

*Evaluación de Implementación al
Primer Semestre*

**PLAN OPERATIVO
INSTITUCIONAL
2022**

CONTENIDO

I. RESUMEN EJECUTIVO	3
II. ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS FÍSICAS DE LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS E INVERSIONES	11
A. MODIFICACIÓN	11
B. EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS E INVERSIONES	13
C. MEDIDAS ADOPTADAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE METAS.....	44
D. MEDIDAS PARA LA MEJORA CONTINUA	47
III. CONCLUSIONES	47
IV. RECOMENDACIONES	48
V. ANEXOS.....	48

I. RESUMEN EJECUTIVO

El Servicio de Administración Tributaria de Lima (SAT), organismo público descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima (MML), responsable de la gestión tributaria y la recaudación de conceptos no tributarios de la Municipalidad, elabora el Plan Operativo Institucional como un instrumento de gestión que viabilice el cumplimiento de los fines para los que fue creada, en correspondencia con las metas establecidas en su Marco Estratégico Institucional¹.

La evaluación de implementación semestral del Plan Operativo Institucional (POI) 2022 del SAT de Lima, se ha elaborado en cumplimiento de la Directiva N° 0001-2021-MML-GP denominada “Directiva que regula el proceso de Planeamiento Operativo Institucional de la Municipalidad Metropolitana de Lima” aprobada con Resolución de Gerencia N° D000056-2021-MML-GMM; así como de la Guía para el Planeamiento Institucional y de la Guía para el seguimiento y evaluación de políticas nacionales y planes del SINAPLAN.

El Plan Operativo Institucional 2022² del SAT se alinea al Plan Estratégico Institucional 2020 - 2025 Ampliado³ de la Municipalidad Metropolitana de Lima, aportando al cumplimiento de los objetivos y acciones estratégicos establecidas, los cuales orientan el desempeño de la Institución a la consecución de metas y al cierre de brechas.

Durante el primer trimestre del 2022 se realizaron modificaciones a solicitud de los diversos centros de costo que conforman la Institución, por ello, se elaboró y aprobó el Plan Operativo Institucional 2022 Modificado Versión 1⁴ del SAT de Lima, el cual comprende un total de setenta y seis (76) actividades operativas distribuidas en tres (03) actividades presupuestarias. Asimismo, en el segundo trimestre se realizaron modificaciones al Plan Operativo Institucional, como resultado de la interacción del presupuesto institucional modificado (PIM) y el POI.

Durante el primer semestre se realizaron modificaciones al POI debido a las siguientes razones:

- Sinceramiento de la programación de metas físicas para el periodo 2022, dada la priorización tareas.
- Ajustes del Cuadro de Necesidades Institucional.
- Restricciones para la contratación de personal, en sus distintas modalidades.
- Reestructuración de planes internos por cambios en la programación de tareas y acciones.

En este contexto, el presente documento evalúa el nivel de cumplimiento de las actividades programadas para el ejercicio fiscal 2022 y el avance de las mismas al primer semestre, para lo cual se verificó la ejecución de las metas físicas y el resultado de los indicadores operativos; asimismo, se puntualizan los factores que incidieron en el desarrollo de las actividades y las principales acciones desarrolladas en el marco de su ejecución.

Finalmente, la presente evaluación detalla por cada Órgano y Unidad Orgánica las principales acciones ejecutadas y oportunidades de mejora.

¹ Aprobado por Acuerdo de Consejo Directivo N° 206-163-00000016

² Aprobado por Acuerdo de Consejo Directivo N° 206-163-00000017

³ Aprobado por Resolución de Alcaldía N° 171-2022, de fecha 1 de abril del 2022

⁴ Aprobado por Acuerdo de Consejo Directivo N° 206-163-00000022

A. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS 2022

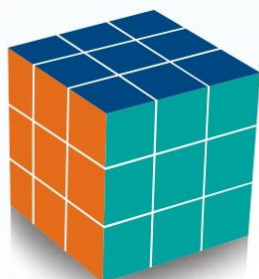
El Servicio de Administración Tributaria – SAT de Lima fue creado mediante los Edictos N.° 225 y N.° 227 publicados el 17 de mayo y el 04 de octubre de 1996 como un organismo público descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima – MML con autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera responsable de la gestión tributaria y la recaudación de conceptos no tributarios.

En ese sentido, con las atribuciones dadas por la MML y para el cumplimiento de su finalidad el SAT define su misión, valores y estrategias de acuerdo a lo siguiente:



VALORES

• Transparencia • Vocación de servicio • Compromiso • Confianza



MARCO ESTRATÉGICO 2022 - 2025

ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES

Recaudación

Recaudación tributaria y no tributaria permanente y efectiva en el Servicio de Administración Tributaria de Lima.

Servicio al ciudadano

Prestación de servicios acorde a las expectativas de los usuarios del Servicio de Administración Tributaria de Lima.

Soporte interno

Gestión eficiente de los procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima en el marco de la modernización del estado.

B. EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE METAS

RESULTADO DE LOS INDICADORES DE LAS ACCIONES ESTRATÉGICAS Y ESTRATEGIAS 2022

En el primer semestre del año fiscal 2022 los resultados de los indicadores estratégicos del PEI 2020-2025 Ampliado de la MML respecto a lo concerniente al SAT del Lima, así como los resultados del Marco Estratégico SAT 2022-2025 son los siguientes

**CUADRO Nº 1: COMPARATIVO DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES ESTRATÉGICOS
AL PRIMER SEMESTRE 2021 – 2022**

CODIGO	ACCIONES ESTRATEGICAS/ ESTRATEGIAS	Nº	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	RESULTADOS	
					2021	2022
ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES DE LA MML						
AEI.09. 06	RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA EFECTIVA EN BENEFICIO DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA	1	EFFECTIVIDAD GENERAL DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA. ^{1/}	PORCENTAJE	54.3%	59.9%
		2	EFFECTIVIDAD GENERAL DE LA COBRANZA NO TRIBUTARIA. ^{2/}	PORCENTAJE	28.1%	37.2%
AEI.09. 09	GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS EFICAZ EN LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA	3	AVANCE DE CUMPLIMIENTO DEL POI	PORCENTAJE	48.2%	49.7%
ESTRATEGIAS SAT – EJE DE RECAUDACIÓN						
EI.01	RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA PERMANENTE Y EFECTIVA EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA	4	EFFECTIVIDAD DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE PAGO OPORTUNO. ^{3/}	PORCENTAJE	47.6%	50.7%
		5	EFFECTIVIDAD DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN ESTADO COACTIVO.	PORCENTAJE	30.2%	40.7%
		6	EFFECTIVIDAD DE LA RECAUDACIÓN DE DEUDA CORRIENTE FISCALIZADA. ^{1/}	PORCENTAJE	21.4%	23.1%
		7	REDUCCIÓN DE LA CARTERA TRIBUTARIA DE AÑOS ANTERIORES. ^{4/}	PORCENTAJE	16.4%	14.3%
		8	CONTRIBUYENTES PUNTUALES.	PORCENTAJE	36.5%	37.2%
ESTRATEGIAS SAT – EJE DE SERVICIO AL CIUDADANO						
EI.02	PRESTACIÓN DE SERVICIOS ACORDE A LAS EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA	9	SATISFACCIÓN GENERAL DEL CIUDADANO. ^{5/}	PORCENTAJE	-	-
		10	PERCEPCIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL CIUDADANO. ^{5/}	PORCENTAJE	-	-
		11	CONTRIBUYENTES CON TELÉFONO Y/O EMAIL. ^{6/}	PORCENTAJE	85.1%	86.3%
ESTRATEGIAS SAT – EJE DE SOPORTE INTERNO						
EI.03	GESTIÓN EFICIENTE DE LOS PROCESOS DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA EN EL MARCO DE LA MODERNIZACIÓN DEL ESTADO	12	PROCESOS DE SOPORTE OPTIMIZADOS. ^{5/}	NÚMERO	-	-
		13	SATISFACCIÓN GENERAL DEL COLABORADOR SAT. ^{5/}	PORCENTAJE	-	-
		14	DESARROLLO DE SOLUCIONES TIC'S PARA LA OPERACIÓN. ^{5/}	NÚMERO	-	-
		15	ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL. ^{5/}	NÚMERO	-	-
		16	PROGRAMAS DE CULTURA TRIBUTARIA. ^{5/}	NÚMERO	-	-

1/ Considera la emisión y recaudación de deuda corriente al primer semestre 2021 y 2022 (monto insoluto), por IP, IV, A.

2/ Considera la cantidad de papeletas impuestas y pagadas en el primer semestre del año 2021 y 2022. Asimismo, no se consideran las papeletas anuladas.

3/ Considera el pago de cada cuota dentro del plazo de vencimiento.

4/ Considera montos insolutos de deuda emitida y recaudación. El saldo considerado en la cartera tributaria (IP, IV, A) es al cierre del año anterior.

5/ Período y oportunidad de seguimiento anual.

6/ Considera contribuyentes con deuda afectos del 2021 y 2022.

Fuente: Área Funcional de Planificación – Indicadores estratégicos.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

EVALUACIÓN DE LA META FÍSICA

La evaluación del POI del primer semestre 2022 incluye información respecto de la ejecución física y el cumplimiento de los indicadores operativos asociados. Para ello, se ha organizado la información en relación a los órganos y unidades orgánicas responsables de ejecutar las actividades operativas. A continuación, se describe brevemente la información contenida en el presente informe:

- ✓ **Meta física:** Valor proyectado de la producción física de las actividades, se presenta como la programación y nivel de ejecución de las actividades del año 2022, cuya evaluación considera los parámetros de desviación según detalle del Cuadro N° 2. Dicha información se obtuvo del Módulo de Control de la Gestión de acuerdo a lo reportado por cada órgano/unidad orgánica responsable de la ejecución.

CUADRO N° 2
EVALUACIÓN DEL NIVEL DE DESVIACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE CUMPLIMIENTO






Rango de cumplimiento de metas físicas	Valorización	
=100%	Óptimo	
100% < E ≤ 105% 95% ≤ E < 100%	Aceptable	
85% ≤ E < 95%	Tolerable	
E < 85% E > 105%	Programación Deficiente	

Nota: el nivel de valorización se estableció en la DIRECTIVA N° 0001-2021-MML-GP "Directiva que Regula el Proceso de Planeamiento Operativo Institucional de la Municipalidad Metropolitana De Lima".

EJECUCIÓN SAT

Al cierre del primer semestre 2022 el Servicio de Administración Tributaria ejecutó un total de setenta y seis (76) actividades distribuidas entre sus órganos y unidades orgánicas. En el Cuadro N° 3 se muestra el número de actividades por nivel de desviación de la meta; asimismo, el presupuesto programado y ejecutado respecto de bienes, servicios, gastos de personal y otros alcanzó un nivel de ejecución del 41.5%.

