

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Contabilidad



**“El proceso de notificación y la recaudación en el Servicio de
Administración Tributaria-Tarapoto (SAT) en los años 2019 y
2020”**

Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público

Autores:

María del Pilar Saboya Baca

Elizabeth Sánchez Cabanillas

Dámaris Vela Rengifo

Asesor:

Dr. Avelino Sebastián Villafuerte De La Cruz

Tarapoto, diciembre del 2022

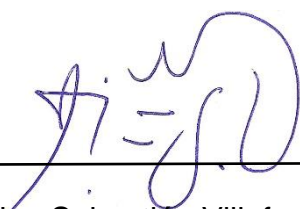
DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Yo, Dr. Avelino Sebastián Villafuerte De La Cruz docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“EL PROCESO DE NOTIFICACIÓN Y LA RECAUDACIÓN EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA-TARAPOTO (SAT) EN LOS AÑOS 2019 Y 2020”**, de los autores: Dámaris Vela Rengifo, Elizabeth Sánchez Cabanillas, y María del Pilar Saboya Baca, tiene un índice de similitud de 15 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección. Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del o los autores, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Tarapoto, a los 28 días del mes de diciembre del año 2022



Dr. Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En san Martín, Tarapoto, Morales, a los 26 día(s) del mes de diciembre del año 2022 siendo las 10:00 horas se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión campus Tarapoto, bajo la dirección del (de la) Presidente(a): **Dr. Eudal Delmar Santos Guillémez**, el (la) secretario(a): **CPCC. Erika Liliana Castro Carlos** los demás miembros, **Dr. Juan Félix Quispe Gonzales**; **CPCC. Carlos Daniel Rosales Bardalez**, y el asesor(a): **Dr. Avelino Sebastián Villafuerte De La Cruz**, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado:

"El proceso de notificación y la recaudación en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto (SAT-T) en los años 2019-2020"

de los (las) bachiller (es): a) **Dámaris Vela Rengifo** b) **María del Pilar Saboya Baca** c) **Elizabeth Sanchez Cabanillas** Conducente a la obtención del título profesional de:

CONTADOR PÚBLICO

El presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato (a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancias escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): **Dámaris Vela Rengifo**

| CALIFICACIÓN | ESCALAS | | | Mérito |
|-----------------|-----------|----------|--------------|------------------|
| | Vigesimal | Literal | Cualitativa | |
| APROBADO | 16 | B | BUENO | MUY BUENO |

Bachiller (b): **María del Pilar Saboya**

| CALIFICACIÓN | ESCALAS | | | Mérito |
|-----------------|-----------|----------|--------------|------------------|
| | Vigesimal | Literal | Cualitativa | |
| APROBADO | 16 | B | BUENO | MUY BUENO |

Bachiller (c): **Elizabeth Sanchez Cabanillas**

| CALIFICACIÓN | ESCALAS | | | Mérito |
|-----------------|-----------|----------|--------------|------------------|
| | Vigesimal | Literal | Cualitativa | |
| APROBADO | 16 | B | BUENO | MUY BUENO |

Finalmente, el Presidente del jurado invito al (a la) / (los) (las) candidato (a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

.....
Presidente/a


.....
Secretario/a

.....
Asesor

.....
Miembro

.....
Miembro

.....
Bachiller (a)

.....
Bachiller (b)

.....
Bachiller (c)

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar el efecto que tienen los procesos de notificación en la recaudación de deudas tributarias del Servicio de Administración Tributaria Tarapoto en los años 2019 y 2020. El alcance del estudio fue cuantitativo, diseño no experimental transversal de alcance correlacional, muestreo probabilístico determinado con la fórmula de la muestra ideal, con un grado de confianza del 95% en el resultado de las respuestas, es decir, los resultados obtenidos si brindan respaldo al comportamiento de la población total, se tomó como universo el total de contribuyentes para determinarlos y a las personas se le administró una encuesta con preguntas cerradas sobre temas de notificación, recaudación y calidad de atención, además de analizar cifras de notificación, deudas y notificaciones que el SAT-T realizó durante los años 2019 y 2020 para poder resolver la pregunta de la hipótesis que fue: ¿Cuál es la relación entre el proceso de notificación y la recaudación en los años 2019 y 2020 en el SAT-T?. La conclusión final es que, a mayor notificación, mayor eran los niveles de recaudación en el SAT-T durante los años 2019 y 2020.

Palabras claves: Notificación, recaudación, Impuesto Predial, Arbitrios Municipales

Abstract

The main objective of this research work was to determine the effect that notification processes have on raise money of tax debts of the Service de Administration tributaries - Tarapoto in the years 2019 and 2020. The scope of the study was quantitative, non-experimental cross-sectional design with correlational scope, probabilistic sampling determined with the ideal sample formula, with a degree of confidence of 95% in the result of the answers, that is, the results obtained do provide support for the behavior of the total population, the total number of taxpayers was taken as the universe to determine them and the people were administered a survey with closed questions on notification, raise money and quality of care issues, in addition to analyzing notification figures, debts and notifications that the SAT-T carried out during the years 2019 and 2020 in order to solve the hypothesis question that was: What is the relationship between the notification process and the raise money in the years 2019 and 2020 in the SAT-T? The final conclusion is that, the greater the notification, the higher raise money levels in the SAT-T during the years 2019 and 2020.

Keywords: Notification, Raise money, Property Tax, Municipal Excise Tax

1. Introducción

En la Administración Tributaria, desde la SUNAT hasta los gobiernos locales con sus áreas de Rentas y SAT-´s, los procesos de notificación tiene un carácter muy importante y todo su procedimiento está enmarcada en normas ya establecidas tanto de carácter interno (Directivas, Reglamentos, MAPROS, etc.) que recogen lo establecidos en las normas nacionales, así como las mismas normas nacionales, como el Código Tributario, la Ley 27444 “Ley de procedimiento Administrativo General” y la Ley N° 26979 “Ley de Procedimiento de ejecución Coactiva”, que nos brindan las pautas que se debe seguir para llevar un proceso correcto y legal en los procesos de notificación.

Respecto al proceso de notificación y su conceptualización, así como su aplicación en la Administración Tributaria, existen diversos artículos y estudios relacionados entre las que señalamos:

La Real Academia de la Lengua, define NOTIFICAR de la siguiente manera:

Del lat. *notificāre*.

1. tr. Dar noticia de algo o hacerlo saber con propósito cierto.
2. tr. Comunicar formalmente a su destinatario una resolución administrativa o judicial.
3. tr. Hacer a alguien destinatario de una notificación

Es decir, es poner de conocimiento algo que se desea informar a alguien, para el caso administrativo es comunicar con la formalidad que la situación amerita.

(Lugo, 2011), en su artículo “La conflictividad en relación a la notificación personal, breves consideraciones”, en la pág. 219, de la Revista de la Facultad de Derecho de México, declara que: “... Por lo general se habla de una clasificación larga de notificaciones según como se realiza, pero que básicamente se circunscriben a dos: notificación personal y no personal (cédula, instructivo, avisos, estrados, rotulo...). La notificación personal, es aquella que consiste en entregar a la persona a quien se

debe notificar en forma personal. Se dice por los tratadistas que la notificación personal es la forma más perfecta de notificación, porque es la única que produce un conocimiento real y completo del que debe ser notificado, por lo que es supletoria de cualquier otra forma de notificación. Se entiende o se asume que las “formalidades legales” de la notificación tienen como marco los principios fundamentales del derecho procesal: necesidad de oír al demandado; igualdad de las partes. Y los Principios del procedimiento: dar a conocer las actuaciones realizadas en el proceso por el funcionario judicial; que una parte tenga la oportunidad de oponerse a un acto realizado a instancia de la contraparte y a fin de verificar su regularidad. El derecho que tiene la parte de oponerse a la realización de un determinado acto y, la posibilidad que tiene la parte de controlar la regularidad y cumplimiento de los preceptos legales. Igualmente, que las partes no utilicen el proceso o las actuaciones de éste para lograr fines fraudulentos o dolosos, o alegar hechos contrarios a la realidad, o emplear medios que tiendan a entorpecer la buena marcha del procedimiento; la concordancia o armonía entre la demanda y la sentencia que se pronuncia sobre ella”.

Según lo manifestado por el autor, considera que la forma más perfecta de notificar y poner de conocimiento un acto administrativo a las personas es la notificación personal, con lo cual estamos de acuerdo, puesto que es la forma más directa de llegar al deudor tributario y le permite al contribuyente tomar las medidas legales ante la disconformidad de lo recibido y poder realizar los reclamos señalados en ley. Pero en las circunstancias reales de los contribuyentes de Tarapoto y según lo informado por los funcionarios del SAT-T, los problemas de inconsistencias de la información asumida de los contribuyentes, muchos de ellos no son ubicables y no se les encuentran en sus domicilios que han señalado ante la Administración Tributaria, por lo que la notificación personal no siempre se realiza y quizás ante el desconocimiento de parte de los notificadores muchos de ellos no hacen entrega de la misma por desconocer otras formas de notificar.

El código Tributario del Perú en su artículo 104° (Libro III – Procedimientos Tributarios), establece las formas legales que tiene la Administración Tributaria para realizar sus procesos de notificación, textualmente prescribe:

Artículo 104° . - Formas de notificación

- a) Por correo certificado o por mensajero, en el domicilio fiscal, con acuse de recibo o con certificación de la negativa a la recepción efectuada por el encargado de la diligencia.
- b) Por medio de sistemas de comunicación electrónicos, siempre que se pueda confirmar la entrega por la misma vía
- c) Por constancia administrativa, cuando por cualquier circunstancia el deudor tributario, su representante o apoderado, se haga presente en las oficinas de la Administración Tributaria.
- d)) Mediante la publicación en la página web de la Administración Tributaria, en los casos de extinción de la deuda tributaria por ser considerada de cobranza dudosa o recuperación onerosa. En defecto de dicha publicación, la Administración Tributaria podrá optar por publicar dicha deuda en el Diario Oficial o en el diario de la localidad encargado de los avisos judiciales o, en su defecto, en uno de mayor circulación de dicha localidad.
- e) Cuando se tenga la condición de no hallado o no habido o cuando el domicilio del representante de un no domiciliado fuera desconocido, la SUNAT realizará la notificación mediante la publicación en la página web de la SUNAT o, en el Diario Oficial o, en el diario de la localidad encargado de los avisos judiciales o en su defecto, en uno de mayor circulación de dicha localidad
- f) Cuando en el domicilio fiscal no hubiera persona capaz alguna o estuviera cerrado, se fijará un Cedulón en dicho domicilio. Los documentos a notificarse se dejarán en sobre cerrado, bajo la puerta, en el domicilio fiscal.

Con lo cual, esta norma legal brinda las formas de notificar, no solo de manera personal sino ante las diferentes situaciones que los funcionarios de la Administración Tributaria podrían tener en sus labores

diarias, como son: no ubicar a las personas en sus domicilios, la numeración del predio no existe, el contribuyente tiene la condición de no habido, etc.

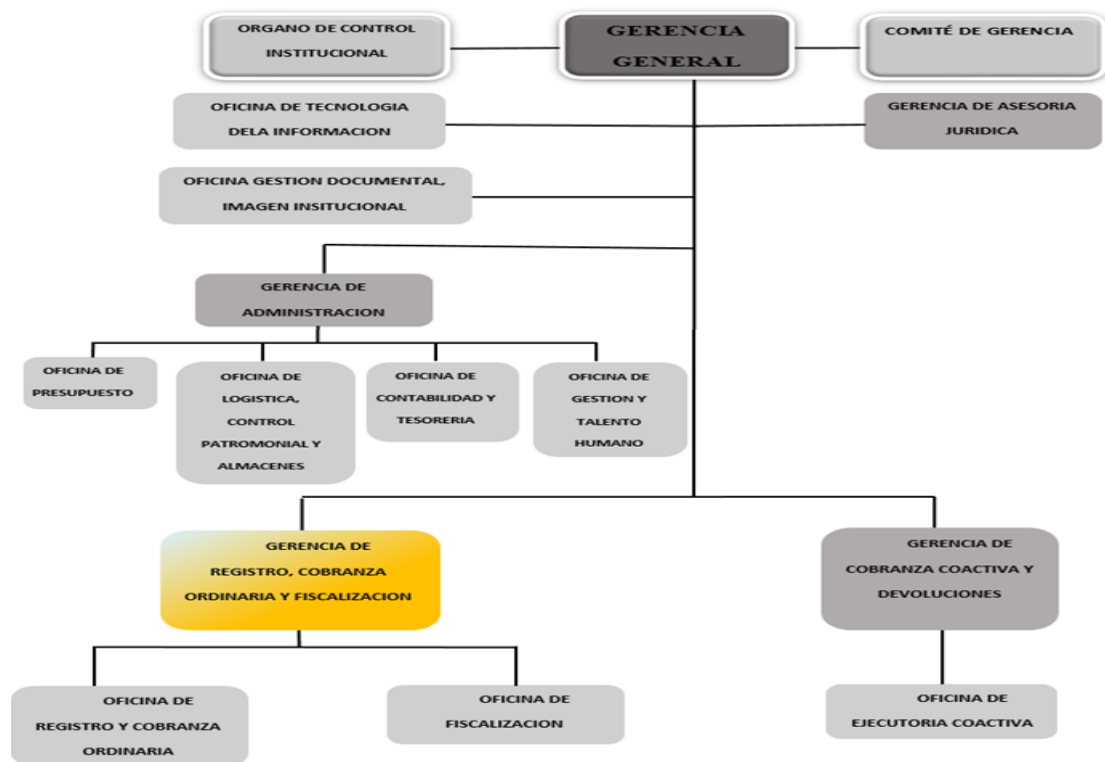
Uno de los problemas que tienen las municipalidades pequeñas (caso SAT-Tarapoto), es el cumplimiento al cien por ciento de poder notificar todas las deudas que tiene que cobrar, por una variedad de causas que forman parte de este trabajo, donde muchas veces conllevan en la pérdida de acción de poder cobrar las deudas así como el incumplimiento de Metas tanto a nivel interno como las que establece el Ministerio de Economía y Finanzas en el Plan de Incentivos (PI) que año a año propone, que ante el cumplimiento ofrece grandes cantidades de dinero en beneficio de la Municipalidad Provincial de San Martín y de la población de Tarapoto y demás distritos.

Respecto del Servicio de Administración Tributaria de Tarapoto (SAT-T), podemos decir que es un Organismo público descentralizado de la Municipalidad Provincial de San Martín con autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera que tiene por finalidad organizar y ejecutar la administración, fiscalización y recaudación de todos los conceptos tributarios y no tributarios de la Municipalidad Provincial de San Martín. Esta condición de autonomía, le permite tener su propia estructura organizacional y plantear sus propios planes de trabajo en cumplimiento de mejorar sus niveles de recaudación e incremento de la base imponible mediante los procesos de fiscalización que anualmente realiza. Se creó con la Ordenanza Municipal N° 008-2007-A/MPSM el 20 de julio del 2007 en circunstancias que la Municipalidad Provincial de San Martín requería mejorar sus ingresos propios y estos no abastecían para el cumplimiento de las necesidades que la población de Tarapoto tenía, ni el cumplimiento de sus propios gastos. Desde esa fecha hasta la actualidad el SAT-T ha permitido que la Municipalidad ya cuente con los recursos necesarios para poder hacer frente a las necesidades internas y externas y por estos servicios de cobranza es que recibe una comisión, con el

cual realiza todas sus labores que necesita para cumplir con las exigencias de la Municipalidad Provincial de San Martín.

Estructuralmente, para sus labores de cobranza el SAT-T cuenta con la Gerencia General, luego viene la Gerencia de Registro, Cobranza Ordinaria y Fiscalización, la Gerencia de Cobranza Coactiva, la Oficina de Cobranza Ordinaria y Registro; y Fiscalización, la Oficina de Fiscalización y la Oficina de Ejecución Coactiva (ver Organigrama), cada uno con sus funciones bien definidas en el Reglamento Organizacional de Funciones (ROF). De todos ellos es la Oficina de Cobranza Ordinaria y Registro quien es el encargado de los procesos de notificación y de gestión de cobranza, donde se elaboran planes anuales para cada meta planteada y sus respectivos objetivos. Para el trabajo de gestión de cobranza, el SAT-T tiene segmentada su cartera de contribuyentes en tres grupos de contribuyentes, los Principales contribuyentes (PRICOS), los Medianos Contribuyentes (MECOS) y los pequeños contribuyente (PECOS), esta segmentación se realiza de acuerdo a los tramos del artículo 13° del TUO de la Ley de Tributación Municipal, es decir: los PECOS son hasta 15 UIT de Valúo, los MECOS son de 15 UIT a 60 UIT de valúo y los PRICOS son, cuyos valúos de sus predios superan las 60 UIT a más.

El trabajo de campo, es decir, de los procesos de notificación, requiere realizar gastos tanto en personal como logística, que en muchos momentos de la Institución, no se pudo realizar de manera correcta y oportuna, pero el presente trabajo de investigación consiste en determinar que tanto afectó en la recaudación no mantener un nivel sostenido de gestión de cobranza mediante la permanente notificación de las deudas a los contribuyentes, si esta limitación ha traído la caída de la recaudación o muy por el contrario ha continuado recaudando montos mayores de manera sostenible.



