

SAT

*Servicio de Administración
Tributaria de Lima*

AMPLIACIÓN DEL PERÍODO DE VIGENCIA PEI 2015-2018

Aprobado mediante Sesión de Consejo Directivo Nº 225-2015-CD-SAT



Municipalidad de Lima





PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2015 - 2018

MARCO ESTRATÉGICO SAT



Ser la institución modelo en gestión tributaria municipal a nivel nacional, a partir de la calidad del servicio al ciudadano, el fomento de la cultura tributaria y la eficiencia en nuestros procesos.

Somos el Organismo Público Descentralizado responsable de la gestión tributaria y la recaudación de conceptos no tributarios encargados por la Municipalidad Metropolitana de Lima, que facilita al ciudadano el cumplimiento oportuno de sus obligaciones basando nuestra gestión sobre la innovación, el buen gobierno, y el compromiso de nuestros colaboradores para brindar servicios de calidad.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



Maximizar la eficacia de la recaudación Tributaria y No Tributaria.



Cumplir con las expectativas de los ciudadanos por los servicios prestados.

✓ 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.

Valores



PLAN ESTRÁTÉGICO INSTITUCIONAL 2015 - 2018

OBJETIVOS INSTITUCIONALES





PLAN ESTRÁTÉGICO INSTITUCIONAL 2015 - 2018

METAS AL 2018

INDICADORES DE RESULTADOS

Nº	INDICADOR	U.M.	META			
			2015	2016	2017	2018
OBJETIVO: MAXIMIZAR LA EFICACIA DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA						
1	EFFECTIVIDAD GENERAL DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA ^{1/}	%	89,5%	90,5%	91,0%	91,0%
2	EFFECTIVIDAD GENERAL DE LA COBRANZA NO TRIBUTARIA ^{2/}	%	63,0%	65,0%	67,0%	67,0%
OBJETIVO: CUMPLIR CON LAS EXPECTATIVAS DE LOS CIUDADANOS POR LOS SERVICIOS PRESTADOS						
3	SATISFACCIÓN GENERAL DE LOS CIUDADANOS	%	81,0%	82,0%	83,0%	83,0%

1/ Considera montos insolutos de deuda corriente emitidos y recaudados en el periodo por IP, IV, A.

2/ Considera cantidad de papeletas por RNT, RTR, RTC, SET impuestas y pagadas en el periodo.



PLAN ESTRÁTÉGICO INSTITUCIONAL 2015 - 2018

METAS AL 2018

INDICADORES DE PROCESOS

Nº	INDICADOR	U.M.	META			
			2015	2016	2017	2018
OBJETIVO: MEJORAR LA GESTIÓN DE COBRANZA Y GENERACIÓN DE RIESGO						
4	EFFECTIVIDAD DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE PAGO OPORTUNO ^{1/}	%	66,6%	67,7%	68,9%	68,9%
5	EFFECTIVIDAD DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN ESTADO COACTIVO ^{1/}		62,3%	63,5%	64,8%	64,8%
6	EFFECTIVIDAD DE LA RECAUDACIÓN DE DEUDA CORRIENTE FISCALIZADA ^{1/}	%	71,2%	72,4%	73,7%	73,7%
7	EFFECTIVIDAD DE LA RECAUDACIÓN DE DEUDA TRIBUTARIA DE AÑOS ANTERIORES ^{2/}	%	14,5%	15,0%	15,5%	15,5%
8	CONTRIBUYENTES PUNTUALES	%	34,0%	35,5%	37,0%	37,0%



PLAN ESTRÁTÉGICO INSTITUCIONAL 2015 - 2018

METAS AL 2018

INDICADORES DE PROCESOS

Nº	INDICADOR	U.M.	META				
			2015	2016	2017	2018	
OBJETIVO: MEJORAR LOS PROCESOS DE INTERRELACIÓN CON EL CIUDADANO							
9	PERCEPCIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL CIUDADANO	%	70%	71%	72%	72%	
OBJETIVO: MEJORAR LA GESTIÓN DE DATOS RELACIONADOS AL CIUDADANO							
10	CONTRIBUYENTES CON TELÉFONO Y/O EMAIL ^{1/}	%	43,0%	46,0%	50,0%	50,0%	
OBJETIVO: FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTEGRAL Y LA IMAGEN SAT							
11	ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	NÚM.	1	1	1	1	
OBJETIVO: OPTIMIZAR PROCESOS DE SOPORTE PARA LA OPERACIÓN INSTITUCIONAL							
12	PROCESOS DE SOPORTE OPTIMIZADOS	NÚM.	1	1	1	1	

1/ Considera montos insoluto por IP, IV, A.



PLAN ESTRÁTÉGICO INSTITUCIONAL 2015 - 2018

METAS AL 2018

INDICADORES DE CRECIMIENTO

Objetivo: Desarrollar Gestión del Conocimiento y de la Innovación						
13	PRODUCTOS NUEVOS IMPLEMENTADOS	NÚM.	2	2	2	2
Objetivo: Fortalecer la cultura y el clima organizacional SAT						
14	SATISFACCIÓN GENERAL DEL COLABORADOR SAT	%	72,0%	74,0%	76,0%	76,0%
Objetivo: Implementar soluciones TIC's que soporten la demanda de servicios						
15	DESARROLLO DE SOLUCIONES TIC'S PARA LA OPERACIÓN	NÚM.	---	1	1	1



GRACIAS