CUADRO N° 3
NIVEL DE EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PRIMER SEMESTRE 2022

GERENCIAS	NÚMERO DE ACTIVIDADES POR NIVEL DE DESVIACIÓN DE LA META					PRESUPUESTO ANUAL ^{1/}		
	= 100% 	>100% ≤ 105% >95% < 100% 	>85% ≤ 95% 	≥0% ≤ 85% >105% 	TOTAL ACTIVIDADES	PIM* (a)	EJECUTADO (b)	NIVEL DE EJEC (b/a)
 SAT	70	4	1	1	76	87 170 789.00	36 137 604.70	41.5%
%	92.1	5.3	1.3	1.3	100.0			

1/Información al cierre del primer semestre 2022 - Devengado.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión / A.F Presupuesto – Gerencia de Finanzas

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

En la siguiente tabla, se detalla de manera desagregada la performance de cada una de las actividades operativas durante el primer semestre 2022:

TABLA Nº 1: ACTIVIDADES OPERATIVAS DEL POI Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO

CENTRO DE COSTO	ACTIVIDAD PRESUPUESTAL MEF	ACTIVIDAD OPERATIVA	PROG	EJE	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
JEFATURA SAT	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN, CONTROL Y SUPERVISIÓN DEL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD	6	6	100.0% ●
ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	ACCIONES DE CONTROL Y AUDITORÍA	EJECUCIÓN DEL CONTROL GUBERNAMENTAL	20	9	45.0% ●
ESCUELA SAT	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE LAS FUNCIONES DE ESCUELA SAT	11	11	100.0% ●
ESCUELA SAT	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CAPACITACION Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL	12	12	100.0% ●
OFICINA DE DEFENSORIA DEL CONTRIBUYENTE Y ADMINISTRADO	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	RECEPCIÓN Y GESTIÓN LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS	32	32	100.0% ●
OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES QUE PROMUEVAN EL PAGO VOLUNTARIO Y OPORTUNO PARA IMPULSAR LA RECAUDACIÓN	6	6	100.0% ●
OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTION DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL Y ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES Y/O CAMPAÑAS	316	316	100.0% ●
OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	FOMENTO DE LA CULTURA TRIBUTARIA Y CREACIÓN DE ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES Y DE DIFUSIÓN PARA LOS VENCIMIENTOS	19	19	100.0% ●
OFICINA DE PLANIFICACION Y ESTUDIOS ECONOMICOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA OFICINA PARA PLANIFICAR Y CONTROLAR LA GESTION INSTITUCIONAL Y BRINDAR SUSTENTO TECNICO ECONOMICO PARA LA TOMA DE DECISIONES	6	6	100.0% ●
OFICINA DE PLANIFICACION Y ESTUDIOS ECONOMICOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	ANÁLISIS, DIAGNÓSTICO E INVESTIGACIONES EN MATERIA ECONÓMICA	77	77	100.0% ●
OFICINA DE PLANIFICACION Y ESTUDIOS ECONOMICOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	58	58	100.0% ●
GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACION DE RECURSOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS RECURSOS DE LA ENTIDAD	6	6	100.0% ●
GERENCIA DE FINANZAS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA ASEGURAR EL SOPORTE DE LOS RECURSOS FINANCIEROS	6	6	100.0% ●
GERENCIA DE FINANZAS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS	48	48	100.0% ●
GERENCIA DE FINANZAS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	ELABORACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS	89	89	100.0% ●
GERENCIA DE FINANZAS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DEL PROCESO PRESUPUESTARIO INSTITUCIONAL	28	28	100.0% ●
GERENCIA DE FINANZAS	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTIÓN DE RECEPCIÓN DEL PAGO DE LOS CIUDADANOS	52	52	100.0% ●
GERENCIA DE ADMINISTRACION	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA ASEGURAR LA DISPONIBILIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS	6	6	100.0% ●
GERENCIA DE ADMINISTRACION	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INSTITUCIÓN	49	49	100.0% ●
GERENCIA DE ADMINISTRACION	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DEL ABASTECIMIENTO	44	44	100.0% ●
GERENCIA DE ADMINISTRACION	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	EJECUCIÓN DEL MANTENIMIENTO Y MEJORA DE LA INFRAESTRUCTURA DE LA INSTITUCIÓN	20	20	100.0% ●
GERENCIA DE ADMINISTRACION	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	EJECUCIÓN DEL CONTROL Y MANTENIMIENTO DE LOS BIENES Y SERVICIOS PARA LA INSTITUCIÓN	59	59	100.0% ●
GERENCIA DE ADMINISTRACION	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	ADMINISTRACIÓN Y PRESERVACIÓN DEL ACERVO DOCUMENTARIO DE LA ENTIDAD	86	86	100.0% ●
GERENCIA DE ADMINISTRACION	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GASTOS EN SERVICIOS GENERALES DE LA ENTIDAD	18	18	100.0% ●
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA CAPTAR, MANTENER Y EVALUAR LOS RECURSOS HUMANOS DE LA INSTITUCIÓN	12	12	100.0% ●
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVIDORES	81	81	100.0% ●
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DE LAS COMPENSACIONES DE LOS SERVIDORES	44	44	100.0% ●
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DE INCORPORACIÓN DE LOS SERVIDORES	43	43	100.0% ●
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DEL DESARROLLO Y CAPACITACIÓN DE LOS SERVIDORES	14	14	100.0% ●
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DE RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES	135	135	100.0% ●

CENTRO DE COSTO	ACTIVIDAD PRESUPUESTAL MEF	ACTIVIDAD OPERATIVA	PROG	EJE	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	
GERENCIA CENTRAL DE INNOVACION Y PROYECTOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA, LA OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DE SOPORTE Y EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SISTEMAS Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	6	6	100.0%	●
GERENCIA DE PROYECTOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PROMOCIÓN, FORMULACIÓN Y GESTIÓN DE INVERSIONES Y/O ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS	31	31	100.0%	●
GERENCIA DE INFORMATICA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA Y GESTIÓN DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS Y DE INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	6	6	100.0%	●
GERENCIA DE INFORMATICA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DE LOS SERVICIOS TI PARA EL USUARIO FINAL	24	24	100.0%	●
GERENCIA DE INFORMATICA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA CRÍTICA	20	20	100.0%	●
GERENCIA DE INFORMATICA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	DESARROLLO Y MANTENIMIENTO A LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS	6	6	100.0%	●
GERENCIA DE INFORMATICA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	11	11	100.0%	●
GERENCIA DE INFORMATICA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS	12	12	100.0%	●
GERENCIA DE ORGANIZACION Y PROCESOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES QUE OPTIMICEN EL FUNCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD	6	6	100.0%	●
GERENCIA DE ORGANIZACION Y PROCESOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	OPTIMIZACIÓN Y REGULACIÓN DE LOS PROCESOS	10	10	100.0%	●
GERENCIA DE ORGANIZACION Y PROCESOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	11	11	100.0%	●
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS DISPOSITIVOS EN MATERIA LEGAL Y LA DEFENSA DE LOS INTERESES DEL SAT	6	6	100.0%	●
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	ATENCIÓN DE MEDIOS IMPUGNATORIOS DE SEGUNDA INSTANCIA	24	24	100.0%	●
GERENCIA DE ASUNTOS JURIDICOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA ESTABLECER LA POSICIÓN LEGAL DE LA INSTITUCIÓN EN MATERIA DE SU COMPETENCIA	6	6	100.0%	●
GERENCIA DE ASUNTOS JURIDICOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	EMISIÓN DE OPINIONES Y EVALUACIONES LEGALES; ELABORACIÓN DE PROYECTOS NORMATIVOS, CONVENIOS Y CONTRATOS; REVISIÓN DE DOCUMENTOS QUE SOPORTAN LOS PROCESOS DEL SAT; Y ASESORÍA LEGAL	36	36	100.0%	●
GERENCIA DE ASUNTOS JURIDICOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	ELABORACIÓN DE INFORMES TÉCNICO LEGALES SOBRE RATIFICACIÓN DE ORDENANZAS DISTRITALES	35	35	100.0%	●
GERENCIA DE IMPUGNACIONES	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	REPRESENTACIÓN DE LOS INTERESES DE LA INSTITUCIÓN Y SUS FUNCIONARIOS EN LOS PROCESOS JUDICIALES, ADMINISTRATIVOS, POLICIALES Y FISCALES	81	81	100.0%	●
GERENCIA DE IMPUGNACIONES	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES IMPUGNATORIAS Y DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL DE LA ENTIDAD	6	6	100.0%	●
GERENCIA DE IMPUGNACIONES	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	ATENCIÓN DE MEDIOS IMPUGNATORIOS Y SOLICITUDES NO CONTENCIOSAS EN PRIMERA INSTANCIA	30	30	100.0%	●
GERENCIA DE IMPUGNACIONES	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	ATENCIÓN DE PROCEDIMIENTO SANCIONADOR EN ETAPA INSTRUCTOR	12	12	100.0%	●
GERENCIA DE IMPUGNACIONES	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN EN EL MARCO DE LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN N° 27806.	12	12	100.0%	●
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA ENTIDAD	6	6	100.0%	●
OFICINA DE CALIDAD DE DATOS	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS DATOS REGISTRADOS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA DEUDA E IDENTIFICACIÓN DEL CIUDADANO	61	61	100.0%	●
GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA LA ADECUADA ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN A LOS CONTRIBUYENTES Y ADMINISTRADOS	6	6	100.0%	●
GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN PRESENCIAL Y/O VIRTUAL A LAS CONSULTAS DE LOS CIUDADANOS	52	52	100.0%	●
GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN NO PRESENCIAL A LAS CONSULTAS DE LOS CIUDADANOS	41	41	100.0%	●
GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	RECEPCIÓN, REGISTRO Y DERIVACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	36	36	100.0%	●
GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	REGISTRO DE INFORMACIÓN POR CONCEPTOS NO TRIBUTARIOS	72	72	100.0%	●
GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE REVISIÓN Y SUBSANACIÓN DE DATOS DE LOS CIUDADANOS	24	24	100.0%	●

CENTRO DE COSTO	ACTIVIDAD PRESUPUESTAL MEF	ACTIVIDAD OPERATIVA	PROG	EJE	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
GERENCIA DE FISCALIZACION	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	DIRECCIÓN DE ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS OMISOS Y/O SUBVALUADORES Y DETERMINACIÓN DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS	6	6	100.0% ●
GERENCIA DE FISCALIZACION	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	DETECCIÓN DE OMISOS Y SUBVALUADORES Y DETERMINACIÓN DE LA DEUDA	187	187	100.0% ●
GERENCIA DE FISCALIZACION	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	VERIFICACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DE LOS PREDIOS	106	106	100.0% ●
GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA LA COBRANZA PRE COACTIVA DE LAS DEUDAS TRIBUTARIAS Y NO TRIBUTARIAS	6	6	100.0% ●
GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTIÓN DE LA COBRANZA PRE COACTIVA TRIBUTARIA	78	77	98.7% ●
GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTIÓN DE LA COBRANZA PRE COACTIVA NO TRIBUTARIA	66	66	100.0% ●
GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	EMISIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS Y SEGUIMIENTO DE DEUDA EN MATERIA TRIBUTARIA	48	48	100.0% ●
GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	EMISIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS Y SEGUIMIENTO DE DEUDA EN MATERIA NO TRIBUTARIA	48	48	100.0% ●
GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	NOTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA Y DE LA INSTITUCIÓN	86	86	100.0% ●
GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES	48	48	100.0% ●
GERENCIA DE EJECUCION COACTIVA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA LA COBRANZA COACTIVA DE LAS DEUDAS TRIBUTARIAS Y NO TRIBUTARIAS	6	6	100.0% ●
GERENCIA DE EJECUCION COACTIVA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	EJECUCIÓN DE SECUESTRO CONSERVATIVO DE BIENES	15	13	86.7% ●
GERENCIA DE EJECUCION COACTIVA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GENERACIÓN DE PAPELETAS ELECTRÓNICAS	24	24	100.0% ●
GERENCIA DE EJECUCION COACTIVA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	CUSTODIA DE BIENES RETENIDOS DE TERCEROS	25	24	96.0% ●
GERENCIA DE EJECUCION COACTIVA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTIÓN DE COBRANZA COACTIVA TRIBUTARIA	158	157	99.4% ●
GERENCIA DE EJECUCION COACTIVA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTIÓN COBRANZA COACTIVA NO TRIBUTARIA	173	170	98.3% ●
INSTITUCIONAL	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	COORDINACIÓN DE LA CAMPAÑA DE GENERACIÓN Y EMISIÓN MASIVA DE CUADERNILLOS TRIBUTARIOS 2022	11	11	100.0% ●
TOTAL			3,183	3,164	99.4% ●

En el Cuadro N° 4 se muestra que al cierre del primer semestre 2022 se encontraban programadas 6 361 acciones en el Plan Operativo Institucional, de las cuales se ejecutaron 3 164 acciones principalmente por parte de los órganos y unidades orgánicas vinculadas con los procesos de línea, alcanzando un avance del nivel de ejecución de metas físicas del **49.7%**. Asimismo, la ejecución presupuestal a nivel institucional alcanzó el **41.5%**. Siendo la actividad presupuestal MEF: “Administración de Recursos Municipales” quien presentó la mayor ejecución del presupuesto con **42.9%**.

CUADRO N° 4
AVANCE DE EJECUCIÓN ANUAL DE METAS POI Y PRESUPUESTO SAT 2022 – I SEMESTRE

POI – META FÍSICA				EJECUCIÓN PRESUPUESTAL		
ACTIVIDAD PRESUPUESTAL- MEF	PROG. (a)	EJEC.1/ (b)	% EJEC. (b/a)	PIM (a)	EJEC.2/ (b)	% EJEC. (b/a)
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	4 339	2 159	49,8%	64 851 008.0	27 825 438.3	42.9%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1 984	996	50,2%	21 280 591.0	8 121 786.61	38.2%
ACCIONES DE CONTROL Y AUDITORÍA	38	9	23,7%	103 9190.0	190 379.74	18.3%
TOTAL	6 361	3 164	49,7%	87 170 789	36 137 604.7	41.5%

1/ Referido a la ejecución de acciones programadas y no programadas en el Plan Operativo Institucional al 30 de junio de 2022.

