente de los Procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima en el Marco de la Modernización del Estado</b>	Procesos de soporte optimizados	NUM.	2	2	3	3	GOP
		Satisfacción general del colaborador SAT	%	78.0%	79.0%	80.0%	80.0%	GRH
		Desarrollo de soluciones TIC para la operación	NUM.	1	1	2	2	GIN
		Actividades de responsabilidad social	NUM.	3	3	4	4	OII
		Programas de cultura tributaria	NUM.	1	1	2	2	OII

- El.01 Recaudación Tributaria y No Tributaria permanente y efectiva en el Servicio de Administración Tributaria de Lima.

La presente estrategia está referida a concretar la mayor recaudación de las obligaciones tributarias y no tributarias en los diversos estados de la gestión de cobranza, buscando ser cada vez más efectivos y reduciendo la cartera por cobrar de años anteriores, para ello, aplicando acciones que faciliten e incentiven el pago oportuno de las obligaciones; así como medidas de fiscalización y de cobranza coactiva.

- El.02 Prestación de Servicios acorde a las expectativas de los Usuarios del Servicio de Administración Tributaria de Lima

La finalidad de la presente estrategia es establecer estándares de calidad y articulación de los procesos de interrelación con el ciudadano, buscando que los distintos servicios presenciales, no presenciales y virtuales sean más eficientes, agiles y que se adapten a las necesidades de los ciudadanos, logrando estar a la altura de sus expectativas. A su vez, gestionar eficientemente los datos de contacto para una oportuna comunicación que contribuya al cumplimiento de sus obligaciones.

- El.03 Gestión eficiente de los Procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima en el Marco de la Modernización del Estado.

La presente estrategia está referida a fortalecer y garantizar la gestión interna en la Institución, condición necesaria para el cumplimiento de las otras dos (02) estrategias institucionales; para ello, se ha previsto para el periodo 2020-2023 acciones relacionadas con: i) optimizar procesos de soporte, ii) fortalecer las capacidades y el clima laboral en beneficio de los colaboradores del SAT, iii) implementación de herramientas tecnológicas que permitan mejorar la eficiencia institucional; así como iv) implementar acciones que favorezcan a la imagen institucional. En general, garantizar el funcionamiento de los órganos de línea, apoyo y asesoramiento que conforman la Entidad.



## IV. RUTA ESTRATÉGICA

La ruta estratégica de las Estrategias Institucionales definidas en el Marco Estratégico de SAT se construye a partir de las Acciones Estratégicas del Plan Estratégico Institucional de la MML; esto, a través de una determinación de prioridades establecidas en el proceso de formulación de los respectivos planes; así como la identificación de las unidades orgánicas responsables de su ejecución.

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2020-2023			MARCO ESTRATÉGICO 2020-2023			
<i>Municipalidad Metropolitana de Lima</i>			<i>Servicio de Administración Tributaria de Lima</i>			
Acciones Estratégicas Institucionales			Estrategias Institucionales			
Código	Descripción	Prioridad	Código	Descripción	UO Responsable	
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	GGC,GEC,GFS	
		2	EI.02	Prestación de Servicios acorde a las expectativas de los Usuarios del Servicio de Administración Tributaria de Lima	GSA, OCD	
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	GOP, GRH, GIN, OII	

## V. ANEXOS

- a. Matriz de Articulación de Planes (MAP)
- b. Matriz de Marco Estratégico (MME)
- c. Ficha Técnica de Indicadores (FTI)



a. Matriz de Articulación de Planes (MAP)

PLAN ESTRÁTÉGICO INSTITUCIONAL 2020-2023 Municipalidad Metropolitana de Lima						MARCO ESTRÁTÉGICO 2020-2023 Servicio de Administración Tributaria de Lima			
Objetivo Estratégico Institucional			Acción Estratégica Institucional			Estrategia Institucional			
Código	Enunciado	Nombre del Indicador	Código	Enunciado	Nombre del Indicador	Código	Enunciado	Nombre del Indicador	
OEI. 09	Fortalecer la gestión institucional de la Municipalidad Metropolitana de Lima	Porcentaje de cumplimiento del Plan Estratégico Institucional de la Municipalidad Metropolitana de Lima	AEI. 09.06	Recaudación Tributaria y No Tributaria efectiva en beneficio de la Municipalidad Metropolitana de Lima	Porcentaje de efectividad de la recaudación tributaria de la MML	EI.01	Recaudación Tributaria y No Tributaria permanente y efectiva en el Servicio de Administración Tributaria de Lima	Efectividad de la recaudación tributaria de pago oportuno	
							Efectividad de la recaudación tributaria en estado coactivo	Efectividad de la recaudación de deuda corriente fiscalizada	
							Reducción de la cartera tributaria de años anteriores	Contribuyentes puntuales	
							Satisfacción general del ciudadano	Satisfacción general del ciudadano	
							Percepción de la adecuación de los servicios a las necesidades de los ciudadanos	Contribuyentes con teléfono y/o email	
			AEI. 09.09	Gestión institucional de las Empresas Municipales y Organismos Públicos Descentralizados eficaz en la Municipalidad Metropolitana de Lima	Porcentaje promedio de metas cumplidas en los Planes Operativos Institucionales de las EMs y OPDs de la MML	EI.03	Gestión eficiente de los Procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima en el Marco de la Modernización del Estado	Procesos de soporte optimizados	
							Satisfacción general del colaborador SAT	Satisfacción general del colaborador SAT	
							Desarrollo de soluciones TIC para la operación	Desarrollo de soluciones TIC para la operación	
							Actividades de responsabilidad social	Actividades de responsabilidad social	
							Programas de cultura tributaria	Programas de cultura tributaria	