Tomando en cuenta la realidad planteada es que se realizó la **formulación del** problema ¿Cuál es la relación entre el proceso de notificación y la recaudación en los años 2019 y 2020 en el SAT-T? y nuestra hipótesis **general** señala que: El proceso de notificación en el SAT-T tiene un efecto positivo en la recaudación de los años 2019 y 2020. Además, que la investigación que hemos realizado tuvo como objetivo general Determinar el efecto que tienen los procesos de notificación en la recaudación de deudas tributarias del Servicio de Administración Tributaria Tarapoto en los años 2019 y 2020.

La evaluación de la variable Notificación de deudas tributarias nos señala para este caso las deudas por Impuesto Predial del año y años anteriores, así como las deudas por Arbitrios Municipales del año y años anteriores. Además, se ha considerado dos dimensiones de análisis, que son: Formas y Proceso de Notificación, así como Segmentación de Contribuyentes, ambas dimensiones se han analizado mediante el cuestionario que implementamos. La notificación de estas deudas se realiza con los valores tributarios que están establecidos en el artículo 76° (Resolución de Determinación), 77° (Requisitos de la Resolución Determinación y Multa) y 78° (Orden de pago) del Código Tributario. La diferencia entre la Resolución de Determinación y la Orden de pago, es que la Resolución de Determinación se aplica a los resultados obtenidos por los procesos de fiscalización de parte de la Administración Tributaria y la Orden de pago son para tributos autoliquidados, es decir, el mismo contribuyente en base a su declaración jurada

anual, es que se determina cuanto tributo debe pagar y este está sujeto a una fiscalización posterior para confirmar lo declarado.

En cuanto a la variable Recaudación de deudas tributarias, también se, considera los mismos tributos, pero tomando en cuenta su nivel de recaudación obtenido, además las dimensiones de análisis son: la Recaudación pasiva y la Recaudación por Gestión, estas han sido evaluadas también como la variable Notificación, por medio de un cuestionario. Es de mencionar que estos dos tributos son los que mayor porcentaje representan del total de recaudación cada año.

La evaluación de estas dos variables se realiza con los resultados de las encuestas realizadas, así como los ratios de efectividad y morosidad obtenida durante los años 2019 y 2020, cifras que nos ayudaran a proponer recomendaciones o dar conclusiones claras del efecto que tienen las notificaciones en la recaudación.

Son por estos motivos que la investigación se justifica, porque los procesos de notificación forman parte importante en los procesos de gestión de cobranza de las Administraciones Tributarias, tanto por ámbito legal como por el ámbito económico de las Municipalidades, puesto que su puesta en marcha conlleva lograr cumplimiento de metas y probamente mayores niveles de recaudación.

2. Metodología

2.1 Diseño Metodológico

La investigación será de un modelo cuantitativo, diseño no experimental transversal de tipo correlacional porque se buscará recoger datos e información cuantificable y buscar determinar la relación entre los procesos de notificación y la recaudación en los años 2019 y 2020 del Servicio de Administración Tributaria de Tarapoto (SAT-T). Se utilizará un diseño no experimental porque buscaremos observar ambas variables del análisis (procesos de notificación y recaudación) sin interferir ni manipular las mismas, para después ser analizada por nosotros. Finalmente, será transversal porque recolectaremos los datos del total de contribuyentes del SAT-T, así como las cifras brindadas en un momento buscando describir las variables y analizando su incidencia e interrelación entre ellas.

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista, “la utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas” Este tipo de estudio mide las dos o más variables que se desea conocer, si están o no relacionadas con el mismo sujeto y así analizar la correlación.

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lcp/texson_a_gg/capitulo4.pdf

<https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-135806/12%20metodologc3ada-1-garcia-y-martinez.pdf>

Según Hernández, Fernández y Baptista (2012) “La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables”. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes.

2.2 Diseño muestral

Para determinar la muestra se tomó en cuenta el total de contribuyentes con predios declarados ante el SAT-T que existían al inicio de año 2020; la población total fue de 18,187 contribuyentes para el 2020, es decir, la cantidad de personas que tienen predios en el Distrito de Tarapoto. Utilizamos el muestreo probabilístico porque a nuestro entender todos los contribuyentes tienen las mismas posibilidades de brindar información relevante respecto a los procesos de notificación y recaudación en el SAT-T.

Para determinar la muestra, usamos la fórmula como **Calcular La Muestra Para Una Población Finita** (<https://investigacionpediahr.files.wordpress.com/2011/01/formula-para-cc3a1lculo-de-la-muestra-poblaciones-finitas-var-categorica.pdf>), al 95% de confianza y con un 5% de error lo cual nos dio el resultado de 376 contribuyentes, lo cual significa que el resultado que se obtendría con la encuesta realizada a un nivel de confianza del 95% de confianza es bastante aceptable para generalizar el comportamiento de la población total.

2.3 Técnicas de Recolección de Datos.

Respecto a las técnicas se utilizará la técnica de la encuesta, elaborando un instrumento

que será el cuestionario diseñado por las investigadoras, que responderán al objetivo general y específicos de la investigación; para el análisis se utilizara la estadística descriptiva. En anexo se adjunta el cuestionario- Dicho instrumento será validado por tres expertos, se realizará una prueba piloto con la finalidad de determinar el alfa de Cronbach, para determinar la confiabilidad y validez del instrumento.

2.4 Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de la Información

Se utilizará el método estadístico SPSS y Excel como herramientas de procesamiento de la información para validar la hipótesis. Con el Excel se podrá registrar la información obtenida en el cuestionario, se tabulará en tablas y de estos se presentará en gráficos circulares cada resultado obtenido. La información brindada por el SAT-T respecto a recaudación, emisión y notificación del Impuesto Predial y Arbitrios Municipales del año 2019 y 2020, también será tabulará y nos permitirá obtener los índices de eficiencia, morosidad de cada uno de ellos y con todos estos datos validar la hipótesis y brindar los resultados.

Aspectos Éticos

El presente trabajo, contempla información de carácter público y de acceso a cualquier persona que lo requiera, previa solicitud a la Institución donde se realizará el estudio. Todo el trabajo conlleva un trabajo eminentemente de investigación y ayudado por datos e información totalmente legal. El trabajo de investigación se realizará en coordinación con los funcionarios del SAT-T, encargados de los procesos de recaudación y de notificación de las deudas, específicamente con el jefe de Cobranza Ordinaria.

3. Resultados

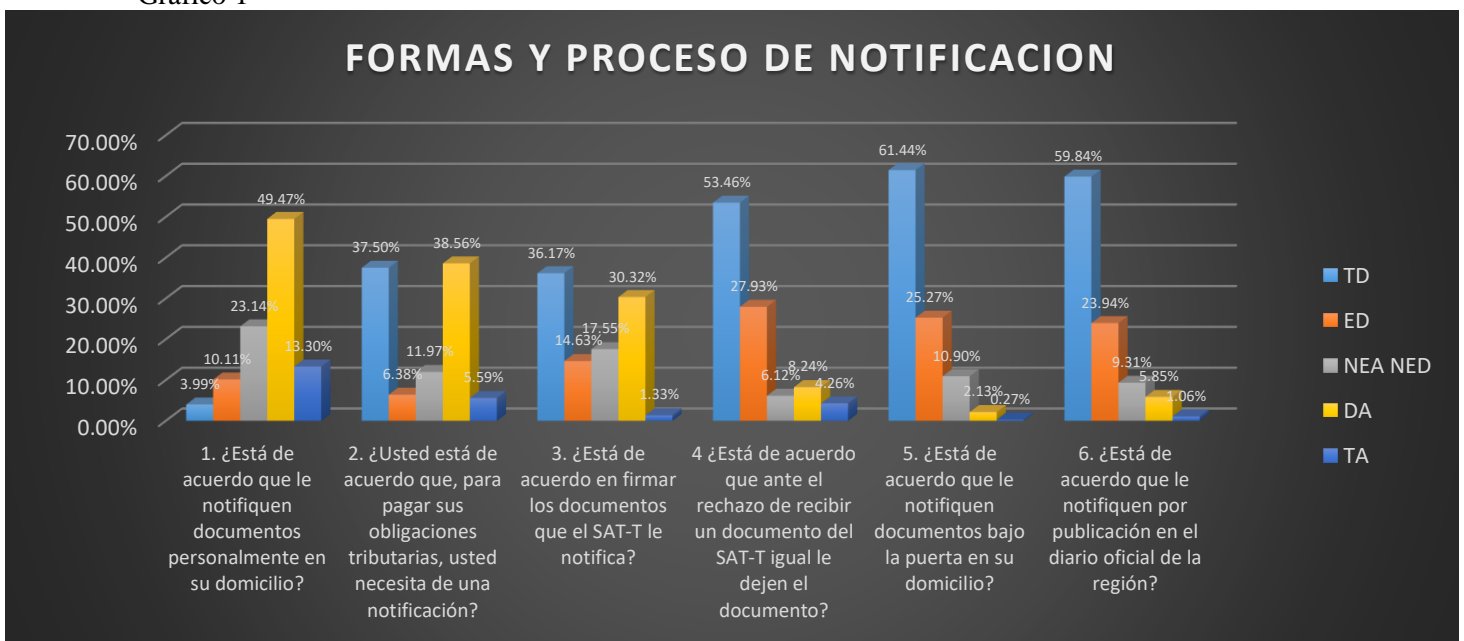
3.1. Resultados descriptivos

3.1.1. Resultados de las preguntas del cuestionario a los contribuyentes.

Respecto a la Dimensión FORMAS Y PROCESO DE NOTIFICACION

Se ha considerado doces preguntas del cuestionario para resolver respecto a las Formas y Proceso de notificación y se presenta el resultado de las preguntas más relevantes:

Gráfico 1



Cantidad de encuestados 376 personas

En el gráfico 1, respecto a la pregunta: ¿Está de acuerdo que le notifiquen documentos personalmente en su domicilio?; se observa que un 49.47% está de acuerdo y un 13.30% está totalmente de acuerdo. Un total de 23.14% le es indiferente si le notifican y un 14.10% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Respecto a la pregunta: ¿Usted está de acuerdo que, para pagar sus obligaciones tributarias, usted necesita de una notificación?; se observa que un 38.56% está de acuerdo y un 5.59% está totalmente de acuerdo. Un total de 11.97% le es indiferente pagar previa a una notificación y un 43.88% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

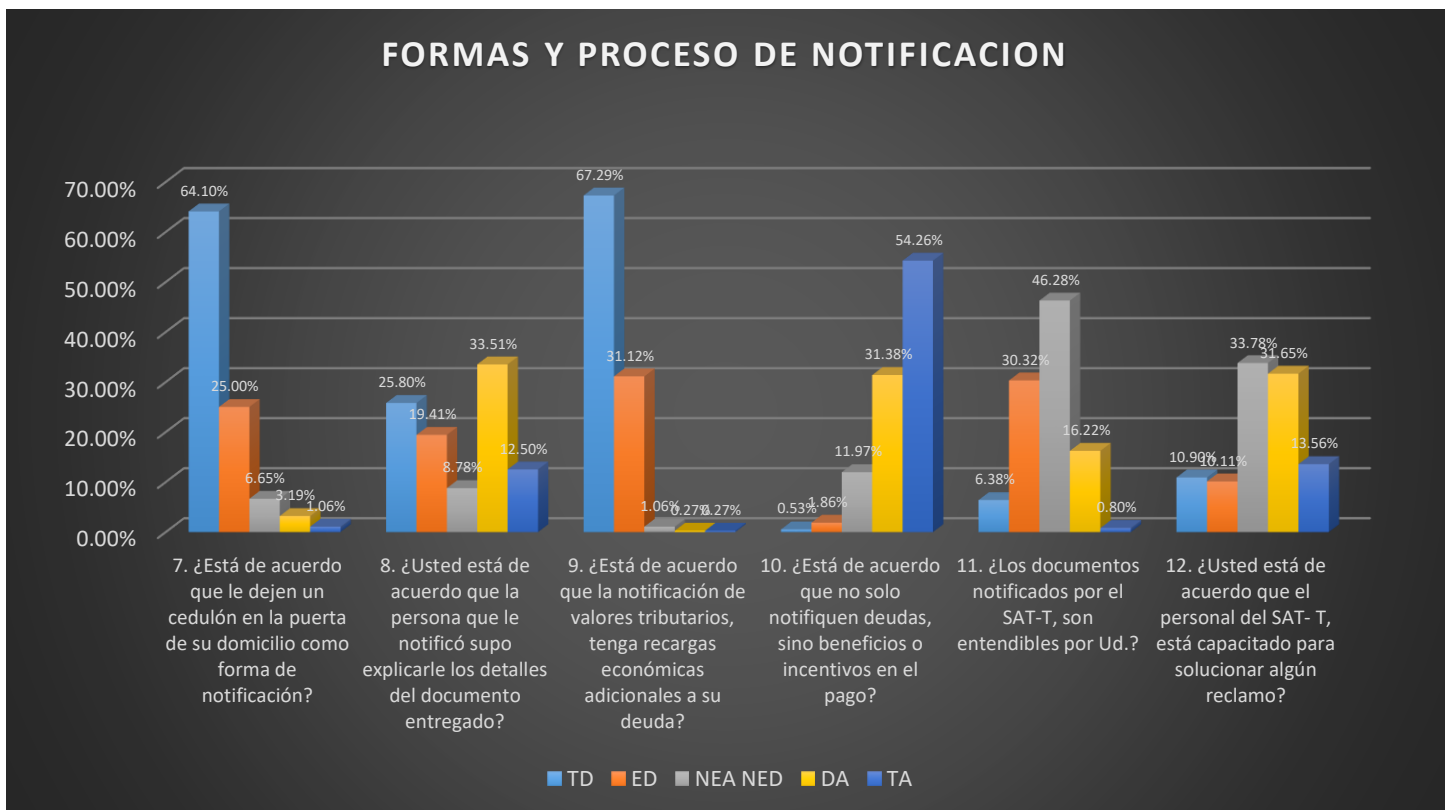
Respecto a la pregunta: ¿Está de acuerdo en firmar los documentos que el SAT-T le notifica?; se

observa que un 30.32% está de acuerdo y un 1.33% está totalmente de acuerdo. Un total de 17.55% le es indiferente si firma o no los documentos y un 50.80% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Respecto a la pregunta: ¿Está de acuerdo que ante el rechazo de recibir un documento del SAT-T igual le dejen el documento?; se observa que un 8.24% está de acuerdo y un 4.26% está totalmente de acuerdo. Un total de 6.12% le es indiferente si le dejan o no y un 81.38% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Respecto a la pregunta: ¿Está de acuerdo que le notifiquen documentos bajo la puerta en su domicilio?; se observa que un 2.13% está de acuerdo y un 0.27% está totalmente de acuerdo. Un total de 10.90% le es indiferente si le dejan bajo la puerta en su domicilio y un 86.70% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Gráfico 2



Cantidad de encuestados 376 personas

En el gráfico 2 respecto a la pregunta: ¿Usted está de acuerdo que la persona que le notificó supo explicarle los detalles del documento entregado?; se observa que un 33.51% está de acuerdo y un

12.50% está totalmente de acuerdo. Un total de 8.78% le es indiferente la atención brindada y un 45.21% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo

Respecto a la pregunta: ¿Está de acuerdo que la notificación de valores tributarios, tenga recargas económicas adicionales a su deuda?; se observa que un 0.27% está de acuerdo y un 0.27% está totalmente de acuerdo. Un total de 1.06% le es indiferente si tiene más recargas económicas a su deuda y un 98.40% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

