

SAT

*Servicio de Administración
Tributaria de Lima*

AMPLIACIÓN DEL PERÍODO DE VIGENCIA PEI 2010 – 2016

Aprobado con Acuerdo de Consejo Directivo Nº 11-2013-CD-SAT
Informe Nº 211-082-00000292, elaborado por la División de Planificación



Municipalidad Metropolitana
de Lima



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL – PEI

A MARCO ESTRATÉGICO

Visión



Ser una institución líder a nivel internacional en gestión pública a partir de la excelencia de sus servicios al ciudadano.

Misión



Somos una institución que facilita al ciudadano el cumplimiento de sus obligaciones, con transparencia y buenas prácticas en gestión pública y con un equipo humano altamente comprometido.

Valores

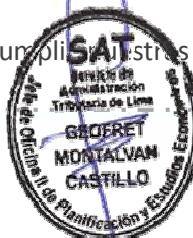


Confianza: Generamos un ambiente basado en la igualdad jurídica de los ciudadanos y la administración.

Honestidad: Actuamos respetando los principios de verdad y justicia.

Equidad: Difundimos la igualdad en las acciones para avanzar en una sociedad más justa.

Compromiso: Nos esforzamos para cumplir nuestras promesas con el ciudadano.



Objetivos

01



INCREMENTAR LA EFECTIVIDAD DE LA RECAUDACIÓN

02



INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS RESPECTO DE LOS SERVICIOS DEL SAT

03



MEJORAR EL CLIMA LABORAL

04



MEJORAR LA GESTIÓN DE SOPORTE SAT

Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT

Servicio de Administración Tributaria de Lima

1ima
CUIDADPARATODOS

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL – PEI

B METAS AL 2016

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	SERIE HISTÓRICA			PROYECCIÓN ANUAL 2013-2016				
		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	
1	INCREMENTAR LA EFECTIVIDAD DE LA RECAUDACIÓN	<i>Efectividad general de la recaudación por conceptos tributarios</i>	77,0%	78,4%	83,2%	85,2%	87,2%	88,6%	90,0%
2	INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS RESPECTO DE LOS SERVICIOS DEL SAT	<i>Índice de satisfacción del ciudadano</i>	-	84,0%	85,0%	85,5%	86,0%	86,5%	87,0%
3	MEJORAR EL CLIMA LABORAL	<i>Índice de satisfacción del colaborador</i>	63,0%	-	-	67,0%	68,0%	69,0%	70,0%
4	MEJORAR LA GESTIÓN DE SOPORTE SAT	<i>Nivel de cumplimiento de las actividades del plan operativo.</i>	64%	79%	80%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL – PEI

B METAS AL 2016

OBJETIVOS ESPECÍFICOS



INDICADORES	SERIE HISTORICA			PROYECCIÓN ANUAL 2013-2016			
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
INCREMENTAR EL NIVEL DE RECAUDACIÓN	EFFECTIVIDAD DEL PAGO OPORTUNO POR CONCEPTOS TRIBUTARIOS	59,0%	59,6%	63,4%	64,8%	66,2%	67,7%
	EFFECTIVIDAD DEL PAGO DE LA DEUDA DEL PERÍODO EN ETAPA COACTIVA POR CONCEPTOS TRIBUTARIOS	58,9%	43,0%	53,3%	54,7%	56,1%	57,4%
	EFFECTIVIDAD DEL PAGO DE LAS PAPELETAS IMPUESTAS EN EL PERÍODO	75,8%	73,1%	72,8%	73,0%	73,6%	74,2%
	EFFECTIVIDAD DEL PAGO ANTES DEL VENCIMIENTO DE LAS PAPELETAS IMPUESTAS EN EL PERÍODO	69,9%	68,4%	62,8%	63,0%	63,6%	64,2%
	EFFECTIVIDAD DEL PAGO DE LAS PAPELETAS EN ETAPA COACTIVA IMPUESTAS EN EL PERÍODO	39,3%	44,7%	42,1%	42,5%	43,3%	44,1%
INCREMENTAR EL PAGO OPORTUNO DE LAS OBLIGACIONES	CONTRIBUYENTES PUNTUALES	30,4%	31,7%	30,1%	31,4%	32,7%	34,1%
	CONTRIBUYENTES PUNTUALES ANUALES	21,8%	22,7%	20,6%	21,7%	22,8%	23,9%
	CONTRIBUYENTES PUNTUALES TRIMESTRALES	10,2%	10,1%	10,3%	11,1%	11,9%	12,7%
MEJORAR EL PROCESO DE COMUNICACIÓN CON EL CIUDADANO PARA LA INFORMACIÓN DE SUS OBLIGACIONES	NIVEL DE CONTRIBUYENTES CON TELÉFONO E EMAIL	35,2%	34,2%	35,5%	37,1%	38,6%	40,4%



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SAT
Servicio de Administración
Tributaria de Lima

lima
CUIDADPARATODOS

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL – PEI

B METAS AL 2016

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

INDICADORES	SERIE HISTORICA			PROYECCIÓN ANUAL 2013-2016			
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016



SATISFACCIÓN CIUDADANA

INCREMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS RESPECTO DE LA ATENCIÓN

INDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS RESPECTO DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL

- 84,0% 84,0% 84,5% 85,0% 85,5% 86,0%

INDICE DE CONFORMIDAD DE LA ATENCIÓN DEL CENTRO DE LLAMADAS

93,2% 94,4% 94,0% 94,0% 94,0% 94,0% 94,0%

INCREMENTAR EL USO DE CANALES ALTERNATIVOS DE PAGO A CAJA SAT

NIVEL DE OPERACIONES DE PAGO REALIZADOS EN CANALES ALTERNATIVOS A CAJA SAT

21,1% 26,2% 28,0% 29,0% 30,4% 31,8% 33,2%



CLIMA LABORAL

ASEGURAR EL BIENESTAR DE LOS COLABORADORES

INDICE DE SATISFACCIÓN DEL COLABORADOR RESPECTO DE LOS PROGRAMAS DE BIENESTAR

79,4% 82,9% 92,6% 93,0% 93,4% 93,8% 94,2%

FORTALECER EL DESARROLLO Y PROMOCIÓN INTERNA DEL PERSONAL

COBERTURA DE LAS CAPACITACIONES EN LOS COLABORADORES

74,5% 70,2% 72,1% 74,1% 76,1% 78,1% 80,1%

MEJORAR LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y TECNOLÓGICA

INDICE DE SATISFACCIÓN DEL COLABORADOR RESPECTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y TECNOLÓGICA

70% 71,1% 78,3% 78,8% 79,3% 79,8% 80,3%



GESTIÓN SOPORTE

OPTIMIZAR EL GASTO

EFICACIA DEL GASTO

92,7% 86,1% 82,7% 100,0% 100,0% 100,0% 100,0%

OPTIMIZAR PROCESOS DE REALIZACIÓN DE SERVICIO

NÚMERO DE PROCESOS OPTIMIZADOS

- - 2 1 1 1 1 1

DESARROLLAR NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

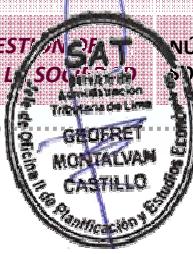
NÚMERO DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS DESARROLLADOS E IMPLEMENTADOS

1 - 2 2 2 2 2 2

DESARROLLAR LA GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD CON LA SOCIEDAD

NÚMERO DE ACTIVIDADES SOCIALES REALIZADAS

- - 2 1 1 1 1 1



Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT

Servicio de Administración Tributaria de Lima