## b. Matriz de Marco Estratégico (MME)

Estrategia Institucional		Nombre de Indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Línea de Base		Valor actual		Logros esperados en el periodo del Marco Estratégico				Unidad Orgánica responsable del Indicador	Áreas Involucradas
Código	Descripción				Valor	Año	Valor	Año	2020	2021	2022	2023		
El.01  	<i>Recaudación Tributaria y No Tributaria permanente y efectiva en el Servicio de Administración Tributaria de Lima</i>	Efectividad de la recaudación tributaria de pago oportuno	<u>Monto insoluto pagado por Impuesto Predial, Impuesto Vehicular y Arbitrios municipales, del año corriente</u> <u>Monto insoluto emitido por Impuesto Predial, impuesto al Patrimonio Vehicular y Arbitrios municipales del año corriente</u>	Porcentaje	66.6%	2019	61.1%	2019	66.9%	67.1%	67.3%	67.3%	OPE	GGC
		Efectividad de la recaudación tributaria en estado coactivo	<u>Monto insoluto pagado por Impuesto al Patrimonio Vehicular, Impuesto y Arbitrios, de la deuda en estado coactivo, del año corriente</u> <u>Monto insoluto emitido por Impuesto al Patrimonio Vehicular, Impuesto Predial y Arbitrios, en estado coactivo, del año corriente</u>	Porcentaje	66.8%	2019	64.3%	2019	67.0%	67.3%	67.5%	67.5%	OPE	GEC
		Efectividad de la recaudación de deuda corriente fiscalizada	<u>Monto insoluto pagado de deuda emitida por fiscalización (IP, IV y A)</u> <u>Monto insoluto de deuda emitida por fiscalización (IP, IV y A)</u>	Porcentaje	68.4%	2019	58.4%	2019	69.0%	69.5%	70.0%	70.0%	OPE	GFS
		Reducción de la cartera tributaria de años anteriores	<u>Monto recaudado en el año corriente por deuda de años anteriores +</u> <u>Monto recaudado en el año corriente por nueva deuda emitida de años anteriores</u> <u>Saldos de deuda emitida de años anteriores +</u> <u>Deuda emitida en el año corriente por concepto de deuda de años anteriores</u>	Porcentaje	16.8%	2019	13.3%	2019	17.1%	17.4%	17.8%	17.8%	OPE	GGC
		Contribuyentes puntuales	<u>Número de contribuyentes puntuales en el periodo t = i, del año corriente</u> <u>Total de contribuyentes afectos en el periodo t = i, del año corriente</u>	Porcentaje	33.7%	2019	35.7%	2019	34.2%	34.7%	35.2%	35.2%	OPE	GGC
El.02  	<i>Prestación de Servicios acorde a las expectativas de los Usuarios del Servicio de Administración Tributaria de Lima</i>	Satisfacción general del ciudadano	<u>Número de ciudadanos que manifiestan, en la encuesta, estar satisfechos y totalmente satisfechos con los servicios brindados por la institución</u> <u>Número de ciudadanos encuestados</u>	Porcentaje	82.0%	2019	-	2019	83.0%	84.0%	85.0%	85.0%	OPE	GSA
		Percepción de la adecuación de los servicios a las necesidades de los ciudadanos	<u>Número de ciudadanos que responden en la encuesta estar de acuerdo y totalmente de acuerdo a la afirmación de que el SAT aadequa sus servicios a la necesidad de los ciudadanos</u> <u>Número de ciudadanos que responden la encuesta</u>	Porcentaje	66.8%	2019	-	2019	67.8%	68.8%	69.9%	69.9%	OPE	GSA
		Contribuyentes con teléfono y/o email	<u>Número de contribuyentes con teléfonos y/o email</u> <u>Total de contribuyentes afectos al periodo de evaluación</u>	Porcentaje	88.5%	2019	83.9%	2019	89.3%	90.1%	90.9%	90.9%	OPE	OCD
El.03  	<i>Gestión eficiente de los Procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima en el Marco de la Modernización del Estado</i>	Procesos de soporte optimizados	= Número de procesos de soporte de nivel 1 del MAPRO que fueron evaluados y optimizados	Número	2	2019	-	2019	2	2	3	3	OPE	GOP
		Satisfacción general del colaborador SAT	<u>Número de colaboradores que responden en la encuesta estar satisfechos y muy satisfecho de trabajar en el SAT</u> <u>Número de colaboradores que respondieron la encuesta</u>	Porcentaje	77.0%	2019	-	2019	78.0%	79.0%	80.0%	80.0%	OPE	GRH
		Desarrollo de soluciones TIC para la operación	= Número de soluciones TIC implementadas	Número	1	2019	-	2019	1	1	2	2	OPE	GIN
		Actividades de responsabilidad social	= Número de intervenciones del SAT en acciones de responsabilidad social en las que se participe en todo o parte del diseño, ejecución y/o difusión realizadas en el giro institucional y/o que contribuyan al logro de los objetivos institucionales	Número	3	2019	-	2019	3	3	4	4	OPE	OII
		Programas de cultura tributaria	= Número de programas en el cual participe el SAT, bien sea en todo o en parte del desarrollo de los programas orientados a la cultura tributaria.	Número	1	2019	-	2019	1	1	2	2	OPE	OII