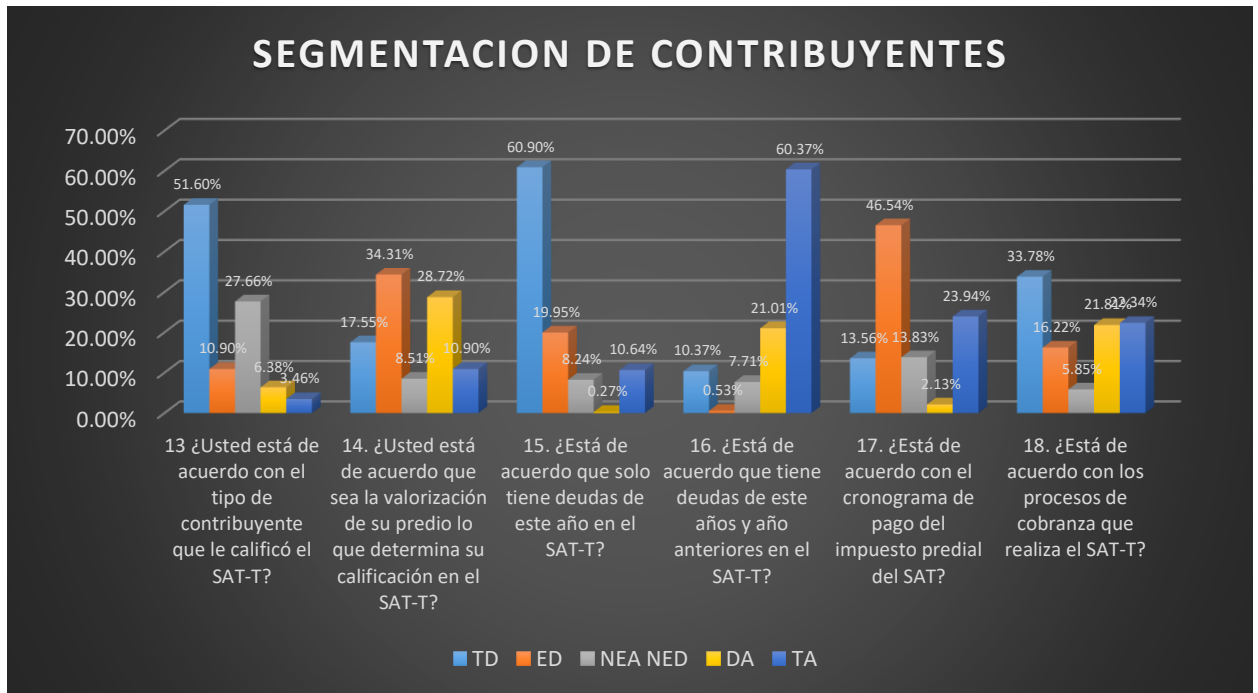
Respecto a la pregunta: ¿Está de acuerdo que no solo notifiquen deudas, sino beneficios o incentivos en el pago?; se observa que un 31.38% está de acuerdo y un 54.26% está totalmente de acuerdo. Un total de 11.97% le es indiferente los motivos de las notificaciones y un 2.39% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Respecto a la pregunta: Los documentos notificados por el SAT-T, ¿son entendibles por Ud.?; se observa que un 16.22% está de acuerdo y un 0.80% está totalmente de acuerdo. Un total de 46.28% le es indiferente entender los documentos y un 36.70% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Respecto a la pregunta: Usted está de acuerdo que el personal del SAT- T, ¿está capacitado para solucionar algún reclamo?; se observa que un 31.65% está de acuerdo y un 13.56% está totalmente de acuerdo. Un total de 33.78% le es indiferente si le solucionan su inconveniente y un 21.01% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Respecto a la Dimensión SEGMENTACION DE CONTRIBUYENTES

Gráfico 3



Cantidad de encuestados 376 personas

En el gráfico 3 respecto a la pregunta: ¿Usted está de acuerdo con el tipo de contribuyente que le calificó el SAT-T?; se observa que un 6.38% está de acuerdo y un 3.46% está totalmente de acuerdo. Un total de 27.66% le es indiferente que tipo de contribuyente sea y un 62.50% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

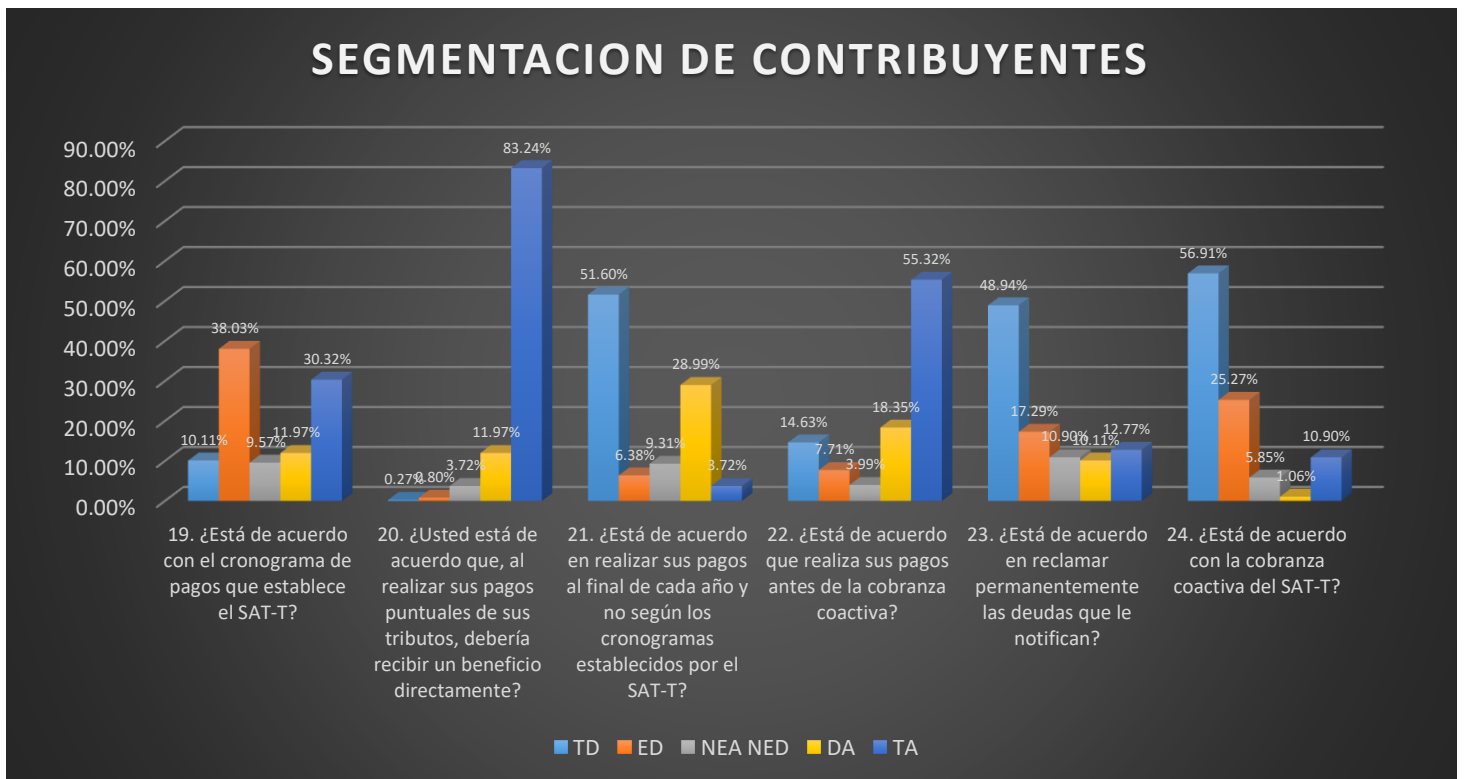
Respecto a la pregunta: ¿Usted está de acuerdo que sea la valorización de su predio lo que determina su calificación en el SAT-T?; se observa que un 28.72% está de acuerdo y un 10.90% está totalmente de acuerdo. Un total de 8.51% le es indiferente la forma de valorización y un 51.86% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Respecto a la pregunta ¿Está de acuerdo que tiene deudas de este años y año anteriores en el SAT-T?; se observa que un 21.01% está de acuerdo y un 60.37% está totalmente de acuerdo. Un total de 7.71% no está de acuerdo o en desacuerdo y un 10.90% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Respecto a la pregunta ¿Está de acuerdo con el cronograma de pago del impuesto predial del SAT?; se observa que un 2.13% está de acuerdo y un 23.94% está totalmente de acuerdo. Un total de 13.83% son indiferentes a la fecha de pago y un 60.11% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Respecto a la pregunta ¿Está de acuerdo con los procesos de cobranza que realiza el SAT-T?; se observa que un 21.81% está de acuerdo y un 22.34% está totalmente de acuerdo. Un total de 5.85% son indiferentes a las formas de gestión y un 50.00% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Gráfico 4



Cantidad de encuestados 376 personas

En el gráfico 4 respecto a la pregunta: ¿Usted está de acuerdo que, al realizar sus pagos puntuales de sus tributos, debería recibir un beneficio directamente?; se observa que un 11.97% está de acuerdo y un 83.24% está totalmente de acuerdo. Un total de 3.72% le es indiferente algún incentivo sea y un 1.06% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Respecto a la pregunta ¿Está de acuerdo en realizar sus pagos al final de cada año y no según los cronogramas establecidos por el SAT-T?; se observa que un 28.99% está de acuerdo y un 3.72% está totalmente de acuerdo. Un total de 9.31% son indiferentes a pagar a fin de año y un 57.98% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

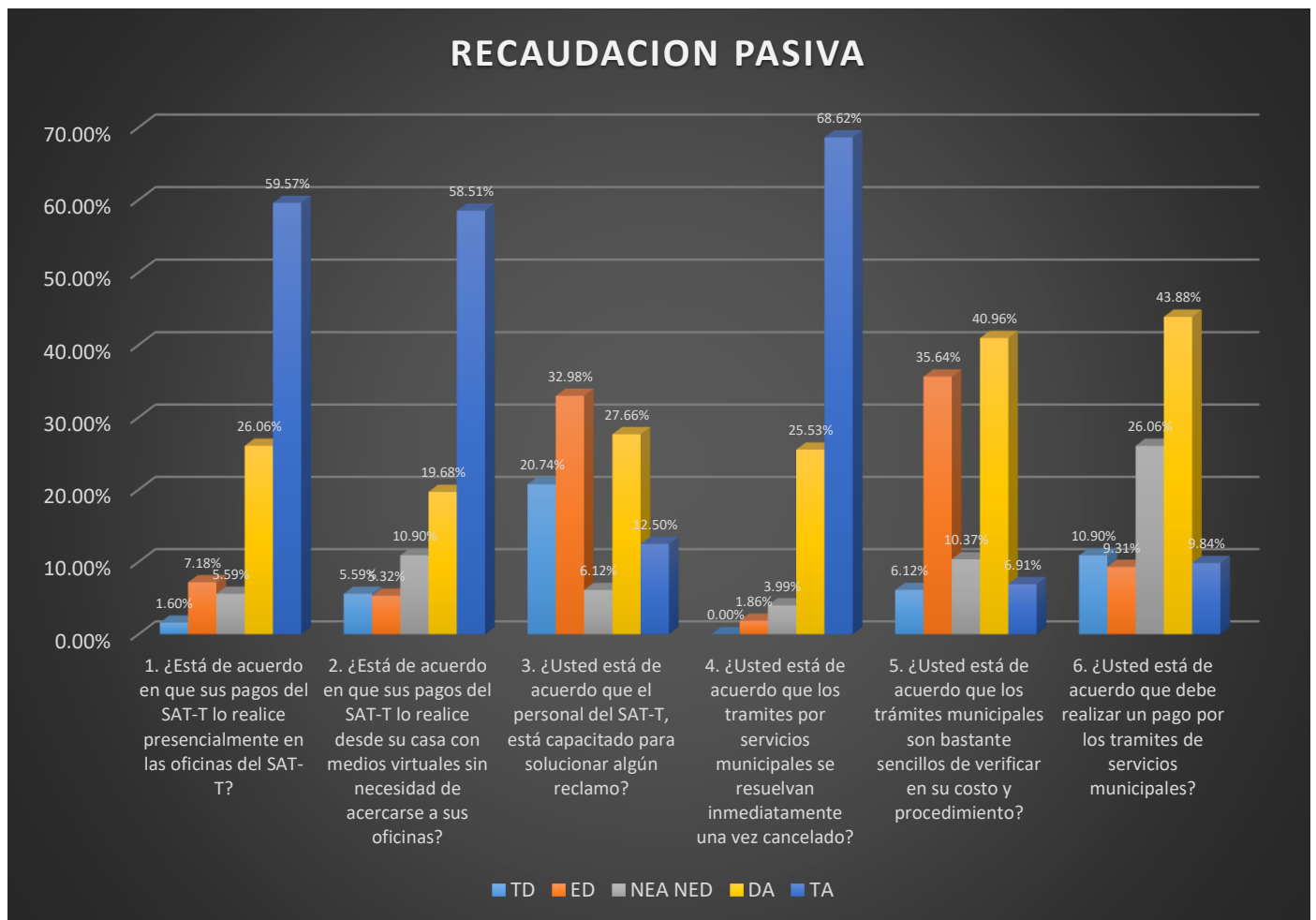
Respecto a la pregunta ¿Está de acuerdo que realiza sus pagos antes de la cobranza coactiva?; se

observa que un 18.35% está de acuerdo y un 55.32% está totalmente de acuerdo. Un total de 3.99% son indiferentes a pagar o no en coactivo y un 22.34% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Respecto a la pregunta ¿Está de acuerdo con la cobranza coactiva del SAT-T?; se observa que un 1.06% está de acuerdo y un 10.90% está totalmente de acuerdo. Un total de 5.85% son indiferentes a la cobranza coactiva y un 82.18% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Respecto a la Dimensión RECAUDACION PASIVA

Gráfico 5



Cantidad de encuestados 376 personas

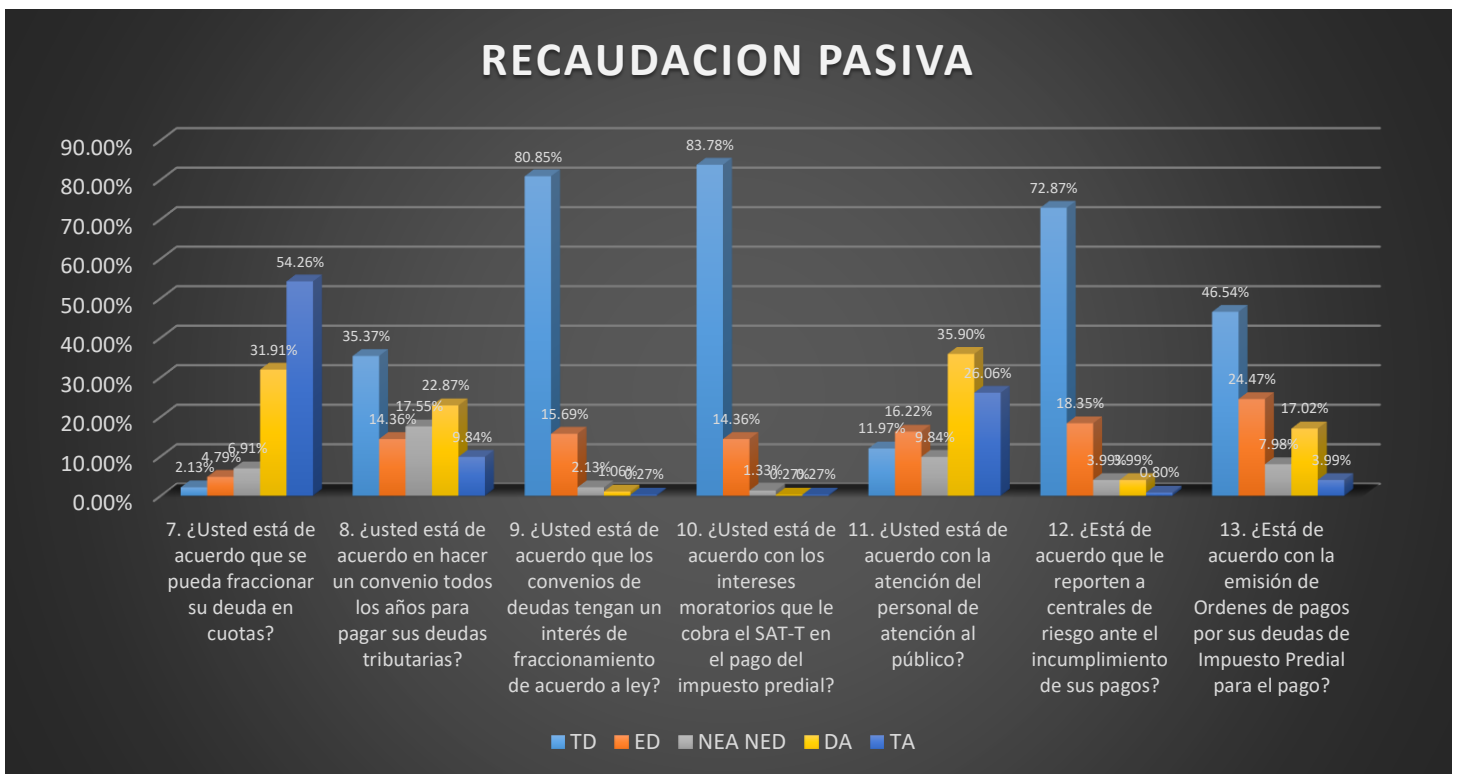
En el gráfico 5 respecto a la pregunta: ¿Está de acuerdo en que sus pagos del SAT-T lo realice presencialmente en las oficinas del SAT-T?; se observa que un 26.06% está de acuerdo y un 59.57% está totalmente de acuerdo. Un total de 5.59% le es indiferente donde realizar su pago y un 8.78% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Respecto a la pregunta ¿Está de acuerdo en que sus pagos del SAT-T lo realice desde su casa con medios virtuales sin necesidad de acercarse a sus oficinas?; se observa que un 19.68% está de acuerdo y un 58.51% está totalmente de acuerdo. Un total de 10.90% le es indiferente donde pagar y un 10.90% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Respecto a la pregunta: Usted está de acuerdo que el personal del SAT-T, ¿Está capacitado para solucionar algún reclamo?; se observa que un 27.66% está de acuerdo y un 12.50% está totalmente de acuerdo. Un total de 6.12% le es indiferente si está o no capacitado el personal y un 53.72% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Respecto a la pregunta ¿Usted está de acuerdo que debe realizar un pago por los tramites de servicios municipales?; se observa que un 43.88% está de acuerdo y un 9.84% está totalmente de acuerdo. Un total de 26.06% no está ni acuerdo ni en desacuerdo y un 20.21% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Gráfico 6