2/ Referido a la ejecución presupuestal de bienes, servicios y personal.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión/AF Presupuesto

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

II. ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS FÍSICAS DE LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS E INVERSIONES

A. MODIFICACIÓN

El Plan Operativo Institucional 2022 del Servicio de Administración Tributaria de Lima, al inicio del presente ejercicio fiscal, comprendió setenta y seis (76) actividades operativas, distribuidas en tres (03) metas presupuestales (“Administración de Recursos Municipales”, “Gestión Administrativa” y “Acciones de Control y Auditoría”) y con un total de meta física de 6 472. Asimismo, el presupuesto institucional de apertura (PIA) que financió la ejecución del Plan Operativo Institucional 2022 ascendió a S/ 84 989 206.

A continuación, se presenta la estructura inicial del POI 2022, con su programación de metas físicas por trimestre y el presupuesto asignado:

CUADRO N° 5
ESTRUCTURA DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2022 INICIAL

ACTIVIDADES PRESUPUESTALES	ACTIVIDADES OPERATIVAS	TOTAL META FÍSICA	TRIMESTRE				PRESUPUESTO PIA
			I	II	III	IV	
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	43	4 432	1 106	1 105	1 107	1 114	62,600,230
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	32	2 002	485	513	490	514	21,349,786
ACCIONES DE CONTROL Y AUDITORÍA	1	38	8	12	12	6	1,039,190
TOTAL	76	6 472	1 599	1 630	1 609	1 634	84,989,206

Fuente: Área Funcional de Planificación - OPE

Durante el primer trimestre 2022, los Órganos y/o Unidades Orgánicas del SAT realizaron modificaciones en los planes de trabajo de sus actividades operativas, lo que conllevó a realizar cambios en sus metas físicas asignadas. Al finalizar el trimestre en mención, diez (10) centros de costo realizaron modificaciones en sus metas, generando modificaciones en diecisiete (17) actividades operativas, las cuales presentaron cambios respecto a su programación inicial.

En este contexto, se aprobó el Plan Operativo Institucional 2022 Modificado Versión 1⁵ del Servicio de Administración Tributaria de Lima el cual comprende un total de setenta y seis (76) actividades operativas con un total de meta física de 6 372 distribuidos en tres (03) actividades presupuestarias. Ver cuadro N° 6

CUADRO N° 6
ESTRUCTURA DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2022 MODIFICADO VERSIÓN 1

ACTIVIDADES PRESUPUESTALES	ACTIVIDADES OPERATIVAS	TOTAL META FÍSICA	TRIMESTRE				PRESUPUESTO PIM
			I	II	III	IV	
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	43	4 363	1 093	1 088	1 086	1 096	62,674,746
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	32	1 971	478	511	478	504	21,275,270
ACCIONES DE CONTROL Y AUDITORÍA	1	38	8	12	12	6	1,039,190
TOTAL	76	6 372	1 579	1 611	1 576	1 606	84,989,206

Fuente: Área Funcional de Planificación - OPE

Cabe precisar, que la presente evaluación se realiza en base al plan operativo institucional modificado al cierre del segundo trimestre; es decir, la evaluación es del primer semestre en conjunto, cuya estructura modificada se presenta a continuación:

⁵ Aprobado por Acuerdo de Consejo Directivo N° 206-163-00000022

CUADRO N° 7
PROGRAMACIÓN DE METAS FÍSICAS MODIFICADAS AL SEGUNDO TRIMESTRE 2022

ACTIVIDADES	TOTAL META FÍSICA	TRIMESTRE				PRESUPUESTO PIM
		I	II	III	IV	
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	4 339	1 093	1 074	1 082	1 090	64 851 008
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1 984	478	518	481	507	21 280 591
ACCIONES DE CONTROL Y AUDITORÍA	38	8	12	12	6	103 9190
TOTAL	6 361	1 579	1 604	1 575	1 603	87 170 789

Fuente: Área Funcional de Planificación - OPE

Al respecto, se precisa que la variación de metas al cierre del periodo de evaluación respecto de a las programadas inicialmente, se debió a cambios en la programación de metas físicas de acuerdo a las necesidades de los centros de costo; así como a la interacción del presupuesto institucional modificado (PIM) y el POI, se precisa lo siguiente:







- Sinceramiento de la programación de metas físicas para el periodo, dada la necesidad de priorizar tareas.
- Limitaciones presupuestales debido a la reducción de marco presupuestal del año 2022 (S/ 84,9 millones), menor al PIA del 2021 (S/ 96,6 millones).
- Restricciones para la contratación de personal, en todas sus modalidades.
- Re-estructuración de planes internos por cambios en la programación de tareas y acciones.
- Ajustes del Cuadro de Necesidades Institucional.
- Incorporación de metas dada la transferencia financiera de la MML a favor del SAT.

B. EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS E INVERSIONES

En esta sección se procede a realizar un análisis del nivel de cumplimiento de las metas físicas del Plan Operativo Institucional a nivel de centro de costos, considerando las principales acciones realizadas, el avance de los indicadores de desempeño asociados y planteando oportunidades de mejora.

A continuación, se muestra en el Cuadro N° 8, las metas POI programadas (anuales) y ejecutadas por la Jefatura, las Gerencias Centrales, Oficinas II y OCI.

CUADRO N° 8
NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POI PRIMER SEMESTRE 2022
POR GERENCIAS CENTRALES, OFICINAS Y OCI

CENTRO DE COSTO	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. ANUAL (a)	EJEC. (b)	% AVANCE (b/a)
 JEFATURA, OFICINAS, Y MASIVA	Acciones realizadas	1 107	554	50.0%
 ÓRGANO DE CONTROL INTITUCIONAL	Acciones realizadas	38	9	23.7%
 OPERACIONES	Acciones realizadas	2 778	1 370	49.3%
 NORMATIVA	Acciones realizadas	497	248	49.9%
 ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS	Acciones realizadas	1 675	840	50.1%
 INNOVACIÓN Y PROYECTOS	Acciones realizadas	266	143	53.8%
TOTAL		6 361	3 164	49.7%

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.
Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE







Según lo visualizado en el cuadro N° 8, son la Gerencia Central de Innovación y Proyectos y sus gerencias, quienes han logrado el mayor nivel de ejecución de metas físicas al cierre del primer semestre 2022 con un avance del 53.8%, seguido por la Gerencia de Central de Administración de Recursos con un nivel de ejecución del 50.1%.

Cabe precisar, que la ejecución de las metas físicas para el presente periodo ha sido impactada por algunas limitaciones en las labores de campo, debido a la cuarta ola de contagios por la COVID-19 y a restricciones de índole presupuestal.

GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES

La Gerencia Central de Operaciones y las unidades orgánicas que la integran, durante el primer semestre 2022 alcanzaron un nivel de ejecución del **49.3%** con respecto a la meta anual. En el Cuadro N° 9 se muestra el número de actividades según los niveles de ejecución respecto de las metas programadas (anuales) y ejecutadas por el órgano y las unidades orgánicas.

CUADRO N° 9
NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS PRIMER SEMESTRE 2022
DE LA GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES

CENTRO DE COSTO	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. ANUAL (a)	EJEC. (b)	% AVANCE (b/a)
 GER. CENTRAL OPERACIONES^{1/}	Acciones realizadas	12	6	50.0%
 GESTIÓN DE COBRANZA	Acciones realizadas	772	379	49.1%
 SERVICIOS AL ADMINISTRADO	Acciones realizadas	468	231	49.4%
 FISCALIZACIÓN	Acciones realizadas	587	299	50.9%
 EJECUCIÓN COACTIVA	Acciones realizadas	808	394	48.8%
 OFIC. DE CALIDAD DE DATOS	Acciones realizadas	131	61	46.6%
TOTAL		2 778	1 370	49.3%

1/ Sólo se refiere al despacho de la Gerencia Central de Operaciones.
Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.
Elaboración: Área Funcional de Planificación.

Para el año fiscal 2022 la Gerencia Central de Operaciones conjuntamente con sus Gerencias de Línea programaron veinticuatro (24) actividades operativas en el POI. Durante el primer semestre **2022**, a través de la gestión eficiente de sus procesos lograron que 19 actividades cumplan al 100.0% con sus metas programadas.

Sin embargo, cuatro (4) de las actividades presentaron un nivel de desviación dentro del rango aceptable producto del incumplimiento de acciones que se mencionan a continuación:

- **Custodia de bienes retenidos de terceros**, esta actividad se encuentra a cargo de la Gerencia de Ejecución Coactiva, obtuvo un nivel de cumplimiento de 96.0%, debido a que en el mes de enero no se logró ejecutar la cantidad de registros y custodia de bienes internados que se tenían programados, ya que no se disponía con la capacidad necesaria dado el stock de vehículos internados.
- **Gestión de cobranza coactiva no tributaria**, esta actividad también se encuentra a cargo de la Gerencia de Ejecución Coactiva, obtuvo un nivel de cumplimiento de 98.3%, en virtud a que en los meses de enero y

abril no se realizó la generación de otras medidas cautelares, además, en enero no se realizó la derivación de documentación al archivo central. Por otro lado, en marzo se realizó una acción adicional respecto a la transferencia de vehículos a la ATU.

- **Gestión de cobranza pre coactiva tributaria**, esta actividad a cargo de la Gerencia de Gestión de Cobranza logró un nivel de cumplimiento de 98.7%, debido a que en el mes de febrero no se realizó la campaña de “SAT visita tu mercado”, producto de las limitaciones presupuestales y de personal, así como, a la priorización de otras acciones de cobranza.
- **Gestión de cobranza coactiva tributaria**, esta actividad se encuentra a cargo de la Gerencia de Ejecución Coactiva, obtuvo un nivel de cumplimiento de 99.4%, en vista que en el mes de enero no se realizó la generación de retenciones; así como la generación de otras medidas cautelares. En marzo se realizaron acciones no programadas de proceso de remate y de diligencia de remate de bienes embargados. En junio no se realizó la atención de lectura de expedientes a fin de minimizar riesgos de contagios.

Asimismo, hubo una (01) actividad que registró un nivel de desviación tolerable debido a limitaciones que se detallan a continuación:

- **Ejecución de secuestro conservativo de bienes**, esta actividad se encuentra a cargo de la Gerencia de **Ejecución Coactiva**, obtuvo un nivel de cumplimiento de 86.7%, puesto que en el mes de enero no se cumplió con ejecutar la cantidad de bienes incautados y en abril no se cumplió con la cuota de embargos debido principalmente a que en los días 4,5 y 6 por las diversas manifestaciones que se dieron lugar en la ciudad se vieron limitadas las acciones de embargo.

A. GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES

CUADRO Nº 10: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 30.06.22
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA ENTIDAD ✓ Se cumplieron las labores de dirección y supervisión de las gerencias a su cargo, responsables de los procesos de línea de la institución, funciones que incluyen desde el registro y la orientación tributaria y no tributaria, las acciones detección de omisos y/o subvaluadores para la determinación y gestión de la deuda fiscalizada, la cobranza de los valores generados y emitidos, la notificación de documentos, la cobranza forzosa por deuda en estado coactivo; así como las acciones de fortalecimiento de la calidad de los datos registrados para la identificación y gestión de deuda de los ciudadanos.	Acciones realizadas	6	6	100.0% ●	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO Nº 11: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES - I SEM 2022

GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	6	6	100.0%

Información al 08 de julio de 2022.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

B. GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA

CUADRO Nº 12: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 30.06.22
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
A. DIREC. LAS ACT. DE LA GERENCIA PARA LA COBRANZA PRE COACTIVA DE LAS DEUDAS TRIBUTARIAS Y NO TRIBUTARIAS ✓ Se cumplieron las labores de dirección de las actividades correspondientes a la Gerencia de Gestión de Cobranza.	Acciones realizadas	6	6	100.0% ●	-	-	-
B. GESTIÓN DE LA COBRANZA PRE-COACTIVA TRIBUTARIA ✓ En el mes de febrero no se realizó la campaña de “SAT visita tu mercado”, debido principalmente a limitaciones presupuestales y de personal y a la priorización de otras acciones de cobranza. ✓ Respecto del indicador, al cierre del I° semestre 2022 se alcanzó un 42.6%, logrando recaudar S/ 65 382 447 por pagos oportunos de los MEPECOS.	Acciones realizadas	78	77	98.7% ●	Efic. de la Rec. Tributaria de Pago Oportuno MEPECO	≥ 55.0%	42.6%
C. GESTIÓN DE LA COBRANZA PRE-COACTIVA NO TRIBUTARIA ✓ La actividad se ejecutó al 100.0% debido a que se cumplió con la ejecución de envío de comunicaciones (mensajes de texto, WhatsApp, e-mails), cobranza personalizada (gestión a domicilio, envío de estados de cuenta), atención de tramites simples; así como las campañas de cobranza. ✓ Respecto del indicador, al cierre del I° semestre 2022 se alcanzó un 36.5%, logrando recaudar S/ 87 676 684 de deuda no tributario pre-coactiva corriente.	Acciones realizadas	66	66	100.0% ●	Eficacia de la Cobranza No Tributaria Pre-coactivo	≥ 45.0%	36.5%
D. EMISIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS Y SEGUIMIENTO DE DEUDA EN MATERIA TRIBUTARIA ✓ La actividad alcanzó un nivel de ejecución del 100%, debido al cumplimiento de acciones vinculadas a la “Emisión de actos administrativos y verificación de inconsistencias tributarias”, “Impresión y habilitación de actos administrativos tributarios” y “Seguimiento de deuda tributaria”.	Acciones realizadas	48	48	100.0% ●	-	-	-
E. EMISIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS Y SEGUIMIENTO DE DEUDA EN MATERIA NO TRIBUTARIA ✓ La actividad alcanzó un nivel de ejecución del 100%, debido al cumplimiento de acciones vinculadas a la “Emisión de actos administrativos y verificación de inconsistencias no trib.”, “Impresión y habilitación de actos administrativos no trib” y “Seguimiento de deuda no trib”.	Acciones realizadas	48	48	100.0% ●	-	-	-
F. GESTIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES ✓ La actividad alcanzó un nivel de ejecución del 100%, debido principalmente al cumplimiento de acciones vinculadas a la “Gestión de notificación”, “Emisión de actos administrativos”, “Revisiones IFI”, “Gestión documentaria de archivo de expedientes”, “Solicitudes de acceso a la información”, “Validación y revisión para la emisión de resoluciones de ampliación (RAM) y de “Resoluciones de caducidad (RDC)”.	Acciones realizadas	48	48	100.0% ●	-	-	-
G. NOTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA Y DE LA INSTITUCIÓN ✓ La actividad logró una ejecución del 100.0% permitiendo la realización de acciones como Registro y asignación de documentos para la mensajería interna y externa; notificación de documentos; control de domicilios; y, actividades de campaña masiva. ✓ Respecto del indicador, al cierre del primer semestre 2022 se alcanzó una efectividad en la notificación con acuse de recibo de 33.9% de personal SAT.	Acciones realizadas	86	86	100.0% ●	Eficacia de las notificaciones con acuse de recibo realizadas por el personal del SAT.	≥ 40.0%	33.9%

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Informe N° D000146-2022-SAT-GGC e Informe N° D000281-2022-SAT-GGC /Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO Nº 13: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA - I SEM 2022

GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	380	379	99.7%

Información al 08 de julio de 2022. / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- Al cierre del primer semestre se logró recaudar 205,5 millones de soles por pago oportuno de deuda tributaria corriente (Imp. Predial, Imp. Vehicular y Arbitrios).
- En el primer semestre la efectividad general de la cobranza no tributaria alcanzo los 37,2%.
- En el semestre se realizaron 88 visitas a condominios en las que se benefició a 1 825 ciudadanos del Cercado de Lima y se logró recaudar 361,6 mil soles.
- En el semestre se notificaron más de 122 mil documentos con acuse de recibo y más de 1 millón de documentos con cargo de notificación.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Reforzar la recaudación por Impuesto Predial, priorizando la atención de los trámites en función al monto involucrado y los requerimientos de cobranza; ello, en relación al logro de la meta 2 del plan de incentivos municipales.
- Se reitera de la necesidad de priorizar los documentos a notificar, considerando criterios como: montos altos, fecha de prescripción, caducidad, faltas graves o muy graves; así como por la probabilidad de pago en base a la información de años anteriores.
- Impulsar la priorización del Proyecto del Sistema Integrado de Cobranza, lo cual implica que el SIAT reciba información de otros módulos.
- Reforzar las campañas de cobranza: SAT visita tu Condominio, SAT visita tu Mercado, INFOMOVIL, entre otras.
- Promover campañas de validación de datos para una mayor consistencia de los datos de contacto de contribuyentes.

C. GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO

CUADRO Nº 14: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 30.06.22
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. DIRERC. LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA LA ADECUADA ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN A LOS CONTRIBUYENTES Y ADMINISTRADOS ✓ Se cumplieron con las labores de dirección de las actividades correspondientes a la Gerencia de Servicios al Administrado.	Acciones realizadas	6	6	100.0% ●	-	-	-
2. ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN PRESENCIAL Y/O VIRTUAL A LAS CONSULTAS DE LOS CIUDADANOS ✓ Se cumplieron con las actividades orientación y registro de información; derivación de documentos y elaboración de reportes; además se asignó personal con experiencia para la Atención y orientación en la Masiva 2022, ya sea de manera presencial y remota. ✓ El tiempo promedio de espera de los ciudadanos para la atención durante el primer semestre alcanzó los 12 minutos.	Acciones realizadas	52	52	100.0% ●	Tiempo promedio de espera para la atención a los ciudadanos.	≤ 00:20:00	00:12:12
3. ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN NO PRESENCIAL A LAS CONSULTAS DE LOS CIUDADANOS ✓ Se cumplieron las acciones programadas del A.F. Aló SAT, tales como la atención de consultas telefónicas, atención a través de los servicios de Chat, correo, whatsapp y zoom así como todos los servicios a través AVISAT. ✓ El resultado del indicador en el primer semestre ha sido 6.7% por encima de la meta de no mayor a 5%.	Reportes realizados	41	41	100.0% ●	Índice de llamadas no atendidas por los asesores telefónicos.	≤ 5%	6.7%
4. RECEPCIÓN, REGISTRO Y DERIVACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN ✓ Se alcanzó un nivel de cumplimiento del 100%, cumpliendo con las acciones de recepción, registro y derivación de documentos, supervisión de fedatarios y elaboración de reportes. ✓ Al cierre del primer semestre 2022 el indicador de tiempo promedio de espera de la mesa de partes alcanzó los 21 minutos.	Acciones realizadas	36	36	100.0% ●	Tiempo promedio de espera para la atención a los ciudadanos en mesa de partes.	≤ 00:25:00	00:21:51
5. REGISTRO DE INFORMACIÓN POR CONCEPTOS NO TRIBUTARIOS ✓ Se cumplieron con las acciones de registro de información básica y complementaria de conceptos no tributarios; labores de consistencia de información; derivación a archivo y atención de trámites. ✓ Al cierre del primer semestre, se obtuvo el 38.5% de documentos subsanados y/o verificados.	Reportes realizados	72	72	100.0% ●	Cumplimiento en la verificación y/o consistencia de las observaciones a las papeletas registradas	≥ 60.0%	38.5%
6. ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE REVISIÓN Y SUBSANACIÓN DE DATOS DE LOS CIUDADANOS ✓ Se cumplieron con las acciones programadas de atención de solicitudes de revisión y subsanación de datos y de elaboración de reportes de gestión en esta materia ✓ Durante el primer semestre 2022. De las solicitudes de verificación de datos y tramites simples, el 43.0% fueron atendidas dentro del plazo cumpliendo con la meta de mayor al 40%.	Acciones realizadas	24	24	100.0% ●	Eficacia en la atención dentro del plazo de las solicitudes de verificación de datos y trámites simples.	≥ 40.0%	43.0%

*Considera los tiempos obtenidos de todas las sedes

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Memorando N° D000615-2022-SAT-GSA y Memorando N° D001252-2022-SAT-GSA. / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO Nº 15: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO - I SEM 2022

GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
ACCIONES		231	231	100.0%

Información al 08 de julio de 2022. / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión. / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

1. En el primer semestre del año se realizaron 105 648 atenciones presenciales, 178 692 consultas por el ALÓ SAT, 29 206 atenciones por el chat, 30 316 atenciones por el correo ASUSERVICIO y 84 878 consultas atendidas por el WhatSAT. Asimismo, durante el transcurso del año mediante la atención vía ZOOM registró 159 atenciones por este medio.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Identificar las inconsistencias que se ocasionan durante el registro de inscripciones vehiculares en la Agencia Virtual SAT, y coordinar con las áreas pertinentes las mejoras y correcciones de estos casos.
2. Reforzar el A.F. Aló SAT a fin de que pueda cumplir con la meta de todos sus indicadores, considerando que el desempeño de esta área tiene alcance de las certificaciones de Carta de Servicios e ISO 9001.
3. Es necesario sincerar las actividades de las Áreas Funcionales de la GSA, y establecer las necesidades reales de estas áreas.

D. GERENCIA DE FISCALIZACIÓN

CUADRO Nº 16: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA DE FISCALIZACIÓN

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 30.06.22
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. DIRECCIÓN DE ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS OMISOS Y/O SUBVALUADORES Y DETERMINACIÓN DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS ✓ Se cumplieron las labores de dirección de las actividades correspondientes a la Gerencia de Fiscalización. Asimismo, se reprogramaron acciones dentro del contexto de Estado de Emergencia Nacional.	Acciones realizadas	6	6	100.0% ●	-	-	-
2. VERIFICACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DE PREDIOS ✓ Se realizaron las tareas de selección de cartera, verificación de predios y/o trabajo de gabinete, control de calidad y derivación de expedientes; así como, control, seguimiento y gestión de resultados. Asimismo, se reprogramaron metas en el marco de la priorización de tareas dentro del área funcional. ✓ Se logró detectar más de 209 mil m ² construidos respecto a lo declarado obteniendo una variación del 189.5%, ello debido al fortalecimiento de acciones de verificación de predios.	Acciones realizadas	106	106	100.0% ●	Verificación del área construida declarada por fiscalización.	≥ 96.0%	189.5%
3. DETECCIÓN DE OMISOS Y SUBVALUADORES PARA LA DETERMINACIÓN Y GESTIÓN DE LA DEUDA FISCALIZADA ✓ Se ejecutaron las acciones de acuerdo a lo programado las cuales corresponde a labores de fiscalización de todos los tributos que administra el SAT como el Imp. Alcabala, Imp. Vehicular, Imp. Predial, Arbitrios; así como los impuestos de EPND, Juegos y Apuestas. Asimismo, se reprogramaron metas en el marco de la priorización de tareas dentro del área funcional. ✓ El nivel de deuda generada producto de la fiscalización de los principales tributos alcanzó el 5.6% (Corriente y de años anteriores), el cual equivale a S/25 millones respecto del total de deuda emitida de los principales conceptos tributarios.	Acciones realizadas	187	187	100.0% ●	Nivel de deuda generada por fiscalización de tributos del año corriente y anteriores.	≥ 6.6%	5.6%

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Informe N° D000030-2022-SAT-GFS e Informe N° D000057-2022-SAT-GFS.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO Nº 17: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE FISCALIZACIÓN - I SEM 2022

GERENCIA DE FISCALIZACIÓN	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	299	299	100.0%

Información al 08 de julio de 2022.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- Al primer semestre 2022 el Área Construida No Declarada detectada es de más de 209 mil m². Asimismo, los casos más representativos en detección de construcciones nuevas fueron INMOBILIARIA BOSCA S.A., SUPERMERCADOS PERUANOS S.A., CARDENAS LEDESMA VDA.DE BISSO ALICIA, MUCHA QUISPE, CLARA ROSA. ASOCIACION DE COMERCIANTES LA ZONA, FLAT AREQUIPA S.A.C., INVERSIONES JUAN ENRIQUE S.A.C, UGALDE GONZALES, JUAN RICARDO, UCHASARA CABRERA MIGUEL, CONDOMINIOS GARCIA.
- Al primer semestre 2022 a través de los convenios INFOMUNI con las 42 municipalidades distritales y 1 Centro Poblado (43 convenios en total), se detectó deuda por el monto de 6.8 millones de soles, logrando recaudar 6.3 millones soles lo que equivale al 93% de ratio de recuperación.
- Al cierre de junio 2022 la Gerencia de Fiscalización generó una cartera de deuda de 40,7 millones de soles (Imp. Alcabala, Imp. Vehicular, Imp. Predial y Arbitrios), de los cuales se recuperó 25,6 millones de soles.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Reducir los tiempos y custodia de las DD.JJ. en la GSA, a través de la actualización de los procedimientos que trazan dicho proceso.
- Coordinaciones y capacitaciones constantes con las Municipalidades Distritales (INFOMUNI).
- Impulsar la iniciativa de automatizar el 100% de programas de fiscalización, para una mejor gestión del control y seguimiento de los procesos.
- Suscripción de adendas de convenio con SUNARP, SUNAT, y RENIEC, a fin de obtener mayor información relevante y específica para el proceso de fiscalización.
- Coordinar con la GIN la Implementación integral de las mejoras en el Módulo de Fiscalización y MAP Tributario.
- Fortalecer y brindar las facilidades a los equipos de inspectores que realizan trabajo de campo.