c. Ficha Técnica de Indicadores (FTI)

10



### Ficha técnica del indicador

<b>El:</b>	El.01 Recaudación Tributaria y No Tributaria permanente y efectiva en el Servicio de Administración Tributaria de Lima						
<b>Nombre del indicador:</b>	Efectividad de la recaudación tributaria de pago oportuno						
<b>Justificación:</b>	La recaudación de conceptos tributarios tiene como base la aplicación de acciones de incentivo al pago oportuno de los contribuyentes, es decir, incentivar el pago antes de la fecha de vencimiento, dado que las acciones inductivas son menos costosas que las acciones de cobranza pre-coactiva y coactiva. El indicador expresa el nivel de recaudación tributaria antes de la fecha de vencimiento respecto del total del monto emitido en el año.						
<b>Responsable del indicador:</b>	Servicio de Administración Tributaria de Lima / Gerencia de Gestión de Cobranza						
<b>Limitaciones del indicador:</b>	No presenta limitaciones para su cálculo.						
<b>Método de cálculo:</b>	$X = \frac{a}{b} * 100$ <p>a = Monto insoluto pagado por Imp. Vehicular, Predial y Arbitrios, antes de la fecha de vencimiento</p> <p>b = Monto insoluto emitido por Imp. al Patrimonio Vehicular, Predial y Arbitrios</p>						
<b>Parámetro de medición:</b>	Porcentaje		<b>Sentido esperado del indicador:</b>	Ascendente			
<b>Fuente y bases de datos:</b>	Reportes de recaudación de la Gerencia de Informática						
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	2019	2019 – III TRIMESTRE	2020	2021	2022	2023	
<b>Valor</b>	66.6%	61.1%	66.9%	67.1%	67.3%	67.3%	

Precisiones técnicas:

- El monto insoluto emitido y pagado son respecto del año de deuda corriente y no de años anteriores.
- Los meses de vencimiento son: Febrero, Mayo, Agosto y Noviembre.
- La medición del indicador es trimestral.
- La unidad orgánica responsable del cumplimiento del indicador es la Gerencia de Gestión de Cobranza.



### Ficha técnica del indicador

<b>El:</b>	El.01 Recaudación Tributaria y No Tributaria permanente y efectiva en el Servicio de Administración Tributaria de Lima						
<b>Nombre del indicador:</b>	Efectividad de la recaudación tributaria en estado coactivo						
<b>Justificación:</b>	Una de las fases de la cobranza es la etapa coactiva de las obligaciones, en dicha fase, es importante medir el grado de eficacia de las acciones que se realizan y como estas contribuyen a recuperar ingresos y generar mayor recaudación para el SAT; así como para la MML. El indicador expresa el nivel de recaudación tributaria de deuda del año corriente en estado coactivo respecto del total del monto emitido tributario del año corriente en estado coactivo.						
<b>Responsable del indicador:</b>	Servicio de Administración Tributaria de Lima / Gerencia de Ejecución Coactiva						
<b>Limitaciones del indicador:</b>	No presenta limitaciones para su cálculo.						
<b>Método de cálculo:</b>	$X = \frac{a}{b} * 100$ <p>a = Monto insoluto pagado por Imp. al Patrimonio Vehicular, y Arbitrios, de la deuda en estado coactivo, del año corriente</p> <p>b = Monto insoluto emitido por Imp. al Patrimonio Vehicular, Predial y Arbitrios, en estado coactivo, del año corriente</p>						
<b>Parámetro de medición:</b>	Porcentaje		<b>Sentido esperado del indicador:</b>	Ascendente			
<b>Fuente y bases de datos:</b>	Reportes de recaudación de la Gerencia de Informática						
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	2019	2019 – III TRIMESTRE	2020	2021	2022	2023	
<b>Valor</b>	66.8%	64.3%	67.0%	67.3%	67.5%	67.5%	