Cantidad de encuestados 376 personas

En el gráfico 6 respecto a la pregunta ¿Usted está de acuerdo que se pueda fraccionar su deuda en

cuotas?; se observa que un 31.91% está de acuerdo y un 54.26% está totalmente de acuerdo. Un total de 6.91% le es indiferente fraccionar o no su deuda y un 6.91% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Respecto a la pregunta ¿Usted está de acuerdo en hacer un convenio todos los años para pagar sus deudas tributarias?; se observa que un 22.87% está de acuerdo y un 9.84% está totalmente de acuerdo. Un total de 17.55% le es indiferente fraccionar o no cada año su deuda y un 49.73% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Respecto a la pregunta ¿Usted está de acuerdo que los convenios de deudas tengan un interés de fraccionamiento de acuerdo a ley?; se observa que un 1.06% está de acuerdo y un 0.27% está totalmente de acuerdo. Un total de 2.13% le es indiferente si tiene o no interés y un 96.54% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

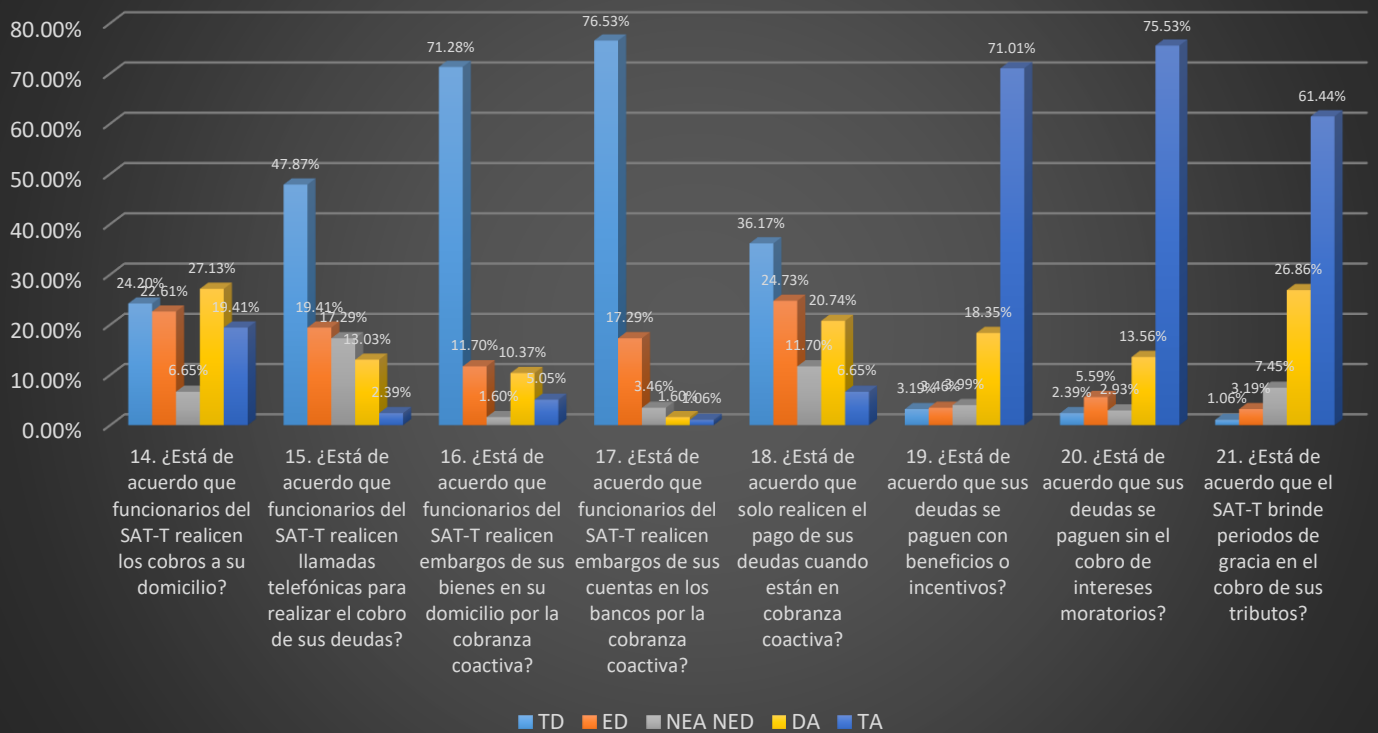
Respecto a la pregunta ¿Usted está de acuerdo con los intereses moratorios que le cobra el SAT-T en el pago del impuesto predial?; se observa que un 0.27% está de acuerdo y un 0.27% está totalmente de acuerdo. Un total de 1.33% le es indiferente si tiene o no interés y un 98.14% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Respecto a la pregunta ¿Está de acuerdo que le reporten a centrales de riesgo ante el incumplimiento de sus pagos?; se observa que un 3.99% está de acuerdo y un 0.80% está totalmente de acuerdo. Un total de 3.9% le es indiferente si le envía o no a centrales de riesgo y un 91.22% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Respecto a la Dimensión RECAUDACION POR GESTION

Gráfico 7

RECAUDACION POR GESTION



Cantidad de encuestados 376 personas

En el gráfico 7 respecto a la pregunta ¿Está de acuerdo que funcionarios del SAT-T realicen los cobros a su domicilio?; se observa que un 27.13% está de acuerdo y un 19.41% está totalmente de acuerdo. Un total de 6.65% le es indiferente si cobran o no a domicilio y un 46.81% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Respecto a la pregunta ¿Está de acuerdo que funcionarios del SAT-T realicen llamadas telefónicas para realizar el cobro de sus deudas?; se observa que un 13.03% está de acuerdo y un 2.39% está totalmente de acuerdo. Un total de 17.29% le es indiferente si les llaman o no telefónicamente y un 67.29% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Respecto a la pregunta ¿Está de acuerdo que funcionarios del SAT-T realicen embargos de sus bienes en su domicilio por la cobranza coactiva?; se observa que un 10.37% está de acuerdo y un 5.05% está totalmente de acuerdo. Un total de 1.60% le es indiferente si les embargan o no en su domicilio y un 82.98% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Respecto a la pregunta ¿Está de acuerdo que solo realicen el pago de sus deudas cuando están en cobranza coactiva?; se observa que un 20.74% está de acuerdo y un 6.65% está totalmente de acuerdo. Un total de 11.70% le es indiferente en que nivel de cobranza realice el pago y un 60.90% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Respecto a la pregunta ¿Está de acuerdo que sus deudas se paguen con beneficios o incentivos?; se observa que un 18.35% está de acuerdo y un 71.01% está totalmente de acuerdo. Un total de 3.99% le es indiferente si se brindan o no beneficios y un 6.65% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Respecto a la pregunta ¿Está de acuerdo que sus deudas se paguen sin el cobro de intereses moratorios?; se observa que un 13.56% está de acuerdo y un 75.53% está totalmente de acuerdo. Un total de 2.93% le es indiferente si se brindan o no descuento de intereses y un 7.98% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Respecto a la pregunta ¿Está de acuerdo que el SAT-T brinde periodos de gracia en el cobro de sus tributos?; se observa que un 26.86% está de acuerdo y un 61.44% está totalmente de acuerdo. Un total de 7.45% le es indiferente si se brindan o no periodos de gracia y un 4.26% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

3.2. Resultados de la Información de Recaudación y Cobranzas

En la siguiente parte del trabajo de investigación, revisaremos las cifras que generaron y obtuvieron en el SAT-Tarapoto respecto a emisión y recaudación del impuesto predial y los arbitrios municipales.

Cuadro N° 01 - MONTO EMITIDO DE LOS AÑOS 2019 Y 2020

| Emisión | Cantidad contribuyentes | Predial | Limpieza | Parques y Jardines | Serenazgo |
|----------------|--------------------------------|----------------|-----------------|---------------------------|------------------|
| 2020 | 18187 | 9,077,477.61 | 4,568,465.75 | 634,333.52 | 1,786,364.23 |
| 2019 | 18181 | 8,719,879.18 | 3,196,290.98 | 636,524.29 | 1,768,593.93 |
| Variación | 0.03% | 4.10% | 42.93% | -0.34% | 1.00% |

En el cuadro se puede ver la cantidad de contribuyentes y los montos emitidos por impuesto

predial y arbitrios municipales; es decir, las deudas generadas para cada año. Se puede observar que el tributo que más variación tuvo fue la Limpieza Pública que se incrementó en un 42.93%. El resto de tributos casi se mantuvo en los mismos niveles que el año anterior.

Cuadro N° 02 – Distribución del Monto del Impuesto Predial por Tipo de Contribuyente

| Año | Prico | Meco | Peco | Total |
|------|--------------|--------------|------------|--------------|
| 2019 | 5,576,853.00 | 2,535,039.54 | 607,986.64 | 8,719,879.18 |
| 2020 | 5,895,514.00 | 2,548,783.00 | 633,180.61 | 9,077,477.61 |

Gráfico N° 15 - Distribución del Monto del Impuesto Predial por Tipo de Contribuyente en el año 2019

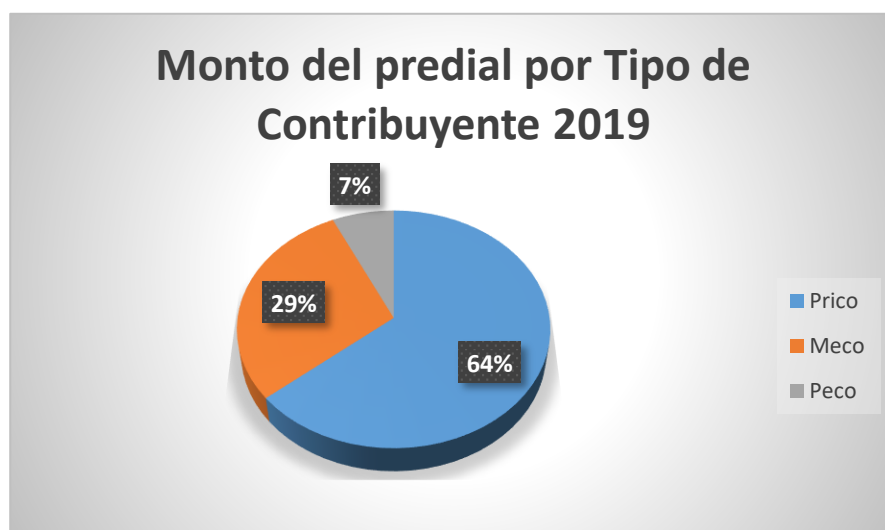
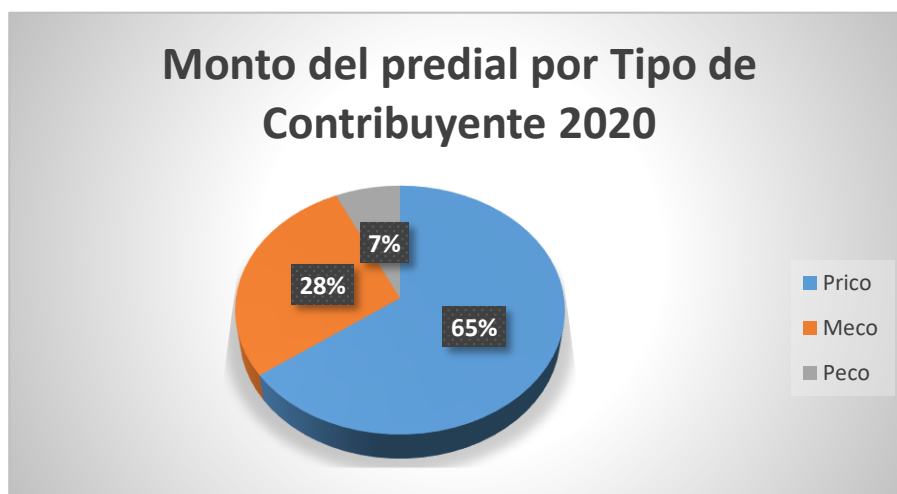


Gráfico N° 16 - Distribución del Monto del Impuesto Predial por Tipo de Contribuyente en el año 2020



Como se indicó, el SAT-T tiene tres tipos de contribuyentes y respecto al Impuesto Predial el monto se distribuye en cada uno de ellos. Tanto el 2019 como el 2020, el mayor monto representa a los contribuyentes denominados PRICOS, quien representan un 64% y 65% respectivamente de cada año, luego continúan los MECOS, con un 29% y 28% respectivamente, y solamente un 7% representan los PECOS; siendo claramente los PRICOS quienes más monto asumen del total del Impuesto Predial.

Cuadro N° 03 – Distribución del Monto del Impuesto Predial por Tipo de Contribuyente

| Año | Prico | Meco | Peco | Total |
|------|-------|-------|--------|--------|
| 2019 | 1,201 | 5,713 | 11,267 | 18,181 |
| 2020 | 1,211 | 5,290 | 11,685 | 18,186 |

Gráfico N° 17 – Distribución de la Cantidad de Contribuyente por Tipo de contribuyente para el año 2019

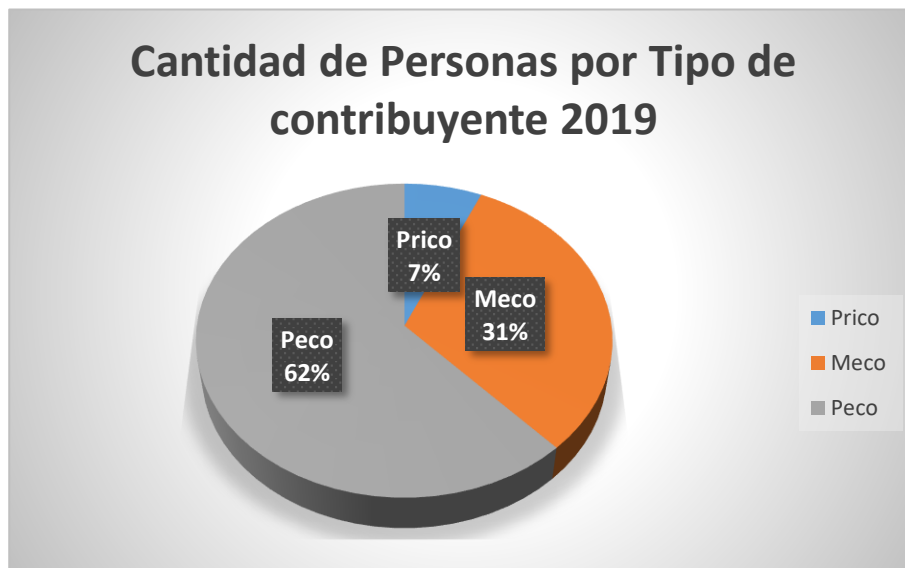
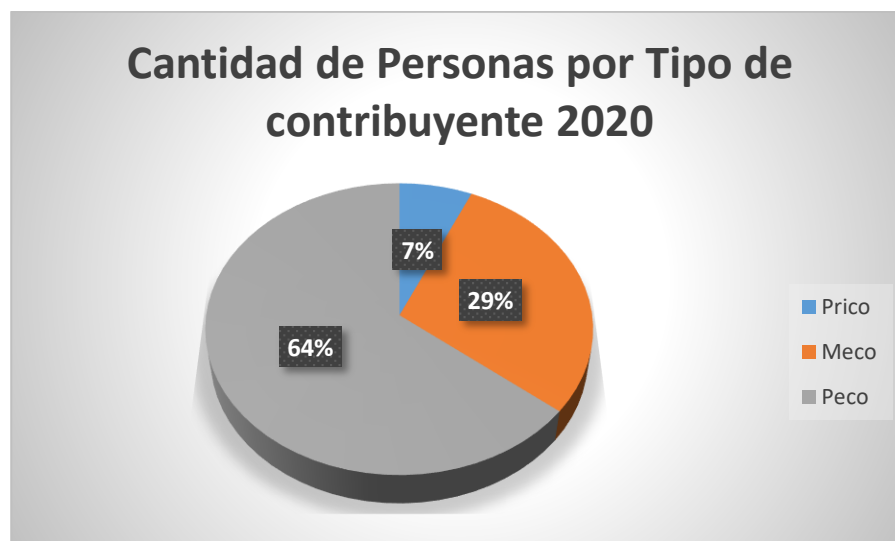


Gráfico N° 18 – Distribución de la Cantidad de Contribuyente por Tipo de contribuyente para el año 2020



Respecto a cómo se distribuye la cantidad de contribuyentes en el monto del Impuesto Predial, podemos ver un resultado inverso a la distribución del monto emitido. El 62% y 64% de la cantidad de contribuyentes son los contribuyentes PECOS, los MECOS representan un 31% y un 29% del total e contribuyentes (casi similar a su monto emitido, pero los PRICOS solo representan el 7% del total de contribuyentes.