E. GERENCIA DE EJECUCIÓN COACTIVA

CUADRO Nº 18: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA DE EJECUCIÓN COACTIVA

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 30.06.22
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA LA COBRANZA COACTIVA DE LAS DEUDAS TRIBUTARIAS Y NO TRIBUTARIAS ✓ Se cumplieron las labores de dirección de las actividades correspondientes a la Gerencia de Ejecución Coactiva.	Acciones realizadas	6	6	100.0% ●	-	-	-
2. GENERACIÓN DE PAPELETAS ELECTRÓNICAS ✓ La actividad se ejecutó de acuerdo a lo programado referente a acciones de apoyo logístico a la autoridad policial para la generación de foto papeletas. Asimismo, se reprogramaron acciones en el marco de priorización de tareas.	Acciones realizadas	24	24	100.0% ●	-	-	-
3. GESTIÓN DE COBRANZA COACTIVA NO TRIBUTARIA ✓ En enero y abril no se realizó la generación de otras medidas cautelares, además, en enero no se realizó la derivación de documentación al archivo central. Por otro lado, en marzo se realizó una acción adicional respecto a transferencia de vehículos a la ATU. ✓ El indicador alcanzó un resultado del 3.3% durante el primer semestre 2021.	Acciones realizadas	173	170	98.3% ●	Eficacia de la cobranza no tributaria en etapa coactiva	≥ 35.0 %	3.3%
4. GESTIÓN DE COBRANZA COACTIVA TRIBUTARIA ✓ Esta actividad alcanzó un nivel de cumplimiento del 99.4%, en el mes de enero no se realizó la generación de retenciones; así como la generación de otras medidas cautelares. En marzo se realizaron acciones no programadas de proceso de remate y de diligencia de remate de bienes embargados. En junio no se realizó la atención de lectura de expedientes a fin de minimizar riesgos de contagios. ✓ Respecto al indicador de eficacia de la cobranza tributaria en etapa coactiva (MEPECOS) alcanzó el 32.0%; por su parte, la eficacia de la cobranza tributaria en etapa coactiva respecto de deuda de años anteriores (MEPECOS), alcanzó un nivel de 24.9%.	Acciones realizadas	158	157	99.4% ●	Eficacia de la cobranza tributaria en etapa coactiva (MEPECOS)	≥ 60.0 %	32.0%
					Eficacia de la cobranza tributaria en etapa coactiva respecto de deuda de años anteriores (MEPECOS)	≥ 35.0%	24.9%
5. CUSTODIA DE BIENES RETENIDOS DE TERCEROS ✓ En el mes de enero no se cumplió con ejecutar la cantidad de registros y custodia de bienes internados, debido a que en dicho momento se disponía con la capacidad necesaria dado el stock de vehículos internos. ✓ El indicador alcanzó un 83.0 % del nivel de recaudación por capturas vehiculares equivalente a 24,4 millones de soles de deuda pagada.	Acciones realizadas	25	24	96.0% ●	Nivel de recaudación por capturas vehiculares	> 55.0%	83.0%
6. EJECUCIÓN DE SECUESTRO CONSERVATIVO DE BIENES ✓ En enero no se cumplió con ejecutar la cantidad de bienes incautados y en abril no se cumplió con la cuota de embargos debido principalmente a que en los días 4,5 y 6 debido a las diversas manifestaciones que se realizaron en la ciudad.	Acciones realizadas	15	13	86.6% ●	-	-	-

*/ NOTA: la emisión de medidas respecto a deuda corriente, se inició posterior al primer vencimiento del año.

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Informe N° D000349-2022-SAT-GEC, Informe N° D000748-2022-SAT-GEC e Informe N° D000759-2022-SAT-GEC / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO Nº 19: NIVEL DE EJECUCIÓN E METAS DE LA GERENCIA DE EJECUCIÓN COACTIVA - I SEM 2022

GERENCIA DE EJECUCIÓN COACTIVA	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	401	394	98.2%

Información al 08 de julio de 2022. / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión. / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS


- Al primer semestre 2022, la Gerencia de Ejecución Coactiva con apoyo de la PNP realizaron operativos de captura de vehículos, logrando capturar más de 26 mil vehículos por deuda tributaria y/o no tributaria con medida cautelar.
- Asimismo, se logró recaudar 18,3 millones de soles de los vehículos capturados por el concepto del pago de deuda.
- Se generaron 8,824 PIT's Electrónicas al cierre del primer semestre 2022.
- Durante el ejercicio 2022, no se presentaron incidencias relativas al proceso de notificación electrónica entre el banco BCP y el SAT. Se realizaron 36,800 notificaciones electrónicas de las órdenes de embargo, las mismas que corresponden a un monto involucrado de S/ 113,908,180.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Suscribir nuevos convenios con entidades financieras (bancos) para la aplicación de medida cautelar de retención bancaria, toda vez que la Institución está supeditada al número de cupos permitidos por cada entidad.
- Evaluar los resultados de la estrategia de diferenciación por deuda en los operativos, dado que los vehículos internados con una deuda involucrada no mayor a 5000 soles presentan mayor nivel de rotación.
- Impulsar y sustentar la necesidad de continuar con las acciones de remate vehicular para el segundo semestre del año, a fin de liberar espacios en los depósitos y recuperar deuda.
- Coordinar con la GGC a fin de realizar una campana de depuración de la deuda no cobrable o cuya cobranza resulte dudosa u onerosa.

F. OFICINA DE CALIDAD DE DATOS

CUADRO Nº 20: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA OFICINA DE CALIDAD DE DATOS

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 30.06.22
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. GARANTIZAR LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LAS DECLARACIONES JURADAS Y REGISTRO DE DATOS DEL CIUDADANO ✓ La actividad registró una ejecución de 100.0%, se realizaron las tareas referidas a i) Gestión de la información de contribuyente / administrado, ii) Gestión de la información para la determinación de la deuda, iii) Gestión de convenios con entidades externas que coadyuven al óptimo registro y iv) Gestión de campañas de actualización / verificación de información. ✓ Al cierre del primer semestre 2022, de un total de 230 920 contribuyentes con teléfono afectos al presente ejercicio, se ha confirmado la pertenencia de teléfonos en 56 792 contribuyentes, equivalente al 24.6%.	Acciones realizadas	61	61	100.0% 	Validación de números de contacto de contribuyentes con deuda por gestionar.	≥ 53.0%	24.6%

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Informe N° D000021-2022-SAT-OCD e Informe N° D000040-2022-SAT-OCD.

Elaboración: Área Funcional de Planificación –OPE.

CUADRO Nº 21: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA OFICINA DE CALIDAD DE DATOS - I SEM 2022

OFICINA DE CALIDAD DE DATOS	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	61	61	100.0%

Información al 08 de julio de 2022.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión

Elaboración: Área Funcional de Planificación –OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

1. A través del módulo Notario SAT, se lograron registrar y verificar 9 953 liquidaciones de Alcabala recaudando un monto de 116.5 millones de soles por dicho concepto.
2. Se realizó la búsqueda de domicilio alternativo a 20 687 contribuyentes con domicilio fiscal inconsistente o cuyo estado de notificación es “No Notificado” por “Dirección no Existe” o “Zona Peligrosa”, los cuales han sido requeridos para cambio de domicilio fiscal por publicación.
3. Durante el primer semestre 2022, a través del módulo MIV se logró registrar 28 556 DDJJ vehiculares por dicho medio, el cual contribuye a descongestionar las agencias SAT.
4. El nivel de contribuyentes con teléfono y/o email con deuda tributaria corriente al 30 de junio del presente año se encuentra en 88.56%.
5. Al cierre del primer semestre se logró suscribir 02 nuevos convenios, uno de Notarios SAT con la Notaría BENAVIDES DE LA PUENTE y uno de MIV con la concesionaria SPORTWAGEN SAC.




OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Ampliar el alcance del MCSI-SAT para la detección y corrección de inconsistencias en Materia No Tributaria, evitando una mala asignación de obligados al pago, así como una incorrecta emisión de documentos, además de impedir que una inconsistencia ya subsanada se repita a futuro.
2. En conjunto con la Gerencia de Organización y Procesos, impulsar reuniones con las gerencias de línea de la Gerencia Central de Operaciones a fin de elaborar una guía / procedimiento para la identificación y el tratamiento de contribuyentes con la condición de No Habidos.
3. Implementar la transferencia de documentos con firma digital del notario, a fin de que los documentos de sustento se carguen en línea a través del Módulo Notario SAT.
4. Gestionar con las notarías y concesionarias la suscripción de una adenda que les permita transferir documentación de forma digital y así evitar los inconvenientes suscitados por la coyuntura actual.
5. Coordinar a la GSA para que sus asesores el llenado del formato de declaración jurada de cambio de domicilio fiscal con firma del ciudadano además de derivar al archivo, con la finalidad de contar con el sustento del registro y actualización de domicilios, evitando afectar el proceso de cobranza.

GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA

La Gerencia Central de Normativa y las unidades orgánicas que la integran, durante el primer semestre 2022 alcanzaron un nivel de ejecución del 49.9% con respecto a la meta anual. En el Cuadro N° 22 se muestra el número de actividades según los niveles de ejecución respecto de las metas programadas y ejecutadas por el órgano y sus unidades orgánicas.

CUADRO N° 22
NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS PRIMER SEMESTRE 2022
DE LA GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA

CENTRO DE COSTO	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. ANUAL (a)	EJEC. (b)	% AVANCE (b/a)
 CENTRAL NORMATIVA	Acciones realizadas	60	30	50.0%
 IMPUGNACIONES	Acciones realizadas	283	141	49.8%
 ASUNTOS JURÍDICOS	Acciones realizadas	154	77	50.0%
TOTAL		497	248	49.9%

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.
Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

22

Para el año fiscal 2022 la Gerencia Central de Normativa conjuntamente con sus gerencias programaron diez (10) actividades operativas POI. Durante el primer semestre 2022, a través de la gestión eficiente de sus procesos lograron que todas sus actividades cumplan al 100.0% con sus metas programadas.

A continuación, se detalla la información de metas físicas e indicadores operativos de las actividades por cada una de las áreas que conforman la Gerencia Central de Normativa.

A. GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA

CUADRO Nº 23: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 30.06.22
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS DISPOSITIVOS EN MATERIA LEGAL Y LA DEFENSA DE LOS INTERESES DEL SAT ✓ Se cumplieron las labores de dirección de las actividades correspondientes a la Gerencia Central de Normativa.	Acciones realizadas	6	6	100.0% ●	-	-	-
2. ATENCIÓN DE MEDIOS IMPUGNATORIOS DE SEGUNDA INSTANCIA ✓ El cumplimiento se ejecutó al 100.0%, atendándose los recursos de apelación de papeletas de RNT y Multas Administrativas, requerimientos de mandato judicial, requerimiento de copias certificadas; así como tramites simples vinculados a expedientes de apelación, entre otras propias de la operatividad del área. ✓ Durante el primer semestre 2022 los reclamos en segunda instancia se atendieron en un 79.8%, lo que equivale a 1 754 trámites de los cuales el 69.2 % fueron atendidos dentro del plazo establecido.	Acciones realizadas	24	24	100.0% ●	Eficacia de la atención recursos impugnatorios en segunda instancia (Materia No Tributaria).	≥ 80.0%	79.8%
					Eficacia de la atención de recursos impugnatorios en segunda instancia dentro del plazo (Materia No Tributaria).	≥ 60.0%	69.2%

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Memorando N° D000094-2022-SAT-GCN y Memorando N° D000187-2022-SAT-GCN.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO Nº 24: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA - I SEM 2022

GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	30	30	100.0%

Información al 08 de julio de 2022.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- En el primer semestre 2022 la Gerencia Central Normativa atendió 2 316 expedientes de recursos de apelación de tránsito considerando los siguientes trámites: Constancia de imputaciones (CIR), resolución contenciosa y no contenciosa de tránsito; y resolución de sanción por acumulación de puntos.
- Se atendieron 56 expedientes de trámites simples vinculados a apelaciones y 12 cumplimientos por mandato judicial. Por otro lado, se precisa que el área viene desempeñando sus labores a través del trabajo mixto.
- Se realizó la derivación de 70 recursos de apelación (expedientes físicos) y 200 requerimientos de copias certificadas, a fin de realizar la transferencia a la Autoridad de Transporte Urbano de Lima y Callao-ATU.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se recomienda promover mejoras en los procedimientos de: “apelaciones con resultado fundado” y “trámites simples” en coordinación con las Gerencias de Informática y Organización y Procesos, para lograr que de manera automática se atiendan ambos procesos, con lo cual se lograría dejar sin efecto los actos administrativos anteriores a la confirmación de la Resolución de la Gerencia Central Normativa y dar mayor agilidad en la respuesta a los trámites, adicionalmente se evitaría reclamos de los administrados por actos administrativos anteriores y demoras en las respuestas a sus requerimientos.
- Impulsar la suscripción de convenios con las empresas certificadoras de inspecciones técnicas vehiculares y las empresas emisoras de SOAT, con el fin de facilitar el intercambio de información y facilitar las consultas.
- Se recomienda que la GCN realice coordinaciones con la Gerencia de Servicios al Administrado a fin de que el personal encargado de recepcionar e ingresar los datos de los expedientes en el SGD verifique que coincidan con los datos consignados en el escrito de apelación antes de ser elevados a la GCN.

B. GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS

CUADRO Nº 25: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 30.06.22
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA ESTABLECER LA POSICIÓN LEGAL DE LA INSTITUCIÓN EN MATERIA DE SU COMPETENCIA ✓ Se cumplieron las labores de dirección de las actividades correspondientes a la Gerencia de Asuntos Jurídicos.	Acciones realizadas	6	6	100.0% ●	-	-	-
2. EMISIÓN DE OPINIONES Y EVALUACIONES LEGALES; ELABORACIÓN DE PROYECTOS NORMATIVOS, CONVENIOS Y CONTRATOS; REVISIÓN DE DOCUMENTOS QUE SOPORTAN LOS PROCESOS DEL SAT; Y ASESORÍA LEGAL ✓ El cumplimiento de la actividad incluyó la ejecución de acciones de evaluación y opinión legal, elaboración de proyectos normativos institucionales, así como la elaboración de proyectos de convenios y contratos. ✓ Al cierre del primer 2022 se recibieron 220 consultas legales de las Unidades Orgánicas de las cuales fueron atendidas 206 hasta el mes de junio (93.6%).	Acciones realizadas	36	36	100.0% ●	Eficacia en la atención de las consultas legales.	≥ 95.0%	93.6%
3. ELABORACIÓN DE INFORMES TÉCNICO LEGALES SOBRE RATIFICACIÓN DE ORDENANZAS DISTRITALES ✓ El cumplimiento de la actividad incluye principalmente la atención de consultas y la realización de reuniones de coordinación con las municipalidades, evaluaciones en materia de estacionamiento vehicular temporal en zonas urbanas y realizar evaluaciones en materia de procedimientos administrativos contenidos en el TUPA.	Acciones realizadas	35	35	100.0% ●	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Informe N° D000148-2022-SAT-GAJ, Informe N° D000344-2022-SAT-GAJ e Informe N° D000372-2022-SAT-GAJ.
 Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO Nº 26: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS - I SEM 2022

GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	77	77	100.0%

Información al 08 de julio de 2022. / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.
 Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- Durante el segundo trimestre 2022 se emitieron 81 opiniones y 222 evaluaciones legales, además se revisaron 28 documentos internos (formatos, procedimientos y guías).
- Se elaboró 61 resoluciones jefaturales, 11 proyectos de convenio y 1 proyecto de adenda, dentro de los cuales se aprobó el Proyecto de Directiva que regula el procedimiento de declaración de abandono y posterior chatarreo o adjudicación, alta, baja y actos de disposición de bienes muebles en el SAT de la MML, actualización de la Directiva N.° 001-006-00000030, "Directiva que establece el procedimiento de notificación por medio de sistemas de comunicación electrónicos en materia tributaria en el SAT de la MML", suscripción de convenios con SCOTIABANK PERÚ S.A.A, concesionaria SPORTWAG, PANA MOTORS S.A.C., INVERSIONES MORI S.A.C, AUTONIZA S.A.C y Notaria Benavides de la Puente.
- En febrero de este año, se convocó a 42 municipales distritales y un centro poblado a las reuniones promovidas por el A.F. de Ratificaciones, a efectos de dar los alcances normativos en materia de arbitrios municipales y en materia TUPA; además se explicó las alternativas de presentación de las solicitudes de ratificación, para lo cual se logró la asistencia de las 40 comunas. Asimismo, se realizaron 239 atenciones respecto a elaboración de expedientes de ratificación considerando los últimos cambios normativos para la presentación de solicitudes de ratificación.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se recomienda al Área Funcional Jurídica, proseguir con el seguimiento y actualización de la base de datos de las consultas legales solicitadas por las unidades orgánicas del SAT u otras instituciones públicas, a fin de cumplir con todas las solicitudes de manera oportuna.
- Debido que una de las principales tareas del Área Funcional de Ratificaciones es convocar y participar en reuniones, se recomienda continuar con el uso de medios de comunicación virtuales como las video llamadas (Google-meet, Zoom u otros aplicativos) no sólo como una alternativa temporal para disminuir riesgos en esta coyuntura de emergencia sanitaria sino como una modalidad de reunión sostenible, ya que además de poder participar más de dos funcionarios, brinda diversas funcionalidades para tener una comunicación efectiva (intercambio de archivos, compartir presentaciones, documentos, etc.), además del ahorro de tiempo y dinero.

C. GERENCIA DE IMPUGNACIONES

CUADRO Nº 27: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA DE IMPUGNACIONES

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 30.06.22
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES IMPUGNATORIAS Y DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL DE LA ENTIDAD ✓ Se cumplieron las labores de dirección de las actividades correspondientes a la Gerencia Impugnaciones.	Acciones	6	6	100.0% ●	-	-	-
2. ATENCIÓN DE MEDIOS IMPUGNATORIOS Y SOLICITUDES NO CONTENCIOSAS EN PRIMERA INSTANCIA ✓ Se cumplieron al 100.0% las acciones de atención de recursos impugnatorios en materia tributaria y no tributaria a pesar de la coyuntura actual por el estado de emergencia. ✓ Al primer semestre 2022 se atendieron el 82.1% de los reclamos en primera instancia, es decir 39 232, de los cuales el 95.2% fueron atendidos dentro del plazo establecido.	Reporte	30	30	100.0% ●	Eficacia de la atención de recursos impugnatorios en primera instancia (Materia Tributaria y No Tributaria). Eficacia de la atención de recursos impugnatorios en primera instancia y dentro del plazo (Materia No Tributaria).	≥ 85.0 % ≥ 80.0%	82.1% 95.2%
3. ATENCIÓN DE PROCEDIMIENTO SANCIONADOR EN ETAPA INSTRUCTOR ✓ Se emitió y atendió los informes finales en etapa Instructor con descargo que corresponden al área. ✓ Al cierre del primer semestre 2022 no se ha remitido información para el cálculo del indicador.	Reporte	12	12	100.0% ●	Porcentaje de "Descargos" en etapa instructor atendidos como máximo en 90 días calendarios.	≥ 70.0%	67.7%
4. REPRESENTACIÓN DE LOS INTERESES DE LA INSTITUCIÓN Y SUS FUNCIONARIOS EN LOS PROCESOS JUDICIALES, ADMINISTRATIVOS Y POLICIALES ✓ Se logró cumplir al 100.0% las metas programadas, relacionadas a atender procesos judiciales, procesos extrajudiciales, remitir información y/o documentación en atención a las solicitudes presentadas por entidades públicas, ejercer la defensa legal ante los entes administrativos y procesos arbitrales y coordinar la elaboración de los términos de referencia de los servicios de defensa y asesoría para servidores y ex servidores del SAT.	Acciones	81	81	100.0% ●	-	-	-
5. ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN EN EL MARCO DE LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN, Nº 27806 ✓ Al cierre de junio del 2022 se atendieron 7 634 solicitudes de información dentro de las cuales sólo se atendieron en plazo 4 561 solicitudes.	Acciones realizadas	12	12	100.0% ●	Nivel de atención de las solicitudes de acceso a la información pública. Eficiencia en la atención de las solicitudes de acceso a la información pública dentro del plazo.	≥ 90.0 % ≥ 70.0 %	91.8% 64.7%

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Informe N° D000060-2022-SAT-GIM e Informe N° D000091-2022-SAT-GIM / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO Nº 28: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE IMPUGNACIONES - I SEM 2022

GERENCIA DE IMPUGNACIONES	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	51	51	100.0%

Información al 08 de julio de 2022. / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión. / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

1. El primer semestre 2022 se recibieron 6 893 expedientes tributarios, y se atendieron 6 531 expedientes incluyendo el pasivo de años anteriores.
2. Se recibieron 42 225 expedientes no tributarios y se atendió 44 485 incluyendo el pasivo de años anteriores.
3. Se han emitido 44 485 Informes Finales de Instrucción (IFI) en Etapa Instructora.
4. En este primer semestre el área de Acceso a la información (AIP) recibió 7 643 solicitudes de las cuales se atendió 4 561 se tendieron dentro del plazo.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Coordinar la digitalización de los trámites ingresados, considerando la actual coyuntura y la poca accesibilidad a los expedientes físicos.
2. Se recomienda coordinar con la Gerencia de Informática, mejoras en el SAJU, para poder extraer información actualizada acerca de los expedientes en las distintas materias, lo cual será de utilidad para el área funcional Judicial.
3. Debido al déficit de personal existente en todas las áreas funcionales de esta gerencia, se recomienda coordinar con la Gerencia de Recursos Humanos la priorización de las convocatorias de sus plazas, en pro de cumplir eficientemente sus actividades.
4. Coordinar con las Gerencias y/o áreas a fin de que remitan la información solicitada debidamente ordenada, foliada y dentro del plazo a fin de cumplir conforme a lo solicitado por las Instituciones Públicas.
5. Destacar personal de seguimiento de cobranza para culminar con el 100% del procedimiento sancionador.
6. Coordinar con la GAD la habilitación de un espacio para el almacenamiento de los expedientes generados en mérito a las solicitudes de acceso a la información; así como, para la participación de audiencias virtuales del poder judicial.

GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS

La Gerencia Central de Administración de Recursos, y las unidades orgánicas que la integran, durante el primer semestre 2022 alcanzaron un nivel de ejecución del 50.1% con respecto a la meta anual. En el Cuadro N° 29 se muestra el número de actividades según niveles de ejecución respecto de las metas programadas y ejecutadas por el órgano y sus unidades orgánicas.

CUADRO N° 29
NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS PRIMER SEMESTRE 2022
DE LA GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS

CENTRO DE COSTO	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. ANUAL (a)	EJEC. (b)	% AVANCE (b/a)
 GER. CENTRAL ADMINISTRACIÓN RECURSOS^{1/}	Acciones realizadas	12	6	50.0%
 ADMINISTRACIÓN	Acciones realizadas	546	282	51.6%
 FINANZAS	Acciones realizadas	447	223	49.9%
 RECURSOS HUMANOS	Acciones realizadas	670	329	49.1%
TOTAL		1 675	840	50.1%

1/ Sólo se refiere al despacho de la Gerencia Central de Administración de Recursos.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

Para el año fiscal 2022 la Gerencia Central de Administración de Recursos conjuntamente con sus Gerencias programaron diecinueve (19) actividades POI. Durante el primer semestre 2022, a través de la gestión eficiente de sus procesos lograron que todas sus actividades cumplan al 100% con sus metas programadas.

A continuación, se detalla la información de metas físicas e indicadores operativos de las actividades por cada una de las áreas que conforman la Gerencia Central de Administración de Recursos.

A. GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS

CUADRO Nº 30: NIVEL DE EJECUCIÓN DE META POR ACTIVIDAD DE LA GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 30.06.22
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS RECURSOS DE LA ENTIDAD ✓ Se cumplió al 100.0% la ejecución de actividades vinculadas a labores de dirección y supervisión respecto a la utilización de los recursos económicos, financieros, materiales y humanos de la institución. ✓ Se definieron los lineamientos para garantizar la sostenibilidad financiera de la Institución considerando la coyuntura actual y se establecieron acciones concretas a realizar por parte de la Gerencia de Finanzas y la Gerencia de Administración para mantener el equilibrio presupuestario de la Entidad.	Acciones realizadas	6	6	100.0% ●	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO Nº 31: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA CENTRAL ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS - I SEM 2022

GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACION DE RECURSOS	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	6	6	100.0%

Información al 08 de julio de 2022.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

B. GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN

CUADRO Nº 32: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 30.06.22
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA ASEGURAR LA DISPONIBILIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS ✓ Se cumplieron las labores de dirección de las actividades correspondientes a la Gerencia de Administración.	Acciones realizadas	6	6	100.0% ●	-	-	-
2. EJECUCIÓN DEL CONTROL Y MANTENIMIENTO DE LOS BIENES Y SERVICIOS PARA LA INSTITUCIÓN ✓ Al primer semestre 2022 se obtuvo un nivel de cumplimiento de 100%, vinculado a las acciones de mantenimiento preventivo y correctivo, desplazamiento de bienes patrimoniales, equipamiento de oficinas y control de los servicios de comunicación y responsabilidad.	Acciones realizadas	59	59	100.0% ●	-	-	-
3. EJECUCIÓN DEL MANTENIMIENTO Y MEJORA DE LA INFRAESTRUCTURA DE LA INSTITUCIÓN ✓ Se logró el 100% de cumplimiento, debido a la realización de acciones de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura institucional, equipamiento y acondicionamiento y control de servicios de operatividad.	Acciones realizadas	20	20	100.0% ●	-	-	-
4. GESTIÓN DEL ABASTECIMIENTO ✓ Se cumplió al 100% las acciones vinculadas al cuadro de necesidades, plan anual de contrataciones, distribución de bienes del almacén, capacitación para la presentación de TDR y especificaciones técnicas y gestión para la contratación de la defensa legal ante los entes administrativos, judiciales y penales. ✓ El avance del cumplimiento del PAC obtuvo un 55.3 %, logrando convocar 26 de los 47 procesos programados.	Acciones realizadas	44	44	100.0% ●	Cumplimiento del PAC.	100.0%	55.3%
5. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INSTITUCIÓN ✓ Se alcanzó el 100.0% de las metas programadas correspondientes a la ejecución de simulacros, supervisión y ejecución de acciones de seguridad, operatividad de equipos de emergencia y ahorro de energía.	Acciones realizadas	49	49	100.0% ●	-	-	-
6. ADMINISTRACIÓN Y PRESERVACIÓN DEL ACERVO DOCUMENTARIO DE LA ENTIDAD ✓ Se cumplieron al 100.0% las acciones de organización y conservación de la documentación, atenciones de solicitudes de información y acondicionamiento de ambiente para la conservación de documentos.	Acciones realizadas	86	86	100.0% ●	-	-	-
7. GASTOS EN SERVICIOS GENERALES DE LA ENTIDAD ✓ Se cumplió al 100% las obligaciones de pago de los servicios básicos de la entidad (Luz, agua y alquileres).	Acciones realizadas	18	18	100.0% ●	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Informe N° D000124-2022-SAT-GAD e Informe N° D000290-2022-SAT-GAD. / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO Nº 33: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN - I SEM 2022

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	282	282	100.0%

Información al 08 de julio de 2022. / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión. / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

1. Durante el primer semestre a través de la Resolución de Gerencia de Administración N° 003-005-00003770, se aprobó el Plan Anual de Contrataciones del SAT. Asimismo, se culminó con el registro del cuadro de necesidades (Fase identificación) por parte de cada una de las dependencias de la entidad en observancia a lo establecido en la Directiva N° 005 - 2021-EF/ 54.01 "Directiva para la programación de bienes, servicios y obras".
2. Se realizó la implementación y adecuación de protocolos de seguridad en la Sede Principal, depósitos y agencias de acuerdo al Plan de Vigilancia, Prevención y Control para la COVID-2019.
3. Se atendieron 33 879 documentos de los archivos de gestión y archivo central.
4. Se atendieron 51 O/C, 642 O/S y 62 Pecosas en atención a las necesidades de los centros de costo de la Institución.
5. Se realizaron los mantenimientos de ascensores, grupo electrógeno, entre otros. Además, se viene acondicionando la Sede Argentina por cierre de local de Huancavelica.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Que el AF. Logística continúe revisando los ítems que no han sido utilizados durante el primer semestre 2022, a fin de coordinar con las áreas usuarias la reprogramación de sus necesidades y destinar dichos recursos en la priorización de otras necesidades institucionales.
2. Que el AF. de Archivo analice la posibilidad de elaborar un circuito de procesos para la atención de solicitudes documentales, considerando las limitaciones dada la coyuntura actual.
3. Existen cursos gratuitos virtuales que imparte el OSCE, dado ello, se podría difundir dichos cursos en el SAT a fin de que los trabajadores fortalezcan sus conocimientos en materia de contrataciones.

B. GERENCIA DE FINANZAS

CUADRO Nº 34: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA DE FINANZAS

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 30.06.22
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA ASEGURAR EL SOPORTE DE LOS RECURSOS FINANCIEROS ✓ Se cumplieron las labores de dirección de las actividades correspondientes a la Gerencia de Finanzas.	Acciones realizadas	6	6	100.0% ●	-	-	-
2. GESTIÓN DEL PROCESO PRESUPUESTARIO INSTITUCIONAL ✓ Se registró el 100% las acciones relacionadas al seguimiento y evaluación de la ejecución presupuestal; así como de las labores de programación y formulación del presupuesto del siguiente año. ✓ Respecto al indicador, el nivel de avance en la ejecución presupuestal alcanzó el 41.5% del PIM (S/ 87 170 789).	Acciones realizadas	28	28	100.0% ●	Nivel de Ejecución Presupuestal.	≥ 90.0%	41.5%
3. ELABORACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS ✓ Se registró al 100.0% las acciones programadas del primer semestre 2022, respecto al registro y reporte contable en el SAF y el SIAF SP.	Acciones realizadas	89	89	100.0% ●	-	-	-
4. ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS ✓ Se ejecutaron las acciones programadas respecto al control de ingresos, control de gastos, y evaluación de la ejecución financiera, lográndose un cumplimiento del 100.0% de las acciones programadas.	Acciones realizadas	48	48	100.0% ●	-	-	-
5. GESTIÓN DE RECEPCIÓN DEL PAGO DE LOS CIUDADANOS ✓ Se ejecutaron todas las acciones necesarias para la recepción de pagos en Caja SAT; así como el fomento y control de pagos a través de canales alternativos. ✓ Respecto al indicador, al primer semestre 2022 se logró un nivel de operaciones de pago del 49.7% (934 418 operaciones) realizados a través de canales alternativos a caja SAT (Bancos, agentes bancarios, web entre otros).	Acciones realizadas	52	52	100.0% ●	Nivel de operaciones de pago realizados a través de los canales alternativos a Caja SAT.	≥ 45.0%	49.7%

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Informe N° D000076-2022-SAT-GFN, Informe N° D000084-2022-SAT-GFN, Informe N° D000094-2022-SAT-GFN, Informe N° D000097-2022-SAT-GFN, Informe N° D000098-2022-SAT-GFN, Informe N° D000100-2022-SAT-GFN e Informe N° D000204-2022-SAT-GFN. /Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO Nº 35: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE FINANZAS - I SEM 2022

GERENCIA DE FINANZAS	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	223	223	100.0%

Información al 08 de julio de 2022.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- Durante el primer semestre 2022, se logró un incremento en el uso de canales alternativos a Caja SAT, superando a la meta programada anual en un 4.7%. logrando recaudar un monto de S/155 103 049.
- Al cierre del primer semestre 2022 se obtuvo un avance de la ejecución Presupuestaria de gastos del 41.5% (S/ 36 137 604.67) respecto del PIM. Asimismo, se mantuvo un control respecto al Límite de Gastos para mantener la sostenibilidad financiera de la Institución.
- Durante el primer semestre de 2022 se aprobaron 767 Notas de Certificación de Crédito Presupuestario y 168 Notas de Modificación Presupuestaria en el Aplicativo Web SIAF - Operaciones en Línea. Asimismo, se presentaron 7 Informes de Situación Presupuestaria.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Que la Gerencia de Finanzas en conjunto con la Gerencia de Administración continúen con las acciones de coordinación coordine con las distintas áreas del SAT a fin de que prioricen sus necesidades en el contexto actual para una óptima ejecución de sus recursos, y para reorientar los saldos a otras necesidades institucionales.
- Que la Gerencia de Finanzas siga impulsando el uso de canales alternativos a fin de disminuir el aforo en las Sedes SAT, ello considerando la actual coyuntura del país a causa de la pandemia por la COVID-19.
- Coordinar con las U.O competentes a fin de mejorar las acciones de control previo, con ello reducir el número de expedientes observados que dilatan la gestión de los pagos.
- Establecer Cronogramas de Trabajos internos con plazos más adecuados que permitan lograr el cumplimiento de los plazos establecidos por la DGCP del MEF según normativa vigente.
- Sugerir a la GRH que se brinden cursos de capacitación y/o Talleres del ente rector MEF, a fin de mejorar la gestión presupuestaria, financiera y contable del SAT.

C. GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

CUADRO N° 36: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 30.06.22
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA CAPTAR, MANTENER Y EVALUAR LOS RECURSOS HUMANOS DE LA INSTITUCIÓN ✓ Se cumplieron las labores de dirección de las actividades correspondientes a la Gerencia de Recursos Humanos.	Acciones realizadas	12	12	100.0% ●	-	-	-
2. GESTIÓN DE INCORPORACIÓN DE LOS SERVIDORES ✓ La actividad registró una ejecución de metas del 100.0%, relacionadas al proceso de selección de los servidores, vinculación de los servidores e inducción de los servidores.	Acciones realizadas	43	43	100.0% ●	-	-	-
3. GESTIÓN DEL DESARROLLO Y LA CAPACITACIÓN DE LOS SERVIDORES ✓ Se cumplió al 100% las acciones programadas vinculadas a la elaboración, ejecución y evaluación del “Plan anual de desarrollo de personas - PDP”. ✓ Respecto del indicador: “Cumplimiento del plan de desarrollo de personas (PDP)”, durante el primer semestre 2022 se ejecutaron 06 capacitaciones de las 12 programadas, alcanzando un 50% de cumplimiento del PDP. ✓ Respecto del indicador: “Cobertura de capacitaciones del PDP”, durante el primer semestre 2022 se capacitó a 108 trabajadores de los 400 programados, alcanzando un 27.0% de cobertura del PDP.	Acciones realizadas	14	14	100.0% ●	Cumplimiento del plan de desarrollo de personas (PDP).	100.0%	50.0%
					Cobertura de capacitaciones del PDP.	70.0%	27.0%
4. GESTIÓN DE RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES ✓ La actividad registro una ejecución al 100.0%, relaciones laborales individuales y colectivas, proceso de seguridad y salud en el trabajo, organización del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SGSST), servicio de seguridad y salud en el trabajo, sensibilización y promoción del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SGSST), proceso de bienestar, cultura y clima organizacional, comunicación interna y gestión del rendimiento ✓ Respecto al indicador, las acciones de bienestar tuvieron un avance al semestre de 65.9%, beneficiando a 474 colaboradores.	Acciones realizadas	135	135	100.0% ●	Alcance de las acciones de bienestar en los colaboradores.	≥ 80.0%	65.9%
5. ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVIDORES ✓ Se alcanzó el 92.6% las acciones programadas, debido a que no se cumplió con lo programado durante los meses de febrero, marzo y abril ya que no se registraron nuevos ingresos de personal y por ende no se realizó el proceso de administración de legajos.	Acciones realizadas	81	81	100.0% ●	-	-	-
6. GESTIÓN DE LAS COMPENSACIONES DE LOS SERVIDORES ✓ Se cumplió al 100.0% las acciones programadas relacionadas a la elaboración de las planillas de trabajadores, realización de provisiones de CTS y vacaciones, así como de la elaboración de la Planilla mensual de pagos - PLAME.	Acciones realizadas	44	44	100.0% ●	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Informe N° D000117-2022-SAT-GRH e Informe N° D000240-2022-SAT-GRH.