Precisiones técnicas:

- El monto insoluto emitido y pagado es respecto del año de la deuda corriente y no de años anteriores.
- Se considera estado coactivo a partir de la REC notificada o activa del año corriente.
- La medición del indicador es trimestral.
- La unidad orgánica responsable del cumplimiento del indicador es la Gerencia de Ejecución Coactiva.



### Ficha técnica del indicador

<b>El:</b>	El.01 Recaudación Tributaria y No Tributaria permanente y efectiva en el Servicio de Administración Tributaria de Lima						
<b>Nombre del indicador:</b>	Efectividad de la recaudación de deuda corriente fiscalizada						
<b>Justificación:</b>	Una adecuada cobranza tiene como soporte la generación de cartera por cobrar a través de la determinación por labores de fiscalización. El indicador expresa el nivel de recaudación tributaria emitida por fiscalización de deuda corriente respecto del total del monto emitido en el año por fiscalización.						
<b>Responsable del indicador:</b>	Servicio de Administración Tributaria de Lima / Gerencia de Fiscalización y Gerencia de Gestión de Cobranza.						
<b>Limitaciones del indicador:</b>	No presenta limitaciones para su cálculo.						
<b>Método de cálculo:</b>	$X = \frac{a}{b} * 100$ <p>a = Monto insoluto pagado por Imp. Predial, Imp. Vehicular y Arbitrios municipales de deuda emitida por fiscalización del año corriente.</p> <p>b = Monto insoluto emitido por Imp. Predial, Imp. Vehicular y Arbitrios municipales de deuda emitida por fiscalización del año corriente.</p>						
<b>Parámetro de medición:</b>	Porcentaje		<b>Sentido esperado del indicador:</b>	Ascendente			
<b>Fuente y bases de datos:</b>	Reportes de recaudación de la Gerencia de Informática						
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	2019	2019 – III TRIMESTRE	2020	2021	2022	2023	
<b>Valor</b>	68.4%	58.4%	69.0%	69.5%	70.0%	70.0%	

Precisiones técnicas:

- El monto insoluto emitido y de pago son respecto del año de deuda corriente y no de años anteriores.
- El monto insoluto emitido y pagado son respecto del año de deuda corriente y no de años anteriores.
- Los meses de vencimiento son: Febrero, Mayo, Agosto y Noviembre.
- La medición del indicador es trimestral.
- La unidad orgánica responsable del cumplimiento del indicador es la Gerencia de Fiscalización y la Gerencia de Gestión de Cobranza.



### Ficha técnica del indicador

<b>El:</b>	El.01 Recaudación Tributaria y No Tributaria permanente y efectiva en el Servicio de Administración Tributaria de Lima							
<b>Nombre del indicador:</b>	Reducción de la cartera tributaria de años anteriores							
<b>Justificación:</b>	La eficacia de las acciones de cobranza repercute en una disminución de la generación de deuda pendiente de años anteriores, y a su vez evitando que esta se convierta en cartera pesada. El indicador expresa el nivel de recaudación tributaria de deuda de años anteriores (saldos anteriores y nuevos saldos generados de deuda anterior) respecto del total de deuda emitida de años anteriores (emitida en años anteriores y emitida del año actual).							
<b>Responsable del indicador:</b>	Servicio de Administración Tributaria de Lima / Gerencia de Gestión de Cobranza							
<b>Limitaciones del indicador:</b>	No presenta limitaciones para su cálculo.							
<b>Método de cálculo:</b>	$X = \frac{a}{b} * 100$ <p>a = Monto recaudado en el año corriente por deuda de años anteriores + Monto recaudado en el año corriente por nueva deuda emitida de años anteriores</p> <p>b = Saldos de deuda emitida de años anteriores + Deuda emitida en el año corriente por concepto de deuda de años anteriores</p>							
<b>Parámetro de medición:</b>	Porcentaje			<b>Sentido esperado del indicador:</b>	Ascendente			
<b>Fuente y bases de datos:</b>	Reportes de recaudación de la Gerencia de Informática							
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor actual</b>	<b>Logros esperados</b>					
<b>Año</b>	2019	2019 – III TRIMESTRE	2020	2021	2022	2023		
<b>Valor</b>	16.8%	13.3%	17.1%	17.4%	17.8%	17.8%		