Cuadro N° 04 – Saldos por cobrar por Impuesto Predial al inicio del año 2019

| Tributo/Año | Cantidad deudores | Insoluto | Reajuste | Interés | Gasto | Total |
|-------------------------|-------------------|------------------|---------------|------------------|----------------|------------------|
| Predial del año 2018 | 9816 | 2,755,224 | 0 | 162,261 | 52,808 | 2,970,294 |
| Predial años anteriores | 6440 | 3,285,332 | 20,259 | 1,958,940 | 317,233 | 5,581,764 |
| Total Predial | 10513 | 6,040,557 | 20,259 | 2,121,201 | 370,041 | 8,552,057 |

Los saldos por cobrar, al inicio del 2019 del Impuesto Predial fue de 8,552,057 Soles, es decir las deudas acumuladas de todos los años hasta el año 2018. Hay que tener en cuenta que el SAT-T hay deudas desde el año 2001, donde algunas deudas ya no se pueden cobrar.

Cuadro N° 05 – Saldos por cobrar por Arbitrios Municipales al inicio del año 2019

| Tributo/Año | Cantidad deudores | Insoluto | Reajuste | Interés | Gasto | Total |
|-----------------------|-------------------|-----------|----------|---------|-------|-----------|
| Limpieza del año 2018 | 7250 | 1,574,330 | 0 | 100,558 | 0 | 1,674,887 |

| | | | | | | |
|----------------------------|--------------|------------------|----------|------------------|---------------|-------------------|
| Limpeza de años anteriores | 7308 | 3,349,952 | | 3,955,575 | 57,531 | 7,363,058 |
| Parques del año 2018 | 10111 | 325,780 | 0 | 21,068 | 0 | 346,848 |
| Parques de años anteriores | 8872 | 638,487 | 0 | 693,680 | 40 | 1,332,207 |
| Serenazgo del año 2018 | 9997 | 865,153 | 0 | 55,657 | 0 | 920,810 |
| Serenazgo años anteriores | 6519 | 1,029,240 | 0 | 387,706 | 0 | 1,416,946 |
| Total arb del año 2018 | 10115 | 2,765,263 | 0 | 177,283 | 0 | 2,942,546 |
| Total arb años anteriores | 9045 | 5,017,679 | 0 | 5,036,961 | 57,571 | 10,112,211 |
| Total Arbitrios | 12790 | 7,782,942 | 0 | 5,214,244 | 57,571 | 13,054,757 |

Los saldos por cobrar por arbitrios municipales al inicio del 2019 fueron de 13,054,757 soles, donde la limpieza pública fue de S/ 9,037,946 Soles, los Parques y Jardines fue de S/ 1,679,055 Soles y el Serenazgo fue de S/ 2,337,756 Soles. Para el caso de los arbitrios municipales las deudas de años anteriores existen desde el año 1997 hacia adelante, y también como en el Impuesto Predial existen deudas incobrables por su situación de prescripción.

Cuadro N° 06 – Saldo por cobrar por Impuesto Predial al inicio del año 2020

| Tributo/Año | Cantidad deudores | Insoluto | Reajuste | Interés | Gasto | Total |
|-------------------------|-------------------|------------------|---------------|------------------|----------------|-------------------|
| Predial del año 2019 | 10639 | 3,079,060 | 0 | 178,311 | 36,283 | 3,293,654 |
| Predial años anteriores | 7388 | 4,408,702 | 17,317 | 2,513,623 | 327,517 | 7,267,159 |
| Total Predial | 11396 | 7,487,762 | 17,317 | 2,691,934 | 363,800 | 10,560,812 |

Los saldos por cobrar al inicio del 2020 del Impuesto Predial fueron de S/ 10,560,812 Soles, es decir las deudas acumuladas de todos los años hasta el año 2019.

Cuadro N° 07 – Saldo por cobrar por Arbitrios Municipales al inicio del año 2020

| Tributo/Año | Cantidad deudores | Insoluto | Reajuste | Interés | Gasto | Total |
|----------------------|-------------------|-----------|----------|---------|-------|-----------|
| Limpeza del año 2019 | 7919 | 1,629,264 | 0 | 105,129 | 0 | 1,734,393 |

| | | | | | | |
|---------------------------------|--------------|------------------|----------|------------------|---------------|-------------------|
| Limpieza de años anteriores | 8169 | 4,144,984 | 0 | 4,546,710 | 56,721 | 8,748,416 |
| Parques y Jardines del año 2019 | 11076 | 373,959 | 0 | 24,354 | 0 | 398,313 |
| Parques de años anteriores | 10146 | 843,839 | 0 | 815,056 | 40 | 1,658,935 |
| Serenazgo del año 2019 | 10749 | 985,073 | 0 | 63,847 | | 1,048,920 |
| Serenazgo años anteriores | 7899 | 1,565,482 | 0 | 623,629 | | 2,189,110 |
| Total arb del año 2019 | 11088 | 2,988,296 | 0 | 193,330 | 0 | 3,181,627 |
| Total arb años anteriores | 10270 | 6,554,305 | 0 | 5,985,395 | 56,761 | 12,596,461 |
| Total Arbitrios | 13833 | 9,542,601 | 0 | 6,178,726 | 56,761 | 15,778,088 |

Los saldos por cobrar por arbitrios municipales al inicio del 2020 fueron de S/ 15,778,088 soles, donde la limpieza pública fue de S/ S/ 10,482,809 Soles, los Parques y Jardines fue de S/ 2,057,248 Soles y el Serenazgo fue de S/ 3,238,030 Soles

Cuadro N° 08 – Cantidad y tipo de documentos notificados en el año 2019

| Valor | Cantidad | Monto en Soles Impuesto Predial | Monto de Arbitrios Municipales |
|--------------------------------------|---------------|---------------------------------|--------------------------------|
| Cartilla de Obligaciones tributarias | 17,410 | 8,241,968 | 5,142,740 |
| Orden de pago | 3,741 | 3,421,830 | 0 |
| Resoluciones de Determinación | 1321 | 0 | 725,510 |
| Total | 21,151 | 11,663,798 | 5,868,250 |

Según la información brindada por la oficina de Cobranzas, se notificaron 17,410 cartillas de obligaciones tributarias durante el año 2019, y en este documento se notificó S/ 8,241,968 Soles de deudas del Impuesto Predial y S/ 5,142,740 Soles de deudas de los Arbitrios Municipales del año 2019

También se notificó Ordenes de pagos por Impuesto Predial por una cantidad de 3,741 Órdenes de pago por un monto de S/ 3,421,830 Soles.

Cuadro N° 09 – Cantidad y tipo de documentos notificados en el año 2020

| Valor | Cantidad | Monto en Soles Impuesto Predial | Monto de Arbitrios Municipales |
|--------------------------------------|---------------|------------------------------------|--------------------------------------|
| Cartilla de Obligaciones tributarias | 17851 | 8,724,934 | 5,641,437 |
| Orden de pago | 4,257 | 4,110,678 | 0 |
| Resoluciones de Determinación | 1524 | 0 | 968,750 |
| Total | 21,667 | 12,835,612 | 6,610,187 |

Para el año 2020, se notificaron 17,851 cartillas de obligaciones tributarias, y en este documento se notificó S/ 8,724,934 Soles de deudas del Impuesto Predial y S/ 5,641,437 Soles de deudas de los Arbitrios Municipales del año 2020.

También se notificó Ordenes de pagos por Impuesto Predial por una cantidad de 4,257 Órdenes de pago por un monto de S/ 4,110,678 Soles.

Cuadro N° 10 – Cantidad de Órdenes de pago enviados a coactivo emitidos en los años 2019 y 2020

| Valor | Año | Cantidad notificada | Cantidad a coactivo | Monto en Soles Impue Predial |
|---------------|------|---------------------|---------------------|---------------------------------|
| Orden de pago | 2020 | 4,257 | 1,458 | 2,845 |
| Orden de pago | 2019 | 3,741 | 1,133 | 1,624 |
| Total | | 7,998 | 2,591 | 4,470 |

Del total de Órdenes de pago notificados, a la Oficina de Cobranza Coactiva se enviaron 1,458 OP`s en el 2020 y 1,133 OP`s en el 2019 por un monto de S/ 2,845,782 Soles y S/ 1,624,869 Soles respectivamente. Se informó que algunos contribuyentes pagan sus deudas en la Cobranza Ordinaria y por ese motivo no se remiten a la Oficina de Cobranza Ordinaria.

Cuadro N° 11 – Recaudación del año 2019 y 2020**IMPUESTO PREDIAL**

| Tributo – Año | 2019 | 2020 | Variación |
|---------------------------|-----------|-----------|-----------|
| PREDIAL - AÑOS ANTERIORES | 1,682,832 | 1,604,019 | -4.68% |

| | | | |
|--------------------------------------|-------------------|-------------------|---------|
| PREDIAL ACTUAL | 5,496,301 | 5,157,544 | -6.16% |
| LIMPIEZA PUBLICA - AÑOS ANTERIORES | 603,308 | 784,244 | 29.99% |
| LIMPIEZA PUBLICA – ACTUAL | 1,388,331 | 1,829,625 | 31.79% |
| SERENAZGO- AÑOS ANTERIORES | 326,820 | 446,356 | 36.58% |
| SERENAZGO- AÑO ACTUAL | 702,841 | 687,221 | -2.22% |
| PARQUES Y JARDINES - AÑOS ANTERIORES | 111,076 | 165,558 | 49.05% |
| PARQUES Y JARDINES – ACTUAL | 246,825 | 207,105 | -16.09% |
| TOTAL RECAUDACIÓN | 10,558,334 | 10,881,671 | 3.06% |

La recaudación la hemos separado entre los montos obtenidos del tributo del año y los montos obtenidos de años anteriores (por ejemplo, del 2019 se separa el monto obtenido del impuesto predial del año 2019 y el acumulado del año 2018 hacia atrás). En términos totales, existe un incremento de la recaudación del 3.06%, es decir, en el 2019 se recaudó S/ 10,558,334 Soles y en el 2020 se obtuvo un monto de S/. 10,881,671 Soles. Los tributos que más se incrementaron del 2019 al 2020 fueron los parques y jardines con un 49.05% más que el 2019, Serenazgo de años anteriores creció en un 36.58%, Limpieza Publica de años anteriores que creció en 29.99% y limpieza Publica del año fiscal que creció en 31.79%.

El impuesto Predial tuvo una ligera caída de un 6.16% para el año actual y de un 4.68% para las deudas de años anteriores.

Cuadro N° 12 – Índice de efectividad y morosidad detallado del año 2019

| Tributo – Año | Monto de deuda | Monto recaudado | Efectividad | Morosidad |
|------------------------------------|----------------|-----------------|-------------|-----------|
| PREDIAL - AÑOS ANTERIORES | 6,040,557 | 1,682,832 | 27.86% | 72.14% |
| PREDIAL ACTUAL | 8,719,879 | 5,496,301 | 63.03% | 36.97% |
| LIMPIEZA PUBLICA - AÑOS ANTERIORES | 4,924,282 | 603,308 | 12.25% | 87.75% |
| LIMPIEZA PUBLICA – ACTUAL | 3,196,291 | 1,388,331 | 43.44% | 56.56% |

| | | | | |
|--------------------------------------|-------------------|-------------------|---------------|---------------|
| SERENAZGO- AÑOS ANTERIORES | 1,894,394 | 326,820 | 17.25% | 82.75% |
| SERENAZGO- AÑO ACTUAL | 1,768,594 | 702,841 | 39.74% | 60.26% |
| PARQUES Y JARDINES - AÑOS ANTERIORES | 964,266 | 111,076 | 11.52% | 88.48% |
| PARQUES Y JARDINES – ACTUAL | 636,524 | 246,825 | 38.78% | 61.22% |
| TOTAL RECAUDACIÓN 2019 | 28,144,787 | 10,558,334 | 37.51% | 62.49% |

Con respecto a los índices de efectividad y morosidad durante el año 2019 se puede observar que el mayor recupero se da en la cobranza de las deudas del año fiscal, es decir del año 2019 con un 63.03% de efectividad y por ende un 36.97% de morosidad. Luego le sigue la recuperación del Arbitrio de Limpieza Pública del año actual con un 43.44%, luego Serenazgo con un 39.74% y finalmente el Arbitrio de Parques y Jardines con un 38.78%.

Cuadro N° 13 – Índice de efectividad y morosidad consolidado del año 2019

| Tributo – Año | Monto de deuda | Monto recaudado | Efectividad | Morosidad |
|-----------------------|-----------------------|------------------------|--------------------|------------------|
| Impuesto Predial | 14,760,436 | 7,179,133 | 48.64% | 51.36% |
| Arbitrios Municipales | 13,384,351 | 3,379,201 | 25.25% | 74.75% |

Si se analiza de forma general entre Impuesto Predial y Arbitrios Municipales totales del año 2019, se puede ver que la efectividad baja, en razón que el recupero de deudas de años anteriores es más lento, motivado por la existencia de deudas antiguas que por su misma antigüedad son casi incobrables, pero suman dentro de la deuda pendiente de pago. La efectividad del Impuesto Predial es del 48.64 con respecto al total de deudas y de un 25.25% para los arbitrios municipales.

Cuadro N° 14 – Índice de efectividad y morosidad detallado del año 2020

| Tributo – Año | Monto de deuda | Monto recaudado | Efectividad | Morosidad |
|---------------------------|-----------------------|------------------------|--------------------|------------------|
| PREDIAL - AÑOS ANTERIORES | 7,487,762 | 1,604,019 | 21.42% | 78.58% |

| | | | | |
|--------------------------------------|-------------------|-------------------|---------------|---------------|
| PREDIAL ACTUAL | 9,077,478 | 5,157,544 | 56.82% | 43.18% |
| LIMPIEZA PUBLICA - AÑOS ANTERIORES | 5,774,248 | 784,244 | 13.58% | 86.42% |
| LIMPIEZA PUBLICA – ACTUAL | 4,568,466 | 1,829,625 | 40.05% | 59.95% |
| SERENAZGO- AÑOS ANTERIORES | 2,550,555 | 446,356 | 17.50% | 82.50% |
| SERENAZGO- AÑO ACTUAL | 1,786,364 | 687,221 | 38.47% | 61.53% |
| PARQUES Y JARDINES - AÑOS ANTERIORES | 1,217,798 | 165,558 | 13.59% | 86.41% |
| PARQUES Y JARDINES – ACTUAL | 634,334 | 207,105 | 32.65% | 67.35% |
| TOTAL RECAUDACIÓN | 33,097,004 | 10,881,672 | 32.88% | 67.12% |

Con respecto a los índices de efectividad y morosidad durante el año 2020 se puede observar que el mayor recupero se da en la cobranza de las deudas del año fiscal, es decir del año 2020 con un 53.82% de efectividad y por ende un 43.18% de morosidad. Luego le sigue la recuperación del Arbitrio de Limpieza Pública del año actual con un 40.05%, luego Serenazgo con un 38.47% y finalmente el Arbitrio de Parques y Jardines con un 32.65%.

Cuadro N° 15 – Índice de efectividad y morosidad consolidado del año 2020

| Tributo – Año | Monto de deuda | Monto recaudado | Efectividad | Morosidad |
|-----------------------|----------------|-----------------|-------------|-----------|
| Impuesto Predial | 16,565,239 | 6,761,563 | 40.82% | 59.18% |
| Arbitrios Municipales | 16,531,765 | 4,120,109 | 24.92% | 75.08% |

Si se analiza de forma general entre Impuesto Predial y Arbitrios Municipales totales del año 2020, al igual que en el año 2019, se puede ver que la efectividad baja. La efectividad del Impuesto Predial es del 40.82% con respecto al total de deudas y de un 24.92% para los arbitrios municipales. Claramente se observa que, para el caso de los arbitrios municipales, la efectividad de cobranza se mantiene casi en los dos años y para el impuesto Predial si baja en casi un 4%.

4. DISCUSIÓN

En la siguiente parte del trabajo de investigación, vamos a realizar la discusión y análisis de los resultados, tanto de los cuestionarios, así como de las cifras de recaudación, emisión y notificación que la Oficina de Cobranzas del SAT-T nos brindó, estos son los siguientes:

4.1 ANALISIS DE LOS RESULTADOS DEL CUESTIONARIO.

El resultado se infiere de las respuestas que brindaron los encuestados a cada pregunta y se analiza de la siguiente manera:

A. RESPECTO A LA DIMENSIÓN FORMAS Y PROCESO DE NOTIFICACION.

En el Grafico 1 y Grafico 2, se preguntó a los contribuyentes respecto a las formas y procesos de notificación, donde en términos generales la población del Distrito de Tarapoto, que son contribuyentes en el SAT-T, tiene conocimiento de los procesos de notificación, pero que no comparten algunas formas en que se realizan estas.

