

# SAT

*Servicio de Administración  
Tributaria de Lima*

## **AMPLIACIÓN DEL PERIODO DE VIGENCIA PEI 2010 – 2016**

Aprobado con Acuerdo de Consejo Directivo N° 11-2013-CD-SAT  
Informe N° 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 mas 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

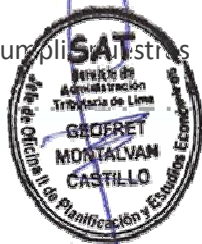


MEJORAR EL CLIMA  
LABORAL

04



MEJORAR LA GESTIÓN  
DE SOPORTE SAT



Municipalidad Metropolitana  
de Lima





**SAT**

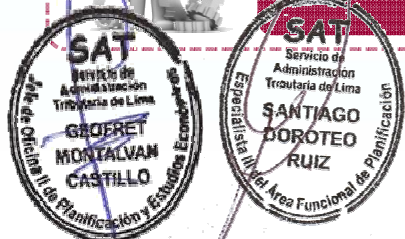
Servicio de Administración  
Tributaria de Lima



# 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	Efectividad general de la recaudación por conceptos tributarios	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	Índice de satisfacción del ciudadano	-	84,0%	85,0%	85,5%	86,0%	86,5%	87,0%
3	 MEJORAR EL CLIMA LABORAL	Índice de satisfacción del colaborador	63,0%	-	-	67,0%	68,0%	69,0%	70,0%
4	 MEJORAR LA GESTIÓN DE SOPORTE SAT	Nivel de cumplimiento de las actividades del plan operativo.	64%	79%	80%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



# PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL – PEI

**B** METAS AL 2016

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS



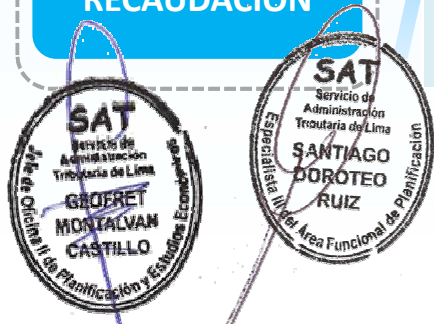
**INCREMENTAR  
LA EFECTIVIDAD  
DE LA  
RECAUDACIÓN**

### INCREMENTAR EL NIVEL DE RECAUDACIÓN

INDICADORES	SERIE HISTORICA			PROYECCIÓN ANUAL 2013-2016			
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
EFFECTIVIDAD DEL PAGO OPORTUNO POR CONCEPTOS TRIBUTARIOS	59,0%	59,6%	63,4%	64,8%	66,2%	67,7%	69,2%
EFFECTIVIDAD DEL PAGO DE LA DEUDA DEL PERIODO EN ETAPA COACTIVA POR CONCEPTOS TRIBUTARIOS	58,9%	43,0%	53,3%	54,7%	56,1%	57,4%	58,7%
EFFECTIVIDAD DEL PAGO DE LAS PAPELETAS IMPUESTAS EN EL PERIODO	75,8%	73,1%	72,8%	73,0%	73,6%	74,2%	74,8%
EFFECTIVIDAD DEL PAGO ANTES DEL VENCIMIENTO DE LAS PAPELETAS IMPUESTAS EN EL PERIODO	69,9%	68,4%	62,8%	63,0%	63,6%	64,2%	64,8%
EFFECTIVIDAD DEL PAGO DE LAS PAPELETAS EN ETAPA COACTIVA IMPUESTAS EN EL PERIODO	39,3%	44,7%	42,1%	42,5%	43,3%	44,1%	44,9%
CONTRIBUYENTES PUNTUALES	30,4%	31,7%	30,1%	31,4%	32,7%	34,1%	35,5%
CONTRIBUYENTES PUNTUALES ANUALES	21,8%	22,7%	20,6%	21,7%	22,8%	23,9%	25,0%
CONTRIBUYENTES PUNTUALES TRIMESTRALES	10,2%	10,1%	10,3%	11,1%	11,9%	12,7%	13,5%
MEJORAR EL PROCESO DE COMUNICACIÓN CON EL CIUDADANO PARA LA INFORMACIÓN DE SUS OBLIGACIONES							
NIVEL DE CONTRIBUYENTES CON TELEFONO E EMAIL	35,2%	34,2%	35,5%	37,1%	38,6%	40,4%	42,3%

### INCREMENTAR EL PAGO OPORTUNO DE LAS OBLIGACIONES




### MEJORAR EL PROCESO DE COMUNICACIÓN CON EL CIUDADANO PARA LA INFORMACIÓN DE SUS OBLIGACIONES

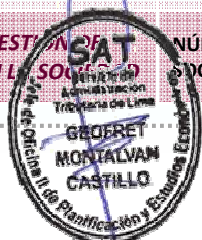


# PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL – PEI

## B METAS AL 2016

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

	INDICADORES	SERIE HISTORICA			PROYECCIÓN ANUAL 2013-2016			
		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
 <b>SATISFACCIÓN CIUDADANA</b>	<b>INCREMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS RESPECTO DE LA ATENCIÓN</b>	-	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%
	<b>INCREMENTAR EL USO DE CANALES ALTERNATIVOS DE PAGO A CAJA SAT</b>	21,1%	26,2%	28,0%	29,0%	30,4%	31,8%	33,2%
 <b>CLIMA LABORAL</b>	<b>ASEGURAR EL BIENESTAR DE LOS COLABORADORES</b>	79,4%	82,9%	92,6%	93,0%	93,4%	93,8%	94,2%
	<b>FORTALECER EL DESARROLLO Y PROMOCIÓN INTERNA DEL PERSONAL</b>	74,5%	70,2%	72,1%	74,1%	76,1%	78,1%	80,1%
	<b>MEJORAR LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y TECNOLÓGICA</b>	70%	71,1%	78,3%	78,8%	79,3%	79,8%	80,3%
 <b>GESTIÓN SOPORTE</b>	<b>OPTIMIZAR EL GASTO</b>	92,7%	86,1%	82,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	<b>OPTIMIZAR PROCESOS DE REALIZACIÓN DE SERVICIO</b>	-	-	2	1	1	1	1
	<b>DESARROLLAR NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>	1	-	2	2	2	2	2
	<b>DESARROLLAR LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD CON LOS SOCIOS</b>	-	-	2	1	1	1	1



Municipalidad Metropolitana de Lima

**SAT**  
Servicio de Administración Tributaria de Lima