Precisiones técnicas:

- Los montos de emisión de deuda y recaudación son en estado insoluto.
- Se precisa que el saldo considerado en la expresión matemática es respecto al cierre del año anterior del periodo de medición.
- Se considera el monto insoluto de los conceptos: Impuesto al Patrimonio Vehicular, Impuesto Predial y Arbitrios.
- La medición del indicador es trimestral.
- La unidad orgánica responsable del cumplimiento del indicador es la Gerencia de Gestión de Cobranza.



### Ficha técnica del indicador

<b>El:</b>	El.01 Recaudación Tributaria y No Tributaria permanente y efectiva en el Servicio de Administración Tributaria de Lima						
<b>Nombre del indicador:</b>	Contribuyentes puntuales						
<b>Justificación:</b>	Las acciones de cobranza inductiva deben tener un impacto positivo en la generación de un mayor número de contribuyentes puntuales año a año y con ello promover una cultura de pago en los vecinos del Cercado de Lima, fortaleciendo la cultura tributaria de la localidad. El indicador expresa el número de contribuyentes puntuales a una fecha de corte (cierre de vencimiento) respecto del total de contribuyentes afectos a la fecha de corte.						
<b>Responsable del indicador:</b>	Servicio de Administración Tributaria de Lima / Gerencia de Gestión de Cobranza						
<b>Limitaciones del indicador:</b>	No presenta limitaciones para su cálculo.						
<b>Método de cálculo:</b>	$X = \frac{a}{b} * 100$ <p>a = Número de contribuyentes puntuales en el periodo t=i, del año corriente  b = Total de contribuyentes afectos en el periodo t=i, del año corriente</p>						
<b>Parámetro de medición:</b>	Porcentaje		<b>Sentido esperado del indicador:</b>	Ascendente			
<b>Fuente y bases de datos:</b>	Reportes de recaudación de la Gerencia de Informática						
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	2019	2019 – III TRIMESTRE	2020	2021	2022	2023	
<b>Valor</b>	33.7%	35.7%	34.2%	34.7%	35.2%	35.2%	

Precisiones técnicas:

- Se considera contribuyentes puntuales a la suma de contribuyentes puntuales anuales mas contribuyentes puntuales trimestrales.
- Se considera contribuyente puntual anual, a aquel que ha pagado sus cuatro cuotas dentro del primer vencimiento (cifra obtenida del 1° vencimiento).
- Se considera puntual trimestral a aquel que pago su deuda de la 1°, 2°, 3° y 4° cuota dentro del vencimiento.
- La medición del indicador es trimestral.
- La unidad orgánica responsable del cumplimiento del indicador es la Gerencia de Gestión de Cobranza.



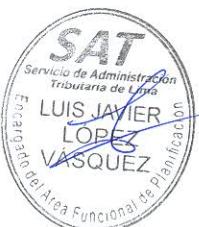
### Ficha técnica del indicador

<b>EI:</b>	EI.02 Prestación de Servicios acorde a las expectativas de los Usuarios del Servicio de Administración Tributaria de Lima					
<b>Nombre del indicador:</b>	Satisfacción General del Ciudadano					
<b>Justificación:</b>	Es importante para la institución medir la expectativa de los ciudadanos por los servicios del SAT y contrastarlo con su nivel de percepción una vez haya utilizado algunos de los servicios que están dentro de la medición, y de esta manera establecer su grado de satisfacción; así como identificar aquellos aspectos con la calificación más baja a fin de reforzarlos y brindar un servicio con estándares de calidad.					
<b>Responsable del indicador:</b>	Servicio de Administración Tributaria de Lima / Gerencia de Servicios al Administrado					
<b>Limitaciones del indicador:</b>	No presenta limitaciones para su cálculo.					
<b>Método de cálculo:</b>	$X = \frac{a}{b} * 100$ <p>a = Número de ciudadanos que manifiestan en la encuesta estar satisfechos y totalmente satisfechos con los servicios brindados por la institución</p> <p>b = Número de ciudadanos encuestados</p>					
<b>Parámetro de medición:</b>	Porcentaje	<b>Sentido esperado del indicador:</b>	Ascendente			
<b>Fuente y bases de datos:</b>	Encuesta anual de satisfacción del ciudadano					
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor actual</b>	<b>Logros esperados</b>			
<b>Año</b>	2019	- <sup>1/</sup>	2020	2021	2022	2023
<b>Valor</b>	82.0%	-	83.0%	84.0%	85.0%	85.0%