Cuando se les preguntó ¿Está de acuerdo que le notifiquen documentos personalmente en su domicilio?, si sumamos entre DE ACUERDO y TOTALMENTE DE ACUERDO, tenemos que un 62.77% considera recibir documentos de manera personal del SAT-T en su domicilio, siendo un porcentaje bastante alto, frente a un 14.10% de los entrevistados que están en desacuerdo o totalmente desacuerdo en recibir notificaciones en su domicilio.

Además de 23.14% de los entrevistados que son indiferentes a recepcionar o no notificaciones. El resultado de la pregunta nos permite determinar que casi la mayoría no tiene inconvenientes en recibir notificaciones siempre y cuando sea hacia sus personas.

Respecto a la pregunta ¿Usted está de acuerdo que, para pagar sus obligaciones tributarias, usted necesita de una notificación? Se puede ver que un 43.88% no requiere notificación

alguna (la suma de en desacuerdo o totalmente en desacuerdo) para realizar el pago de sus deudas y un 44.15% si requiere recibir una notificación para realizar su pago, tomando en cuenta estas cifras se puede considerar que la Administración Tributaria si debería realizar procesos de notificación a pesar que un poco menos de la mitad de entrevistados señaló que realiza sus pagos sin recibir alguna notificación.

Respecto a la pregunta ¿Está de acuerdo en firmar los documentos que el SAT-T le notifica?

Se puede ver que un 50.80% no desea firmar ningún documento del SAT-T en su domicilio (la suma de en desacuerdo o totalmente en desacuerdo) y un 31.65% no es inconveniente firmar los documentos notificados por el SAT-T, lo que define que la gran mayoría de contribuyentes tiene rechazo a dejar firmado los documentos, generando problemas al SAT-T para sus procesos de cobranza, porque como se sabe un documento no firmado, carece de validez legal.

Respecto a la pregunta ¿Está de acuerdo que ante el rechazo de recibir un documento del SAT-T igual le dejen el documento? Se puede ver que un 81.38% (la suma de en desacuerdo o totalmente en desacuerdo) de los contribuyentes, no ven razonable que a pesar que no están conformes con el documento notificado, igual lo dejen sin su consentimiento, incluso siendo legal este proceso. Solo un 12.50% no le incomoda que igual le dejen el documento pese a que no está de acuerdo con su contenido. Todo esto hace necesario una permanente capacitación del personal que hace estas labores en lo que respecta a persuasión, puesto que ante una correcta explicación los casos de negativa serían menores.

Respecto a la pregunta ¿Está de acuerdo que le notifiquen documentos bajo la puerta en su domicilio? Se puede ver que un 86.70% (la suma de en desacuerdo o totalmente en desacuerdo) de los contribuyentes no les gusta encontrar notificaciones bajo su puerta. Solo un 2.39% de los contribuyentes no sienten incomodidad de encontrar documentos bajo su

puerta. Estos procesos de notificación son totalmente legales, y se dan cuando en reiteradas visitas al domicilio de los contribuyentes no se encuentra a nadie y se evidencia la incomodidad de los contribuyentes a encontrar documentos del SAT-T bajo su puerta.

Respecto a la pregunta ¿Usted está de acuerdo que la persona que le notificó supo explicarle los detalles del documento entregado? Se puede ver que un 46.01% de los entrevistados (la suma DE ACUERDO y TOTALMENTE ACUERDO) señala que si recibió una correcta explicación del documento notificado y un 45.21% señaló que el notificador no supo darle aclaraciones entendibles del documento, tomando en cuenta estas cifras nuevamente vuelve a resaltar que se debería preparar más al personal de notificaciones en aspectos normativos respecto a la tributación municipal.

Respecto a la pregunta ¿Está de acuerdo que la notificación de valores tributarios, tenga recargas económicas adicionales a su deuda? Se puede ver casi por unanimidad de los entrevistados un 98.40% (la suma de en desacuerdo o totalmente en desacuerdo) no desea que sus deudas reales adicionalmente tengan recargas (llámese moras, gastos u otros), tomando en cuenta este resultado, podemos determinar que como en casi todo lados, los incrementos adicionales a las deudas, no son del agrado de las personas, pero para el caso de los tributos municipales, estos están debidamente normados, aunque existe mecanismos también legales de reducirlo o eliminarlos.

Cuando se les preguntó ¿Está de acuerdo que no solo notifiquen deudas, sino beneficios o incentivos en el pago?, si sumamos entre DE ACUERDO y TOTALMENTE DE ACUERDO, tenemos que un 85.64% de los entrevistados consideran que es importante además de informar de sus deudas, también informarles de los posibles incentivos o descuentos que la Administración Tributaria pueda ofrecer. Esto hace necesario que cada vez que se plantee beneficios tributarios, exista mecanismos de informar a los

contribuyentes, especialmente a sus domicilios.

Respecto a la pregunta Los documentos notificados por el SAT-T, ¿son entendibles por Ud.?

Se puede ver que un 36.70% de los entrevistados (la suma de en desacuerdo o totalmente en desacuerdo) señala que los documentos no son nada didácticos para ellos y un 17.02% señaló que si entendían los documentos presentados por el notificador. Este resultado es muy importante, porque nos indica que no solamente es enviar documentos, sino que estos tengan ciertas características que ayuden al contribuyente para entender que le notifican.

B. RESPECTO A LA DIMENSIÓN SEGMENTACION DE CONTRIBUYENTES.

En el Grafico 3 y Grafico 4, se reporta el resultado de las preguntas a los contribuyentes respecto a Segmentación de contribuyentes, donde se evalúa si los contribuyentes saben la forma que el SAT-T los tiene agrupados (Contribuyente PRICO, MECO y PECO), de los parámetros para su calificación de contribuyente entre otros aspectos.

Cuando se les preguntó ¿Usted está de acuerdo con el tipo de contribuyente que le calificó el SAT-T?, un 62.50% es decir si sumamos entre DE ACUERDO y TOTALMENTE DE ACUERDO, si está de acuerdo con la calificación que le han asignado, más que no estar de acuerdo es el desconocimiento de qué tipo de contribuyente le corresponde ante el SAT-T. Tan solo un 9.84% de los entrevistados señalo si estar conforme con la calificación que le asigno el SAT-T. Nuevamente es parte del trabajo del SAT-T, realizar labores de concientización a la población de manera permanente de tal forma que la mayoría tenga la certeza que tipo de contribuyente es y que implicancias esto significa.

Respecto a la pregunta ¿Usted está de acuerdo que sea la valorización de su predio lo que determina su calificación en el SAT-T? Se puede ver que un 51.86% de los entrevistados (la suma de en desacuerdo o totalmente en desacuerdo) no comparte que sea el valor de su predio, el que determine su calificación de contribuyentes, esto frente a un 39.63% quien, si

está conforme en que sea el valor de su predio, el parámetro para su calificación. Debemos tener en cuenta que la calificación que se le asigna a los contribuyentes, determinará las medidas de gestión que el SAT-T le realizará a tal o cual contribuyente.

Respecto a la pregunta ¿Está de acuerdo con el cronograma de pago del impuesto predial del SAT? Se puede ver que un 60.11% de los entrevistados (la suma de en desacuerdo o totalmente en desacuerdo) no están conforme con el cronograma de pago del Impuesto Predial, principalmente porque no cumple el tema que debería ser trimestral y según ellos se empieza a cobrar en febrero. Tan solo un 26.06% de los entrevistados manifiestan si estar de acuerdo con el cronograma del Impuesto Predial. Otro aspecto a tomar en cuenta en los programas de concientización que el SAT-T realice, de tal forma que todos los contribuyentes tengan claro de las fechas y las implicancias de no pagar a las fechas.

Respecto a la pregunta ¿Está de acuerdo con los procesos de cobranza que realiza el SAT-T?, podemos ver un cierto equilibrio en las respuestas de los que están de acuerdo y los que no, un 44.15% de los entrevistados manifestó estar de acuerdo con los procesos de cobranza y un 50% del total, señala que no comparte los procesos de gestión de cobranza, tan igual como en la pregunta anterior, se hace necesario programas de concientización y sensibilización que ayuden a entender a los contribuyentes que estos procesos de cobranza están debidamente normados y las posibles sanciones se da para las personas que incumplen las fechas regulares de pago.

Cuando se les preguntó ¿Usted está de acuerdo que, al realizar sus pagos puntuales de sus tributos, debería recibir un beneficio directamente?, si sumamos entre DE ACUERDO y TOTALMENTE DE ACUERDO, tenemos que un 95.21% de los entrevistados (casi el total) consideran que es importante recibir beneficios directos ante el pago oportuno de sus tributos, esto ha razón que para el caso de los Impuestos, no se recibe ningún incentivo

directo ante el pago oportuno, por lo que esto debería ver la forma de revertir en favor de que el contribuyente pueda percibir que sus pagos de sus tributos, están reflejando en mejoras de su entorno o de la ciudad.

Respecto a la pregunta ¿Está de acuerdo en realizar sus pagos al final de cada año y no según los cronogramas establecidos por el SAT-T?, podemos ver que un 32.71% de los entrevistados manifestó estar de acuerdo en realizar el pago de sus tributos anualmente a fin de año, a sabiendas que la norma señala una fecha anual, pero en el mes de febrero. Un 57.98% del total, manifiesta que no desea realizar sus pagos a fin de año, este resultado del cuestionario, nos indica que la gran mayoría respeta el cronograma de pagos establecidos por ley, pero que es por un tema económico que no realiza el pago.

Respecto a la pregunta ¿Está de acuerdo que realiza sus pagos antes de la cobranza coactiva? Se puede ver que un 57.98% de los entrevistados (la suma de en desacuerdo o totalmente en desacuerdo) realiza su pago recién en la cobranza coactiva y tan solo un 32.71% de los entrevistados manifiestan que prefieren pagar sus deudas antes de la cobranza coactiva, los motiva realizar el pago antes porque las recargas económicas son muy altas. Se debe tomar en cuenta este resultado, para las estrategias de cobranza, puesto que claramente se observa que es un porcentaje bastante alto quienes por diferentes motivos realizar sus pagos recién en la cobranza coactiva, lo cual deviene en que rápidamente las deudas resultan en cobranza coactiva.

Respecto a la pregunta ¿Está de acuerdo con la cobranza coactiva del SAT-T? Del total de entrevistados, un 82.18% de los entrevistados (la suma de en desacuerdo o totalmente en desacuerdo) no están de acuerdo con la cobranza coactiva y tan solo un 11.97% de los entrevistados manifiestan que, si están de acuerdo con la cobranza coactiva, pero no por realizar sus pagos en esas instancias, sino como medida de gestión ante el incumplimiento.

Claramente se observa que a la gran mayoría no comparte la cobranza coactiva, ya sea por lo costoso que resulta, así como por lo perjudicioso que es para el contribuyente.

C. RESPECTO A LA DIMENSIÓN RECAUDACION PASIVA.

En el Grafico 5 y Grafico 6, se reporta el resultado de las preguntas a los contribuyentes respecto a la Recaudación Pasiva, donde se busca evaluar sobre las formas de pagos que realizan los contribuyentes, así como su percepción de los pagos en trámites municipales.

Cuando se les preguntó ¿Está de acuerdo en que sus pagos del SAT-T lo realice presencialmente en las oficinas del SAT-T?, un 85.64% es decir si sumamos entre DE ACUERDO y TOTALMENTE DE ACUERDO, manifiesta estar de acuerdo que sus pagos se hagan presencialmente. Tan solo un 8.78% de los entrevistados señalo no estar conforme en realizar pagos de manera presencial. Este resultado nos pone de conocimiento que pese a la pandemia que se inició en el 2020, algunos contribuyentes prefieren acercarse al local, dato que debe ser tomado en cuenta.

Respecto a la pregunta ¿Está de acuerdo en que sus pagos del SAT-T lo realice desde su casa con medios virtuales sin necesidad de acercarse a sus oficinas? Del total de entrevistados, un 78.19% de los entrevistados (la suma de acuerdo o totalmente de acuerdo) están interesados o de acuerdo en que también puedan realizar sus pagos de manera no presencial, situación que implica que la Administración Tributaria debería ya empezar con ir implementando los cobros en línea o a domicilio con la finalidad de mantener el aislamiento. Tan solo un 10.90% de los entrevistados manifiestan no estar de acuerdo con realizar sus pagos mediante medios virtuales, principalmente por que no conocen mucho de esos temas y existe el temor de alguna estafa.

Respecto a la pregunta ¿Está de acuerdo en que sus pagos del SAT-T lo realice desde su casa con medios virtuales sin necesidad de acercarse a sus oficinas? Del total de

entrevistados, un 78.19% de los entrevistados (la suma de acuerdo o totalmente de acuerdo) están interesados o de acuerdo en que también puedan realizar sus pagos de manera no presencial, situación que implica que la Administración Tributaria debería ya empezar con ir implementando los cobros en línea o a domicilio con la finalidad de mantener el aislamiento. Tan solo un 10.90% de los entrevistados manifiestan no estar de acuerdo con realizar sus pagos mediante medios virtuales, principalmente por que no conocen mucho de esos temas y existe el temor de alguna estafa.

Respecto a la pregunta Usted está de acuerdo que el personal del SAT-T, ¿está capacitado para solucionar algún reclamo? Un 53.72% de los entrevistados (la suma de en desacuerdo y totalmente en desacuerdo) considera que el personal del SAT-T, no demuestra capacidad para dar soluciones a reclamos, cifra bastante alta y que debería ser tomando en cuenta para que se proponga programas de capacitación. Un 40.16% de los entrevistados manifestaron que si sienten que los funcionarios del SAT-T, pueden solucionarles sus reclamos de manera satisfactorias, dejando algo de evidencia que existen buenos funcionarios dentro del SAT-T.

Respecto a la pregunta ¿Usted está de acuerdo que debe realizar un pago por los tramites de servicios municipales?, un 53.72% de los entrevistados (la suma de acuerdo y totalmente de acuerdo) considera que si se debe pagar por los tramite que brinda la municipalidad y el SAT-T, porque sabe que cada procedimiento significa, gastos para la municipalidad y el SAT-T que se debe cubrir ese costo. Un 20.21% de los entrevistados señalaron que no debería cobrarse por servicios municipales, puesto que consideran que con el pago de sus impuestos como IGV o la renta, ya esos servicios deben ser pagos con esos tributos, es decir hay un cierto desconocimiento del destino de cada tributo que pagan.

Respecto a la pregunta ¿Usted está de acuerdo que se pueda fraccionar su deuda en cuotas?,

un 86.17% de los entrevistados (la suma de acuerdo y totalmente de acuerdo) considera que, si realizaría un fraccionamiento por sus deudas tributarias, es decir se hace importante para la administración del contar con esta herramienta, puesto que no todos los contribuyentes tienen capacidad económica de poder pagar sus deudas al contado. Solamente un 6.91% de los entrevistados indicó no estar de acuerdo con realizar un fraccionamiento de su deuda, quedando evidenciado que la misma situación económica, no permite que los contribuyentes en su mayoría puedan pagar sus tributos de manera oportuna, sino que desean realizar algún tipo de refinanciamiento.

Respecto a la pregunta ¿Usted está de acuerdo que los convenios de deudas tengan un interés de fraccionamiento de acuerdo a ley?, casi el total (el 96.54% de entrevistados), demuestran su inconformidad al interés de fraccionamiento, señalando que de por si las deudas son muy elevadas, generarle su interés de fraccionamiento ya se vuelve más complicado para cumplir con el pago. Como se señala el interés de fraccionamiento esta establecido en norma, esta es el artículo 36° del Texto Único Ordenado del código tributario y solo es el 0.8% del interés moratorio; pero como se puede observar, muchos ciudadanos se sienten disconformes.

Respecto a la pregunta ¿Usted está de acuerdo con los intereses moratorios que le cobra el SAT-T en el pago del impuesto predial?, tan igual como el resultado a la pregunta anterior, en esta pregunta se observa que el 98.14% de entrevistados, no están de acuerdo con el interés moratorio, que como se sabe está establecido por ley. El resultado de ambas preguntas refleja el descontento de la ciudadanía a recargas adicionales a sus deudas, porque siempre señalan que la Administración Tributaria no es alguna entidad financiera, pero como se tiene conocimiento económico, toda deuda tiene un costo en el tiempo, y para el caso del SAT-T es igual.

Respecto a la pregunta ¿Está de acuerdo que les reporten a centrales de riesgo ante el incumplimiento de sus pagos?, un 67.29% de los entrevistados (la suma de acuerdo y totalmente de acuerdo) no están de acuerdo que sean reportados a centrales de riesgo por incumplimiento, consideran que es una medida abusiva y demasiada perjudiciosa, además que señalan que sus pagos de tributos no le benefician en nada. Un 15.43% de los entrevistados indicó estar de acuerdo con que sean reportados a las centrales de riesgo por deudas pendientes. Se informa que el reportar a central de riesgo está debidamente sustentado en norma.

D. RESPECTO A LA DIMENSIÓN RECAUDACION POR GESTION.

En el Grafico 7, se reporta el resultado de las preguntas a los contribuyentes respecto a la Recaudación por Gestión, donde se busca evaluar la opinión a las formas de gestión de cobranzas que el SAT-T realiza.