Precisiones técnicas:

- La medición está alineada al cumplimiento de la RM 186-2015-PCM: Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.
- Los parámetros (Nivel de confianza, margen de error, probabilidad de éxito y fracaso) utilizados para determinar el tamaño de muestra por canales de atención serán establecidos mediante informe emitido por el Área Funcional de Planificación.
- La medición del indicador es anual.
- La unidad orgánica responsable del cumplimiento del indicador es la Gerencia de Servicios al Administrado.

<sup>1/</sup> A la fecha no se tiene los resultados de la encuesta realizada por la empresa SOCMARK.



### Ficha técnica del indicador

<b>El:</b>	El.02 Prestación de Servicios acorde a las expectativas de los Usuarios del Servicio de Administración Tributaria de Lima					
<b>Nombre del indicador:</b>	Percepción de la adecuación de los servicios a las necesidades de los ciudadanos					
<b>Justificación:</b>	Es importante para la Institución mantener estándares de calidad en los procesos de interrelación con el ciudadano, a partir de ello, se busca permanentemente optimizar los servicios para que estos sean más eficientes, agiles y que aprovechen las herramientas tecnologías disponibles en el mercado a fin de brindar un servicio adecuado a la demanda de los ciudadanos.					
<b>Responsable del indicador:</b>	Servicio de Administración Tributaria de Lima / Gerencia de Servicio al Administrado					
<b>Limitaciones del indicador:</b>	No presenta limitaciones para su cálculo.					
<b>Método de cálculo:</b>	$X = \frac{a}{b} * 100$ <p>a = Número de ciudadanos que responden en la encuesta estar de acuerdo y totalmente de acuerdo a la afirmación de que el SAT adecua sus servicios a la necesidad de los ciudadanos</p> <p>b = Número de ciudadanos que responden la encuesta</p>					
<b>Parámetro de medición:</b>	Porcentaje	<b>Sentido esperado del indicador:</b>	Ascendente			
<b>Fuente y bases de datos:</b>	Encuesta anual de satisfacción del ciudadano					
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor actual</b>	<b>Logros esperados</b>			
<b>Año</b>	2019	- <sup>1/</sup>	2020	2021	2022	2023
<b>Valor</b>	66.8%	-	67.8%	68.8%	69.9%	69.9%

Precisiones técnicas:

- La medición está alineada al cumplimiento de la RM 186-2015-PCM: Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.
  - Los parámetros (Nivel de confianza, margen de error, probabilidad de éxito y fracaso) utilizados para determinar el tamaño de muestra por canales de atención serán establecidos mediante informe emitido por el área funcional de Planificación.
  - la medición del indicador es anual.
  - La unidad orgánica responsable del cumplimiento del indicador es la Gerencia de Servicios al Administrado.
- <sup>1/</sup> A la fecha no se tiene los resultados de la encuesta realizada por la empresa SOCMARK.



### Ficha técnica del indicador

<b>EI:</b>	EI.02 Prestación de Servicios acorde a las expectativas de los Usuarios del Servicio de Administración Tributaria de Lima					
<b>Nombre del indicador:</b>	Contribuyentes con teléfono y/o email					
<b>Justificación:</b>	Una gestión eficiente de los datos de los ciudadanos busca incrementar la cantidad y la calidad de los datos de contacto, para una oportuna y eficiente comunicación sobre deudas pendientes, beneficios u otra información relevante y de esta manera mejorar las percepciones de los contribuyentes respecto a la eficacia de los canales de comunicación que tiene el SAT.					
<b>Responsable del indicador:</b>	Servicio de Administración Tributaria de Lima / Oficina de Calidad de Datos					
<b>Limitaciones del indicador:</b>	No presenta limitaciones para su cálculo.					
<b>Método de cálculo:</b>	$X = \frac{a}{b} * 100$ <p>a = Número de contribuyentes con teléfonos y/o email  b = Total de contribuyentes afectos al periodo de evaluación</p>					
<b>Parámetro de medición:</b>	Porcentaje	<b>Sentido esperado del indicador:</b>	Ascendente			
<b>Fuente y bases de datos:</b>	Reporte de datos de contacto de la Gerencia de Informática					
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor actual</b>	<b>Logros esperados</b>			
<b>Año</b>	2019	2019 – III TRIMESTRE	2020	2021	2022	2023
<b>Valor</b>	88.5%	83.9%	89.3%	90.1%	90.9%	90.9%