Cuando se les preguntó ¿Está de acuerdo que funcionarios del SAT-T realicen los cobros a su domicilio?, se puede ver que un 46.54% de los entrevistados señalo que si está de acuerdo en poder pagar en su misma casa y un 46.81% de las personas indicaron no estar de acuerdo de que paguen en su casa. Se puede observar, ambos son más o menos el 46% de personas entrevistadas, para términos de gestión se puede inferir que se hace necesario implementar mecanismos de cobranza a domicilio, tomando en cuenta la parte legal, y de salubridad correspondiente.

Cuando se les preguntó ¿Está de acuerdo que funcionarios del SAT-T realicen llamadas telefónicas para realizar el cobro de sus deudas?, se puede ver que un 67.29% de los entrevistados no está de acuerdo en recibir llamadas telefónicas como forma de gestión o de cobrarles sus deudas y tan solo un 15.43% de los entrevistados no tienen inconvenientes en recibir llamadas como forma de gestión. La existencia de medios telefónicos o de mensajes

de mucha variedad y precios, permitiría que se amplíe el universo de personas a quienes llamar, con el correspondiente nivel de reducción de costos de notificación que implica las visitas presenciales.

Respecto de la pregunta ¿Está de acuerdo que funcionarios del SAT-T realicen embargos de sus bienes en su domicilio por la cobranza coactiva?, se puede ver que un 82.98% de los entrevistados no están de acuerdo con el embargo de bienes en su domicilio por deudas de cobranza coactiva, y solamente un 15.43% de los entrevistados si está de acuerdo.

Claramente se observa que una medida coactiva, y establecida en norma no siempre es aceptada por la población porque ya la mayoría conoce el riesgo y perjudicioso de esta forma de cobranza.

Respecto de la pregunta ¿Está de acuerdo que funcionarios del SAT-T realicen embargos de sus cuentas en los bancos por la cobranza coactiva?, se puede ver que un 93.82% de los entrevistados no están de acuerdo con el embargo de sus cuentas bancarias por deudas de cobranza coactiva, claramente se observa una animadversión a la cobranza coactiva por parte de la población, porque todas las respuestas a esas preguntas han tenido la misma tendencia, es decir, de un alto índice de desacuerdo. A pesar de estar normado la cobranza Coactiva, se hace necesario realizar los planes de sensibilización y concientización como administración tributaria, para que la población entienda del porque se dan estas formas de cobranza.

Respecto de la pregunta ¿Está de acuerdo que sus deudas se paguen con beneficios o incentivos?, claramente la respuesta general ha sido de un total acuerdo, es decir, un 89.36% del total de encuestados, han señalado que, si deberían brindarse incentivos o descuentos en sus pagos, queda evidenciado que para el contribuyente del SAT-T siempre debería haber algún tipo de beneficio o incentivo al momento del pago.

Respecto de la pregunta ¿Está de acuerdo que el SAT-T brinde periodos de gracia en el cobro de sus tributos?, se puede ver que al igual q la pregunta anterior, un gran porcentaje (un 88.30% de los entrevistados) considera necesario que el SAT-T brinde periodos de gracia, estas medidas no son aplicadas en la Administración Tributaria, porque las municipalidades a través del cobro de sus tributos generan sus propios ingresos, así es que solo se limita a la exoneración de intereses moratorios, gastos y solo para el caso de los arbitrios municipales, alcanza al insoluto de su deuda.

4.2 ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE INFORMACION INFORMACIÓN DE RECAUDACIÓN Y COBRANZAS

Deuda Emitida

El cuadro N° 01 refleja los montos emitidos en los años 2019 y 2020 del Impuesto Predial y los arbitrios Municipales. Comparando año a año, se puede ver que el tributo que más se incrementó fue el Arbitrio Limpieza Pública, que paso de 3,196,291 Soles a 4,568,466 Soles, es decir, aumentó en un 42.93%, según los funcionarios del SAT-T, este incremento se debió al aumento en los costos para brindar el servicio, así como se agregó como parte del costo el servicio de relleno sanitario, costo que años anteriores no se consideraba. El resto de tributos, prácticamente no han sufrido variaciones con respecto al 2019.

Distribución de la deuda emitida

Tal como se indicó en la parte introductoria, el SAT-T divide a sus contribuyentes en tres tipos; los Principales (PRICOS), los Medianos (MECOS) y los pequeños (PECOS), en el cuadro N° 02 y los Gráficos N° 15 y N° 16 se refleja la distribución del monto del Impuesto Predial generado para cada año del análisis (2020 y 2019). Por monto de deuda, se tiene que un 65% del monto total emitido por Impuesto Predial en el año 2020 y un 64% del año 2019, representa a los PRICOS, es decir, son los que más monto generan al año. Luego continúan los MECOS, con un 28% del total para el año 2020 y un 29% para el año 2019 y finalmente los PECOS con tan solo un 7% del monto total generado tanto en el año 2020 como el 2019.

Agregando la Distribución de cuantos contribuyentes le corresponde cada tipo de contribuyente (Cuadro N° 03 y Grafico N° 17 y N° 18, podemos ver que para el año 2019, ese 64% de monto que tienen los Pricos por Impuesto Predial solo son el 7% del total de contribuyentes y para el año 2020, el 65% de monto de Impuesto Predial también lo asumen el 7% de contribuyentes, es decir 1,211 contribuyentes de un total de 18,186 personas, evidenciando que solo un pequeño número de contribuyentes tiene mayor capacidad contributiva. Para el caso de los MECOS, casi hay una similitud entre lo que genera de tributos como de la cantidad de contribuyentes, es decir, representaban un 29% para el 2019 y un 28% para el 2020 del total de monto emitido por Impuesto Predial y son un 31% de total de contribuyentes para el 2019 y un 29% para el 2020, no existiendo mucha diferencia de análisis. Para el caso de PECOS, si se puede observar que el 7% de Impuesto Predial que generaron en el 2019 y 2020, representan un total de 62% y 64% respectivamente de contribuyentes, es decir, no representan mucho Impuesto Predial, pero son la gran mayoría de contribuyentes, situación que dificulta el cumplimiento de poder notificar a todos los contribuyentes, puesto que económicamente no es rentable, realizar gestiones de cobranza a los PECOS, porque no generan mayor monto de recaudación.

Saldos Por Cobrar

Un aspecto importante dentro de determinar cómo afecta los procesos de notificación en la recaudación, es saber las deudas que se tenía al inicio de cada año de investigación; en los cuadros N° 04 y N° 05 se detalla los saldos por cobrar del año 2019 y en los cuadros N° 06 y N° 07 los saldos del año 2020. Para el Impuesto Predial en términos totales se tiene un saldo de cobranza al inicio del año 2019 de S/ 8,552,057 Soles y para el año 2020 se tiene como saldo por cobrar del Impuesto Predial de S/ 10,560,812, lo cual determina un incremento de año a año, en casi un 23.49%. Para el caso de los arbitrios municipales se tuvo un saldo por cobrar al inicio del año 2019 de S/ 13,054,757 Soles y para el año 2020 se tuvo un saldo de S/ 15,778,088 Soles, al igual que en el Impuesto Predial, el saldo se incrementó en un 20.86%. El principal problema de los saldos por cobrar es que se suma el total de deuda, y para ambos casos (Impuesto Predial y Arbitrios Municipales), existen deudas muy antiguísimas, las cuales no se puede ejecutar su cobranza por estar en un universo de deudas pasibles de prescribir; estas deudas no pueden ejecutarse coactiva, porque por ley no pueden pasarse.

Documentos notificados

La variable principal del análisis del presente trabajo es determinar que documentos notificados y en esta parte del trabajo, analizaremos que documentos notificó el SAT-T durante los años 2019 y 2020. Para el año del 2019 y 2020 se notificaron tres tipos de documentos para gestionar el pago de las deudas, estos fueron: La cartilla de Obligaciones Tributarias, Ordenes de pagos del Impuesto Predial y Resoluciones de Determinación para arbitrios municipales. El documento que más notificaron durante los dos años de análisis fue la cartilla de obligaciones tributarias, para el año 2019 del total de contribuyentes (18181 contribuyentes) se llegaron a notificar 17410 contribuyentes, es decir, un 95.76% del total y para el año 2020 se notificaron 17851 contribuyentes de un total de 18187 contribuyentes, resultando esto un porcentaje de 98.15%. La cartilla de obligaciones tributarias es el documento informativo de las deudas que se generan en el año y dentro del SAT-T, es el documento que tiene un plan más detallado para su proceso de entrega, por las implicancias legales que tiene su correcta notificación, por lo general se entrega durante el mes de enero y febrero de cada año, salvo imprevistos que se puedan generar durante su proceso. Viendo los porcentajes obtenidos durante los años 2019 y 2020 en los procesos de notificación, claramente se observa que casi se logró notificar todo el universo, mostrando una efectividad bastante alta en su notificación. Cuando se evalúe la efectividad de la cobranza de manera detallada, se podrá observar que los mayores niveles de recaudación son respecto del recupero de las deudas de año actual, probablemente por este alto índice de notificación de este documento.

El otro documento que se notificó durante los años 2019 y 2020, fue la orden de pago por Impuesto Predial. Durante el año 2019 se notificaron 3,741 Órdenes de pago por un monto de S/ 3,421,830 Soles y durante el 2020 se notificaron 4257 Órdenes de pago por un monto de S/ 4,110,678 Soles. Tal como se señaló en párrafos arriba, este fue el documento después de las cartillas de Obligaciones Tributarias, que más se notificó, motivado por lograr cumplir la Meta de Plan de Incentivos del MEF, que era recuperar un 15% más del Impuesto Predial del año anterior para el caso del año 2019, y un recupero del 5% más de recupero para el caso del año 2020. Esta necesidad obligó al SAT-T a busca el recupero

de este tributo es desmedro de los demás conceptos, porque se dedicaba toda la logística (personal, materiales, etc.) limitada presupuestalmente, a lograr cumplir estas metas. De acuerdo a la información brindada, por la Oficina de Cobranza Ordinaria, para el año 2019 no se cumplió con la meta establecida, pero si se cumplió para el año 2020.

De acuerdo al código tributario y la Ley de ejecución Coactiva, los documentos que se envían a cobranza coactiva son las Ordenes de pago y las Resoluciones de Determinación, en este caso según la información brindada de acuerdo al cuadro N° 10, se enviaron a cobranza coactiva solamente Ordenes de pagos, debido a la exigencia de cumplir con la Meta Predial del MEF. Se enviaron 1,133 OP's en el 2019 y 1,458 OP's en el 2020 por un monto de S/ 1,624,869 Soles y S/ 2,845,782 Soles, esto demuestra que no toda la deuda se pasa a cobranza coactiva, sino aquellos que no realizaron el pago correspondiente ni reclamaron sus deudas. Claramente el mayor porcentaje de deuda se cobró en la vía Ordinaria (Pre coactivo) demostrando cierta eficiencia en sus procesos de cobranza.

Resultados de la recaudación

En el cuadro N° 11 se observa el resultado de la recaudación de los años 2019 y 2020, en términos generales se ha obtenido un ligero incremento del año 2019 al 2020 en un 3.06%, es decir; en el 2019 se recuperó S/ 10,558,334 Soles y en el 2020 se recaudó S/ 10,881,671 Soles; principalmente porque en el año 2020 se aplicó desde el mes de mayo a diciembre del 2020 un proceso de amnistía tributaria, que consistía en cero intereses y además descuento en los insolutos de los arbitrios municipales. Estos descuentos reflejan mayores niveles de recaudación en los arbitrios municipales, puesto como se indica, estos tributos se pueden descontar el insoluto (capital en términos financieros), caso contrario en el Impuesto Predial que solamente descuenta los intereses moratorios. Los tributos que mayor crecimiento en su recaudación tuvieron fueron: Parques y Jardines de años anteriores (49.05%), Serenazgo años anteriores (36.58%), Limpieza Publica actual (31.79%) y Limpieza Pública del año actual (29.99%). Para el caso del Impuesto Predial se denota un leve decrecimiento; para el Impuesto Predial del año se redujo en un 6.16% y para el Impuesto Predial de años anteriores se redujo en un 4.68%, no siendo un decrecimiento significativo, puesto que durante el año 2020 casi todo el año se convivió con las restricciones laborales de la Pandemia COVID, donde no se pudo realizar las labores

de forma normal. Durante el 2020 los procesos de notificación personal se vieron bastante limitados, siendo uno de los problemas que el SAT-T tuvo para poder incrementar sus niveles de recaudación, pero las cifras obtenidas demuestran de cierta forma que se han mantenido respecto al 2019 pese a estas circunstancias, incluso si vemos los valores notificados vemos que fueron más durante el 2020 que el 2019.

RATIOS DE EFECTIVIDAD Y MOROSIDAD EN LOS AÑOS 2019 Y 2020

Analizamos primero la efectividad y morosidad del año 2019 (ver cuadro N° 13), de acuerdo a la gestión de cobranza, donde se dio prioridad a la cobranza del Impuesto Predial, el resultado demuestra que este tributo es el que mayor efectividad tuvo, donde en el Impuesto Predial del año se tuvo una efectividad del 63.03% y una morosidad del 36.97%, quedando reflejado que dar énfasis en notificar y gestionar deudas, si tiene un efecto positivo en la recaudación. Los arbitrios Municipales del año vigente (año 2019), si tuvieron una efectividad muy baja, bordea el 40% en cada tributo y una morosidad del 60%, y más aún la efectividad de los arbitrios municipales de años anteriores bordea solo el 11% y su morosidad casi un 90%.

Esto producido por ser un tributo que como el trabajo de investigación que hemos realizado, solamente se notificó la cartilla de obligaciones tributarias y de ahí a más, no se hizo gestión. Además, los arbitrios municipales son pagos por servicios que se han brindado durante los dos años de manera regular y de manera ininterrumpida, muy a pesar que no se pague, los ciudadanos hacen uso y no existe un condicionamiento (caso los servicios de agua y luz), que ante no pagar estos tributos no se puede dejar de brindar el servicio. Para el Impuesto Predial y Arbitrios de años anteriores, tal como se señaló en párrafos arriba, la existencia de deudas incobrables por ser deudas muy antiguas eleva el índice de morosidad puesto que esas deudas no se mueven, sino se incrementan año tras años por los intereses moratorios, quedando evidenciado la importancia de los procesos de notificación en la Administración Tributaria, porque permite tener las deudas siempre habilitadas para poder cobrarse en cualquier momento del tiempo y sobre todo para la Cobranza Coactiva.

En términos generales para el año 2019, el Impuesto Predial tuvo una efectividad de cobranza de

48.64% frente a un nivel de morosidad del 51.36%, siendo mayor la morosidad. Los arbitrios municipales tuvieron una efectividad de 25.25% frente a un alto índice de morosidad del 74.75%, claramente se puede ver que el tributo que más se gestionó ha tenido mayor índice de efectividad, es decir el impuesto predial.

Para el caso del año 2020, para el caso del Impuesto Predial del año 2020 se obtuvo un 56.82%, un monto menor al 2019 que fue de 63.03% y para el Impuesto Predial de años anteriores también se redujo, porque fue 21.42% frente a un 27.86% de efectividad en el año 2019, trayendo un incremento en el índice de morosidad de 72.14% en el 2019 a un monto de 78.58% para el año 2020, es en esta parte, donde sí se nota el efecto negativo que tuvo la pandemia en la recaudación, como se ven, pese al incremento de la recaudación en términos generales, la efectividad se redujo, quizás siendo necesario algunos cambios en las estrategias para mejorar la recaudación.

En el caso de los arbitrios municipales del año actual, se nota también una ligera baja en la efectividad en casi 5% en promedio por cada tributo, pero se incrementó para el caso de los Arbitrios de años anteriores en casi 2%, reflejo de las medidas planteadas en el año 2020 como los descuentos en los pagos.

En términos generales, el Impuesto Predial tuvo una efectividad del 40.82%, se redujo respecto al 2019 en casi 8% y para el caso de los arbitrios municipales se tuvo una efectividad del 24.92% casi igual que el año 2019 que fue de 25.25%.

Es muy evidente que los niveles de morosidad en los dos años, en términos generales viene siendo muy elevado, siendo necesario reestructurar las deudas, separando las deudas que no son cobrables de aquellas que si se puede iniciar su gestión. El plazo prescriptorio según el artículo 43° del Código tributario son 4 años, es decir, las deudas de 5 años, contados desde el año actual hacia atrás, de esta forma dar fuerza y énfasis en los procesos de notificación a estas deudas de tal forma que para años futuros no se pierdan su posibilidad de cobrarse.

Referencias

- Garay, Elmer y Rodríguez, Roger. (2017). “Análisis de la recaudación de ingresos propios de la Municipalidad Provincial Rodríguez de Mendoza, 2017”. Universidad Peruana Unión. Tarapoto, Perú.
- Rimarachín, Elizabeth. (2017). “Gestión de cobranza y su incidencia en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz,
- Martínez, E. (2018). La recaudación tributaria y los objetivos de la gestión municipalidad en Pueblo Libre- 2017. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Lugo. (2011). “La conflictividad en relación a la notificación personal” breves consideraciones”, en la pág. 219, de la Revista de la Facultad de Derecho de México.
- Tuesta I. (2015) Tesis “Percepción de la población sobre la tributación por impuesto predial en el distrito de Rumizapa, provincia de Lamas y departamento de San Martín – 2015”, publicada en el repositorio de la Universidad Nacional de San Martín,
- Mamani, F. (2018). Gestión tributaria y recaudación de impuestos en el Servicio de Administración Tributaria, distrito Cercado de Lima, 2018. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Perú.
- Huanacuni, J. (2017). La gestión de la administración tributaria municipal y su relación en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad distrital coronel Albarracín. Tacna, Perú.
- Quiñonez, E. (2018). El crecimiento económico y su relación con la recaudación tributaria de empresas del Perú, año 2004- 2017. (Tesis de pregrado). Universidad privada de Tacna, Perú.
- Rivas, R. (2017). La recaudación tributaria en las municipalidades del Perú: caso: Recaudación en la Municipalidad de Piura, año 2016. Piura: Universidad Los ángeles de Chimbote.
- Ríos Cubas (2017) La tesis titulada “Estrategia de recaudación tributaria para incrementar el nivel de cobranza en la Municipalidad.
- Advíncula, E. (2018). La recaudación tributaria y su influencia en la liquidez de la municipalidad distrital de Independencia-Huaraz, 2017. (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú
- Cahuana, A. (2019). Los procedimientos administrativos y la recaudación Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2018. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del

Altiplano, Perú.

Choqueña, S. M. (2015). La Administración Tributaria Municipal y el nivel de Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad distrital de Ate, año 2013. Tacna

Hernández, RC y Hernández, FJ (2019). Gestión de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial del SAT, Tarapoto-2018

Temoche, GC (2019). Gestión de recaudación tributaria en el Servicio de Administración tributaria de Piura, 2019. Universidad Cesar Vallejo.

https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metadatos/4_Cobranza_impuestos.pdf

https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4013/Erika%20Fernandez_Sandra%20Panca_Tesis_Titulo%20Profesional_2020_2.pdf?sequence=1&isAllowed=y

<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3175/MAEST.%20GEST.%20EMP.%20-%20Ivan%20Tuesta%20Re%20C3%A1tegui.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2736/ChujutalliJhor_Tesis_maestria_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/documentos/Incidencia_GL_Imp_predial_Peru.pdf

EVIDENCIA DE SUMISIÓN

The image shows a Gmail interface with a sidebar on the left containing navigation options like 'Redactar', 'Recibidos', 'Destacados', 'Pospuestos', 'Enviados', 'Borradores', and 'Etiquetas'. The main area displays an email from 'Contabilidad y Negocios' with the subject '[CYN] Envío recibido'. The email body contains a thank-you message for a manuscript submission, a URL to the author dashboard, and contact information for Dámaris Vela Rengifo.

[CYN] Envío recibido Recibidos x

Contabilidad y Negocios <revistas@pucp.edu.pe> 18 nov 2022, 17:41

para mí ▾

Dámaris Vela Rengifo:

Gracias por enviarnos su manuscrito "EL PROCESO DE NOTIFICACION Y LA RECAUDACION EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA-TARAPOTO (SAT-T) EN LOS AÑOS 2019 Y 2020" a Contabilidad y Negocios. Gracias al sistema de gestión de revistas online que usamos podrá seguir su progreso a través del proceso editorial identificándose en el sitio web de la revista:

URL del manuscrito: <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/authorDashboard/submission/26153>

Nombre de usuario/o: damarisvela

Si tiene cualquier pregunta no dude en contactar con nosotros/as. Gracias por tener en cuenta esta revista para difundir su trabajo.

Contabilidad y Negocios

Anexo 01 Matriz operacional

| TITULO | VARIABLES | DEFINICION CONCEPTUAL | DIMENSIONES | INDICADORES |
|--|--|--|--|---|
| <p style="text-align: center;">El proceso de notificación y la recaudación en el Servicio de Administración tributaria-Tarapoto (SAT-T) en los años 2019 y 2020</p> | <p style="text-align: center;">X. Notificación de deudas tributarias</p> | <p>Meléndez Kohatsu, P. (2009) La notificación puede ser definida como el acto formal mediante el cual el órgano emisor da a conocer el contenido de los actos administrativos a sus destinatarios, como condición necesaria para que surtan efecto respecto de estos últimos a partir de un momento, cuya determinación temporal se fija de manera indiscutida</p> | <p style="text-align: center;">X1. Formas y procesos de notificación</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de notificaciones de Entrega personal. - Cantidad de notificaciones por Negativa de recepción. - Cantidad de notificaciones en Publicación en Diario Oficial. - Cantidad de notificaciones de Cedulón. - Percepción del proceso de notificación. |
| | | | <p style="text-align: center;">X2.Segmentación de contribuyentes</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Por tipo de contribuyente (PRICO, MECO, PECO). - Por monto de deuda (de mayor a menor). - Por la conducta de pago (Puntuales anuales, trimestrales, morosos, etc.). - Por estado de deuda (Ordinaria, Coactiva, pre coactiva, reclamada). |
| | <p style="text-align: center;">Y. Recaudación De deudas tributarias</p> | <p>Effio (2008) La recaudación tributaria es una facultad de la administración tributaria que consiste en recaudar los tributos. A tal efecto, se podrá contratar directamente los servicios de las entidades del sistema bancario y financiero, así como de otras entidades para recibir el pago de deudas correspondientes a tributos administrados por aquella (p. 16).</p> | <p style="text-align: center;">Y1.Recaudación Pasiva</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de pagos y atenciones diarias. - Pago por trámites por servicios municipales. - Cantidad de convenios de fraccionamientos de deuda. |
| | | | <p style="text-align: center;">Y2. Recaudación por Gestión</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Requerimiento de pagos. - Gestión de Cobranza de valores tributarios. - Gestión de Cobranza Coactiva. - Pago con descuentos o incentivos tributarios. |

Anexo 03 Matriz instrumental

| TÍTULO | VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | INSTRUMENTO | ITEMS | ENFOQUE | TIPO | DISEÑO |
|---|--|---|---|------------------------------------|---|---|------------------------------|---|
| <p align="center">El proceso de notificación y la recaudación en el Servicio de Administración tributaria-Tarapoto (SAT-T) en los años 2019 y 2020</p> | <p align="center">Notificación de deudas tributarias</p> | <p align="center">Formas y procesos de notificación</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de notificaciones de Entrega personal. - Cantidad de notificaciones por Negativa de recepción. - Cantidad de notificaciones en Publicación en Diario Oficial. - Cantidad de notificaciones de Cedulón. - Percepción del proceso de notificación. | <p align="center">Cuestionario</p> | <ul style="list-style-type: none"> Ítem 1 Ítem 2 Ítem 3 Ítem 4 Ítem 5 Ítem 6 Ítem 7 Ítem 8 Ítem 9 Ítem 10 Ítem 11 Ítem 12 Ítem 13 Ítem 14 Ítem 15 Ítem 16 Ítem 17 Ítem 18 Ítem 19 Ítem 20 Ítem 21 Ítem 22 Ítem 23 Ítem 24 | <p align="center">Cuantitativo Transversal Correlacional simple</p> | <p align="center">Básico</p> | <p align="center">El diseño es no experimental, muestreo probabilístico</p> |
| | | <p align="center">Segmentación de contribuyentes</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Por tipo de contribuyente (PRICO, MECO, PECO) - Por monto de deuda (de mayor a menor) - Por la conducta de pago (Puntuales anuales, trimestrales, morosos, etc.) - Por estado de deuda (Ordinaria, Coactiva, pre coactiva, reclamada) | | | | | |
| | <p align="center">Recaudación de deudas tributarias</p> | <p align="center">Recaudación Pasiva</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de pagos y atenciones diarias. - Pago por trámites por servicios municipales. - Cantidad de convenios de fraccionamientos de deuda. | <p align="center">Cuestionario</p> | <ul style="list-style-type: none"> Ítem 1 Ítem 2 Ítem 3 Ítem 4 Ítem 5 Ítem 6 | | | |

| | | | | | | | | |
|--|--|----------------------------|--|--|--|--|--|--|
| | | Recaudación por Gestión | <ul style="list-style-type: none"> - Requerimiento de pagos. - Gestión de Cobranza de valores tributarios. - Gestión de Cobranza Coactiva. - Pago con descuentos o incentivos tributarios. | | Ítem 7 Ítem 8 Ítem 9 Ítem 10 Ítem 11 Ítem 12 Ítem 13 Ítem 14 Ítem 15 Ítem 16 Ítem 17 Ítem 18 Ítem 19 Ítem 20 Ítem 21 | | | |
|--|--|----------------------------|--|--|--|--|--|--|

ANEXO N° 04 - Resultados del cuestionario

| | | Pregunta | TD | ED | NEA NED | DA | TA | Total |
|---------------------|--|---|-----|-----|------------|-----|-----|-------|
| NOTIFICACION | formas y procesos de notificación | 1. ¿Está de acuerdo que le notifiquen documentos personalmente en su domicilio? | 15 | 38 | 87 | 186 | 50 | 376 |
| | | 2. ¿Usted está de acuerdo que, para pagar sus obligaciones tributarias, usted necesita de una notificación? | 141 | 24 | 45 | 145 | 21 | 376 |
| | | 3. ¿Está de acuerdo en firmar los documentos que el SAT-T le notifica? | 136 | 55 | 66 | 114 | 5 | 376 |
| | | 4. ¿Está de acuerdo que ante el rechazo de recibir un documento del SAT-T igual le dejen el documento? | 201 | 105 | 23 | 31 | 16 | 376 |
| | | 5. ¿Está de acuerdo que le notifiquen documentos bajo la puerta en su domicilio? | 231 | 95 | 41 | 8 | 1 | 376 |
| | | 6. ¿Está de acuerdo que le notifiquen por publicación en el diario oficial de la región? | 225 | 90 | 35 | 22 | 4 | 376 |
| | | 7. ¿Está de acuerdo que le dejen un cedulón en la puerta de su domicilio como forma de notificación? | 241 | 94 | 25 | 12 | 4 | 376 |
| | | 8. ¿Usted está de acuerdo que la persona que le notificó supo explicarle los detalles del documento entregado? | 97 | 73 | 33 | 126 | 47 | 376 |
| | | 9. ¿Está de acuerdo que la notificación de valores tributarios, tenga recargas económicas adicionales a su deuda? | 253 | 117 | 4 | 1 | 1 | 376 |
| | | 10. ¿Está de acuerdo que no solo notifiquen deudas, sino beneficios o incentivos en el pago? | 2 | 7 | 45 | 118 | 204 | 376 |
| | | 11. ¿Los documentos notificados por el SAT-T, son entendibles por Ud.? | 24 | 114 | 174 | 61 | 3 | 376 |
| | | 12. ¿Usted está de acuerdo que el personal del SAT-T, está capacitado para solucionar algún reclamo? | 41 | 38 | 127 | 119 | 51 | 376 |
| | segmentación de contribuyentes | 13. ¿Usted está de acuerdo con el tipo de contribuyente que le calificó el SAT-T? | 194 | 41 | 104 | 24 | 13 | 376 |
| | | 14. ¿Usted está de acuerdo que sea la valorización de su predio lo que determina su calificación en el SAT-T? | 66 | 129 | 32 | 108 | 41 | 376 |
| | | 15. ¿Está de acuerdo que solo tiene deudas de este año en el SAT-T? | 229 | 75 | 31 | 1 | 40 | 376 |
| | | 16. ¿Está de acuerdo que tiene deudas de este años y años anteriores en el SAT-T? | 39 | 2 | 29 | 79 | 227 | 376 |
| | | 17. ¿Está de acuerdo con el cronograma de pago del impuesto predial del SAT? | 51 | 175 | 52 | 8 | 90 | 376 |
| | | 18. ¿Está de acuerdo con los procesos de cobranza que realiza el SAT-T? | 127 | 61 | 22 | 82 | 84 | 376 |

| | | | | | | | | |
|--------------------|--------------------------------|---|-----|-----|----|-----|-----|-----|
| | | 19. ¿Está de acuerdo con el cronograma de pagos que establece el SAT-T? | 38 | 143 | 36 | 45 | 114 | 376 |
| | | 20. ¿Usted está de acuerdo que, al realizar sus pagos puntuales de sus tributos, debería recibir un beneficio directamente? | 1 | 3 | 14 | 45 | 313 | 376 |
| | | 21. ¿Está de acuerdo en realizar sus pagos al final de cada año y no según los cronogramas establecidos por el SAT-T? | 194 | 24 | 35 | 109 | 14 | 376 |
| | | 22. ¿Está de acuerdo que realiza sus pagos antes de la cobranza coactiva? | 55 | 29 | 15 | 69 | 208 | 376 |
| | | 23. ¿Está de acuerdo en reclamar permanentemente las deudas que le notifican? | 184 | 65 | 41 | 38 | 48 | 376 |
| | | 24. ¿Está de acuerdo con la cobranza coactiva del SAT-T? | 214 | 95 | 22 | 4 | 41 | 376 |
| RECAUDACION | recaudación pasiva | 1. ¿Está de acuerdo en que sus pagos del SAT-T lo realice presencialmente en las oficinas del SAT-T? | 6 | 27 | 21 | 98 | 224 | 376 |
| | | 2. ¿Está de acuerdo en que sus pagos del SAT-T lo realice desde su casa con medios virtuales sin necesidad de acercarse a sus oficinas? | 21 | 20 | 41 | 74 | 220 | 376 |
| | | 3. ¿Usted está de acuerdo que el personal del SAT-T, está capacitado para solucionar algún reclamo? | 78 | 124 | 23 | 104 | 47 | 376 |
| | | 4. ¿Usted está de acuerdo que los tramites por servicios municipales se resuelvan inmediatamente una vez cancelado? | 0 | 7 | 15 | 96 | 258 | 376 |
| | | 5. ¿Usted está de acuerdo que los trámites municipales son bastante sencillos de verificar en su costo y procedimiento? | 23 | 134 | 39 | 154 | 26 | 376 |
| | | 6. ¿Usted está de acuerdo que debe realizar un pago por los tramites de servicios municipales? | 41 | 35 | 98 | 165 | 37 | 376 |
| | | 7. ¿Usted está de acuerdo que se pueda fraccionar su deuda en cuotas? | 8 | 18 | 26 | 120 | 204 | 376 |
| | | 8. ¿usted está de acuerdo en hacer un convenio todos los años para pagar sus deudas tributarias? | 133 | 54 | 66 | 86 | 37 | 376 |
| | | 9. ¿Usted está de acuerdo que los convenios de deudas tengan un interés de fraccionamiento de acuerdo a ley? | 304 | 59 | 8 | 4 | 1 | 376 |
| | | 10. ¿Usted está de acuerdo con los intereses moratorios que le cobra el SAT-T en el pago del impuesto predial? | 315 | 54 | 5 | 1 | 1 | 376 |
| | | 11. ¿Usted está de acuerdo con la atención del personal de atención al público? | 45 | 61 | 37 | 135 | 98 | 376 |
| | | 12. ¿Está de acuerdo que le reporten a centrales de riesgo ante el incumplimiento de sus pagos? | 274 | 69 | 15 | 15 | 3 | 376 |
| | | 13. ¿Está de acuerdo con la emisión de Ordenes de pagos por sus deudas de Impuesto Predial para el pago? | 175 | 92 | 30 | 64 | 15 | 376 |
| | Recaudación por gestión | 14. ¿Está de acuerdo que funcionarios del SAT-T realicen los cobros a su domicilio? | 91 | 85 | 25 | 102 | 73 | 376 |

| | | | | | | |
|---|-----|----|----|-----|-----|-----|
| 15. ¿Está de acuerdo que funcionarios del SAT-T realicen llamadas telefónicas para realizar el cobro de sus deudas? | 180 | 73 | 65 | 49 | 9 | 376 |
| 16. ¿Está de acuerdo que funcionarios del SAT-T realicen embargos de sus bienes en su domicilio por la cobranza coactiva? | 268 | 44 | 6 | 39 | 19 | 376 |
| 17. ¿Está de acuerdo que funcionarios del SAT-T realicen embargos de sus cuentas en los bancos por la cobranza coactiva? | 287 | 65 | 13 | 6 | 4 | 375 |
| 18. ¿Está de acuerdo que solo realicen el pago de sus deudas cuando están en cobranza coactiva? | 136 | 93 | 44 | 78 | 25 | 376 |
| 19. ¿Está de acuerdo que sus deudas se paguen con beneficios o incentivos? | 12 | 13 | 15 | 69 | 267 | 376 |
| 20. ¿Está de acuerdo que sus deudas se paguen sin el cobro de intereses moratorios? | 9 | 21 | 11 | 51 | 284 | 376 |
| 21. ¿Está de acuerdo que el SAT-T brinde periodos de gracia en el cobro de sus tributos? | 4 | 12 | 28 | 101 | 231 | 376 |