Precisiones técnicas:

- Se considera a los contribuyentes que a la fecha cuentan con teléfono y/o email registrado.
- El número de contribuyentes con teléfono y/o email consiste en la suma de contribuyentes: i) Con teléfono e E-mail, II) Solo con E-mail, III) Solo con teléfono.
- La medición del indicador es trimestral.
- La unidad orgánica responsable del cumplimiento del indicador es la Gerencia de Servicios al Administrado



### Ficha técnica del indicador

<b>El:</b>	El.03 Gestión eficiente de los Procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima en el Marco de la Modernización del Estado						
<b>Nombre del indicador:</b>	Procesos de soporte optimizados						
<b>Justificación:</b>	La optimización de procesos de soporte genera mayor eficiencia y eficacia al interior de la institución, reduciendo tiempos, simplificando pasos administrativos, generando ahorro de dinero al reducir costos, entre otros beneficios; con ello, permite a la institución mejorar constantemente en la provisión de servicios a la ciudadanía, así como elevar los niveles de recaudación en beneficio de la MML.						
<b>Responsable del indicador:</b>	Servicio de Administración Tributaria de Lima / Gerencia de Organización y Procesos						
<b>Limitaciones del indicador:</b>	No presenta limitaciones para su cálculo.						
<b>Método de cálculo:</b>	$X = a$ <p>a = Número de procesos de soporte de nivel 1 del MAPRO que fueron evaluados y optimizados</p>						
<b>Parámetro de medición:</b>	Número		<b>Sentido esperado del indicador:</b>	Ascendente			
<b>Fuente y bases de datos:</b>	Reporte de la Gerencia de Organización y Procesos						
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	2019	- <sup>1/</sup>	2020	2021	2022	2023	
<b>Valor</b>	2	-	2	2	3	3	

Precisiones técnicas:

- La unidad orgánica responsable del cumplimiento del indicador es la Gerencia de Organización y Procesos.

- La medición del indicador es anual.

<sup>1/</sup> Se tendrán los resultados al cierre del cuarto trimestre 2019.



### Ficha técnica del indicador

<b>El:</b>	El.03 Gestión eficiente de los Procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima en el Marco de la Modernización del Estado						
<b>Nombre del indicador:</b>	Satisfacción General del Colaborador SAT						
<b>Justificación:</b>	La cultura organizacional y el buen clima laboral generan una adecuada transmisión de los lineamientos, valores y filosofías institucionales, facilitando la cohesión del grupo y el establecimiento de relaciones laborales sanas y armoniosas que permitan generar compromiso e identificación de los colaboradores con el logro de objetivos y metas institucionales.						
<b>Responsable del indicador:</b>	Servicio de Administración Tributaria de Lima / Gerencia de Recursos Humanos						
<b>Limitaciones del indicador:</b>	No presenta limitaciones para su cálculo.						
<b>Método de cálculo:</b>	$X = \frac{a}{b} * 100$ <p>a = Número de colaboradores que responden en la encuesta estar satisfechos y muy satisfecho de trabajar en el SAT</p> <p>b = Número de colaboradores que respondieron la encuesta</p>						
<b>Parámetro de medición:</b>	Porcentaje		<b>Sentido esperado del indicador:</b>	Ascendente			
<b>Fuente y bases de datos:</b>	Reporte de la encuesta de satisfacción de colaboradores SAT						
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	2019	- <sup>1/</sup>	2020	2021	2022	2023	
<b>Valor</b>	77.0%	-	78.0%	79.0%	80.0%	80.0%	

Precisiones técnicas:

- La unidad orgánica responsable del cumplimiento del indicador es la Gerencia de Recursos Humanos.
- La medición del indicador es anual.

<sup>1/</sup> Se tendrán los resultados al cierre del cuarto trimestre 2019.



### Ficha técnica del indicador

<b>EI:</b>	EI.03 Gestión eficiente de los Procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima en el Marco de la Modernización del Estado								
<b>Nombre del indicador:</b>	Desarrollo de soluciones TIC para la operación								
<b>Justificación:</b>	El uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) se sustenta en el crecimiento de la demanda de servicios acorde al contexto tecnológico actual; así como para complementar y acompañar la gestión por procesos y apoyar al seguimiento y evaluación de la gestión a través de herramientas informáticas que optimizan tiempos y generan ahorro.								
<b>Responsable del indicador:</b>	Servicio de Administración Tributaria de Lima / Gerencia de Informática								
<b>Limitaciones del indicador:</b>	No presenta limitaciones para su cálculo.								
<b>Método de cálculo:</b>	$X = a$ a = Número de soluciones TIC implementadas								
<b>Parámetro de medición:</b>	Número		<b>Sentido esperado del indicador:</b>	Ascendente					
<b>Fuente y bases de datos:</b>	Reporte de la Gerencia de Informática								
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor actual</b>	<b>Logros esperados</b>						
<b>Año</b>	2019	- <sup>1/</sup>	2020	2021	2022	2023			
<b>Valor</b>	1	-	1	1	2	2			

Precisiones técnicas:

- Las soluciones TIC deben mejorar la gestión de la información que se recibe y produce en el proceso de realización del servicio y de soporte.
- La medición del indicador es anual
- La unidad orgánica responsable del cumplimiento del indicador es la Gerencia de Informática.

<sup>1/</sup> Se tendrán los resultados al cierre del cuarto trimestre 2019.



### Ficha técnica del indicador

<b>El:</b>	El.03 Gestión eficiente de los Procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima en el Marco de la Modernización del Estado								
<b>Nombre del indicador:</b>	Actividades de Responsabilidad Social								
<b>Justificación:</b>	La institución en su búsqueda continua de posicionarse como una entidad con enfoque de responsabilidad social, realiza acciones que generen credibilidad y se traduzcan en un impacto real en segmentos desfavorecidos de la sociedad, y con ello, mejorar la percepción de la ciudadanía respecto del rol institucional.								
<b>Responsable del indicador:</b>	Servicio de Administración Tributaria de Lima / Oficina de Imagen Institucional								
<b>Limitaciones del indicador:</b>	No presenta limitaciones para su cálculo.								
<b>Método de cálculo:</b>	$X = a$ <p>a = Número de intervenciones del SAT en acciones de responsabilidad social en las que se participe en todo o parte del diseño, ejecución y/o difusión realizadas en el giro institucional y/o que contribuyan al logro de las estrategias institucionales</p>								
<b>Parámetro de medición:</b>	Número		<b>Sentido esperado del indicador:</b>	Ascendente					
<b>Fuente y bases de datos:</b>	Reporte de gestión de la Oficina de Imagen Institucional								
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor actual</b>	<b>Logros esperados</b>						
<b>Año</b>	2019	- <sup>1/</sup>	2020	2021	2022	2023			
<b>Valor</b>	3	-	3	3	4	4			

Precisiones técnicas:

- La unidad orgánica responsable del cumplimiento del indicador es la Oficina de Imagen Institucional.
- La medición del indicador es anual.

<sup>1/</sup> Se tendrán los resultados al cierre del cuarto trimestre 2019.



### Ficha técnica del indicador

<b>El:</b>	El.03 Gestión eficiente de los Procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima en el Marco de la Modernización del Estado						
<b>Nombre del indicador:</b>	Programas de Cultura Tributaria						
<b>Justificación:</b>	La importancia de contribuir a la sociedad con acciones de cultura tributaria radica en la generación de comportamientos positivos respecto al pago oportuno de tributos municipales y como estos son necesarios para el mantenimiento de la Ciudad. La finalidad es consolidar la cultura tributaria en los ciudadanos y que estos asuman como parte de sus valores la importancia de pagar sus tributos y la trascendencia que esto tiene en beneficio de todos.						
<b>Responsable del indicador:</b>	Servicio de Administración Tributaria de Lima / Oficina de Imagen Institucional						
<b>Limitaciones del indicador:</b>	No presenta limitaciones para su cálculo.						
<b>Método de cálculo:</b>	$X = a$ <p>a = Número de programas en el cual participe el SAT, bien sea en todo o en parte del desarrollo de los programas orientados a la cultura tributaria.</p>						
<b>Parámetro de medición:</b>	Número		<b>Sentido esperado del indicador:</b>	Ascendente			
<b>Fuente y bases de datos:</b>	Reporte de gestión de la Oficina de Imagen Institucional						
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	2019	- <sup>1/</sup>	2020	2021	2022	2023	
<b>Valor</b>	1	-	1	1	2	2	

Precisiones técnicas:

- La unidad orgánica responsable del cumplimiento del indicador es la Oficina de Imagen Institucional
- La medición del indicador es anual.

<sup>1/</sup> Se tendrán los resultados al cierre del cuarto trimestre 2019.



# **SAT** SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA

Dirección de la sede central:  
Jirón Camaná Nº 370 - Cercado de Lima.  
Teléfono: 315-2430  
Correo electrónico: [asuservicio@sat.gob.pe](mailto:asuservicio@sat.gob.pe)  
Página web: [www.sat.gob.pe](http://www.sat.gob.pe)  
Aló SAT: 315-2400



MUNICIPALIDAD DE  
**LIMA**

[www.munlima.gob.pe](http://www.munlima.gob.pe)