CUADRO N° 37: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS - I SEM 2022

GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	329	329	100.0%

Información al 08 de julio de 2022. / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión. / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- Se aprobó el Plan de Desarrollo de Personas 2022, a través de la Resolución Jefatural N° 001-004004770.
- Se atendieron un total de 38 requerimientos para procesos de selección de personal de 41 plazas bajo el D.L. 728 (Plazo Fijo), lograron cubrir el 81% de las plazas requeridas por las diferentes Gerencias de la Entidad.
- Se ejecutaron 06 capacitaciones en el marco del Plan de Desarrollo de las Personas 2022 bajo la modalidad virtual.
- Se cumplió con la remisión de las boletas a todos los trabajadores del SAT. Además, se concluyó con la regularización de firmas manuscritas de los contratos y/o adendas del personal contratado bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057.
- Se atendieron más de 1 900 pacientes en la Sede Principal y Ag. Argentina que presentaron síntomas de COVID-19 u otra sintomatología.
- Se ejecutó la evaluación de conocimientos en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, en el que participaron treinta y nueve (39) servidores/as del A.F. de Aló SAT, A.F. Finanzas y Control de Riesgo (CAJA) y de la ODC.


OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Continuar con el seguimiento y registro de las atenciones en el marco de la implementación de los protocolos de bioseguridad por la COVID-19 a fin de mitigar riesgos asociados producto de las operaciones de la Institución.
- Modificar el sistema SAF con la finalidad de que la información de vacaciones registrada en el módulo SAF se procese automáticamente para inhabilitar los accesos al personal programado para salir de vacaciones.
- Incrementar la cartera de opciones para hacer alianzas estratégicas con instituciones del Estado y mantener el apoyo con capacitaciones.
- Difundir información sobre cursos virtuales gratuitos que realizan diversas instituciones las cuales otorgan certificado como: ENAP, OSCE, entre otras.

GERENCIA CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS

La Gerencia Central de Innovación y Proyectos y las unidades orgánicas que la integran, durante el primer semestre 2022 alcanzaron un nivel de ejecución del 53.8% con respecto a la meta anual. En el Cuadro N° 38 se muestra el número de actividades según los niveles de ejecución respecto de las metas programadas y ejecutadas por el órgano y sus unidades orgánicas.

CUADRO N° 38
NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS PRIMER SEMESTRE 2022
DE LA GERENCIA CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS

CENTRO DE COSTO	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. ANUAL (a)	EJEC. (b)	% AVANCE (b/a)
 GER. CENTRAL INNOVACIÓN Y PROYECTOS^{1/}	Acciones realizadas	12	6	50.0%
 INFORMATICA	Acciones realizadas	158	79	50.0%
 ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	Acciones realizadas	53	27	50.9%
 PROYECTOS	Acciones realizadas	43	31	72.1%
TOTAL		266	143	53.8%

1/ Sólo se refiere al despacho de la Gerencia Central de Innovación y Proyectos.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión. Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

Para el año fiscal 2022 la Gerencia Central de Innovación y Proyectos conjuntamente con sus Gerencias programaron once (11) actividades POI. Durante el primer semestre 2022, a través de la gestión eficiente de sus procesos lograron que todas sus actividades cumplan al 100% con sus metas programadas.

A continuación, se detalla la información de metas físicas e indicadores operativos de las actividades por cada una de las áreas que conforman la Gerencia Central de Innovación y Proyectos.

A. GERENCIA CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS

CUADRO Nº 39: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD DE LA GERENCIA CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 30.06.22
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DE LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA, MEJORA DE LOS PROCESOS Y FUNCIONAMIENTO DE LOS SISTEMAS Y EQUIPOS INFORMÁTICOS ✓ Se cumplió al 100% la ejecución de las actividades, dedicadas a las labores de dirección y supervisión respecto a la gestión de los proyectos institucionales, las mejoras de los procesos y óptimo funcionamiento de los sistemas y equipos informáticos; asimismo, se impulsó la búsqueda de la innovación tecnológica dentro de la entidad. ✓ Se difundió información en materia de gobierno y transformación digital como: i) principales normativas, ii) talleres ii) avances y iii) disposiciones del ente rector (SEGDI-PCM) entre otra información relacionada.	Acciones	6	6	100.0% ●	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO Nº 40: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS - I SEM 2022

GERENCIA CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	6	6	100.0%

Información al 08 de julio de 2022.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

B. GERENCIA DE INFORMÁTICA

CUADRO Nº 41: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA DE INFORMÁTICA

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 30.06.22
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA Y GESTIÓN DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS Y DE INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN ✓ Se cumplió al 100% con las labores de dirección de las actividades correspondientes a la Gerencia de Informática.	Acciones	6	6	100.0% ●	-	-	-
2. DESARROLLO Y MANTENIMIENTO A LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS ✓ Se logró un nivel de cumplimiento del 100.0% de las acciones programadas dedicadas a la atención de requerimientos de funcionalidad. ✓ El indicador alcanzó un nivel de cumplimiento de 79.9%.	Acciones	6	6	100.0% ●	Nivel de requerimientos de funcionalidad cerrados.	≥ 75.0 %	79.9%
3. GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA CRÍTICA ✓ Se alcanzó un nivel de ejecución de 100% de las acciones vinculadas a la gestión de la infraestructura tecnológica. ✓ Se ejecutó el mantenimiento preventivo de los 6 AAP Liebert Hiross/PEX, de sala de servidores y cuarto de UPS; se ejecutó mantenimiento preventivo de los UPS de la Sede Camaná y de todos los locales.	Acciones	20	20	100.0% ●	Nivel de cumplimiento de los mantenimientos de UPS y aires acondicionados de precisión programada.	≥ 90.0%	100.0%
4. GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS ✓ Se cumplió al 100% la ejecución de las acciones vinculadas a las labores de control de calidad de las solicitudes de pre-producción y con el seguimiento de los sistemas informáticos en producción. ✓ Respecto al indicador, el 44.8% de las solicitudes de pase producción cumplieron con la metodología de desarrollo, sin embargo, se encuentra por debajo de la meta para este indicador. ✓ Asimismo, al primer semestre 2022 se alcanzó un nivel de incidencia de funcionalidad detectada durante las pruebas en el ambiente de preproducción del 13.7 %, debajo de la meta establecida.	Acciones	12	12	100.0% ●	Verificación del cumplimiento de la metodología de desarrollo en las solicitudes de pase implementadas en el ambiente de producción.	≥ 60.0%	44.8%
					Nivel de incidencias de funcionalidad detectadas durante las pruebas en el ambiente de preproducción.	≤ 27.0%	13.7%
5. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN ✓ Se cumplió al 100% las acciones programadas, teniendo como principales tareas realizar las pruebas del plan de contingencia informativo y gestionar el plan de seguridad de la información.	Acciones	11	11	100.0% ●	-	-	-
6. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DEL USUARIO FINAL ✓ Se cumplió al 100% con la ejecución del mantenimiento de la infraestructura del usuario, atención de requerimientos y con la encuesta de percepción del colaborador. ✓ Se obtuvo un avance del nivel de atención de 94.0%, superior a la meta (90.0%).	Acciones	24	24	100.0% ●	Nivel de atención de requerimientos de datos e Información sin observaciones.	≥ 90.0 %	94.0%

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Informe N° D000035-2022-SAT-GIN e Informe N° D000087-2022-SAT-GIN. / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO Nº 42: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE INFORMÁTICA - I SEM 2022

GERENCIA DE INFORMÁTICA	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	79	79	100.0%

Información al 08 de julio de 2022. / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión. / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- Se implementaron nuevos servicios a la Agencia Virtual, i) Servicio de Cuadernillo Tributario, ii) Mejora en el registro de representantes legales, iii) Remate Vehicular – Revisiones, adecuaciones, registros de nuevas unidades vehiculares en la página Web del SAT, iv) Servicio de Reserva de Citas, v) Actualización de servicio web para devolver movimientos de predios para el ICL y vi) Implementación módulo de sorteo en versión Web (antes escritorio).
- Se realizó la contratación e inicio del serv. de análisis de vulnerabilidades sobre la infraestructura de redes y aplicaciones del SAT.
- Se gestionaron 55 nuevos usuarios y configuración de accesos remotos vía VPN para un total de 604 usuarios conectados.
- Soporte y asistencia técnica remota a personal que realiza trabajo remoto, soporte técnico presencial en Sede Central.
- Se realizaron pruebas de vulnerabilidades e informe de resultados sobre la Plataforma de Notificación Electrónica – NESAT.
- Se atendieron 170 requerimientos de funcionalidades (SIAT, SAF, Web, entre otros).

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Dada la limitada capacidad para la atención de todos los procesos (mejoras, implementaciones o cambios), es pertinente establecer planes de trabajo en función a necesidades que agreguen valor a la Entidad; así como priorizar pedidos que aporten al aumento de recaudación de la Institución.
- Realizar coordinaciones con el personal del área de logística para la atención de las solicitudes sobre los mantenimientos preventivos y correctivos de los equipos de cómputo del SAT.
- Continuar con las acciones de actualización del sistema operativo en todas las unidades de cómputo de la entidad.

C. GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

CUADRO Nº 43: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 30.06.22
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
A. DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA QUE OPTIMICEN EL FUNCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD ✓ Se cumplieron las labores de dirección de las actividades correspondientes a la Gerencia de Organización y Procesos.	Acciones	6	6	100.0% ●	-	-	-
B. IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ✓ El nivel de cumplimiento de las acciones programadas sobre el seguimiento y coordinación del Sistema de Gestión de Calidad se alcanzó al 100%. ✓ Se aprobó el Programa Anual de Auditorías – 2022 y se aprobó el Plan de Auditoría Interna de Carta de Servicios; asimismo, se realizaron auditorías internas en el marco de la preparación de la auditoría externa de recertificación ISO 9001:2015. ✓ La eficacia de cierre de SAC/SAP'S al cierre del primer semestre alcanzó el 46.2%.	Acciones	11	11	100.0% ●	Eficacia de cierre de solicitudes de acciones correctivas respecto al Sistema de Gestión de Calidad.	≥ 55.0%	46.2%
C. OPTIMIZACIÓN Y REGULACIÓN DE LOS PROCESOS ✓ El nivel de cumplimiento de la actividad alcanzó el 100%, esto debido al desarrollo de mejoras en los procesos de la institución, a la regulación de los procesos vinculados con normativas de soporte institucional y la gestión de buenas prácticas.	Acciones	10	10	100.0% ●	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Informe N° D000024-2022-SAT-GOP e Informe N° D000066-2022-SAT-GOP.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO Nº 44: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS - I SEM 2022

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	27	27	100.0%

Información al 08 de julio de 2022.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

1. Se llegó a sensibilizar a 81 colaboradores como parte de las actividades previas a la Auditoría Externa.
2. Al cierre del primer semestre se han emitido 353 documentos, entre informes, memorandos y oficios.
3. Se elaboraron y/o actualizaron y/o dieron de baja a 62 documentos normativos que soportan los procesos.
4. Se implementaron 05 oportunidades de mejora en los siguientes procesos: i) Mejoras en el proceso de Registro y Determinación/ Fiscalización de contribuyentes, ii) Mejoras en el proceso de Gestión de cobranzas y recaudación y iii) Mejoras en el proceso de Registro y Determinación.
5. En el mes de mayo se llevó con éxito a cabo de manera remota la Auditoría Externa de Carta de Servicios, no obteniendo ninguna no conformidad y logrando la recertificación.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Continuar con las coordinaciones con los responsables de las gerencias u oficinas designen y otorguen las facilidades del caso a los especialistas o usuarios clave involucrados en los procesos, disponiendo el cumplimiento de plazos y realizando el seguimiento respectivo. Asimismo, la participación de la Gerencia de Asuntos Jurídicos es clave para la interpretación de la normativa y su respectivo impacto y aplicabilidad en las mejoras que se planteen.

D. GERENCIA DE PROYECTOS

CUADRO Nº 45: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA DE PROYECTOS

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 30.06.22
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. PROMOCIÓN, FORMULACIÓN Y GESTIÓN DE INVERSIONES Y/O ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS ✓ El nivel de cumplimiento de esta actividad alcanzó el 100% de la ejecución de sus acciones programadas, correspondientes a la realización de sus principales tareas como formular y ejecutar actividades estratégicas y realizar el seguimiento de productos y servicios de las actividades estratégicas. ✓ En el primer semestre 2022 se remitió la Cartera de Inversiones para la Programación Multianual de Inversiones 2023-2025 a la Municipalidad Metropolitana de Lima, el cual contempló siete (07) inversiones públicas. Además, en la Programación Multianual de Inversiones PMI 2023-2025 de la MML, se priorizó 3 inversiones del SAT.	Acciones	31	31	100.0% ●	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Informe N° D000022-2022-SAT-GPY e Informe N° D000036-2022-SAT-GPY.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO Nº 46: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE PROYECTOS - I SEM 2022

GERENCIA DE PROYECTOS	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	31	31	100.0%

Información al 08 de julio de 2022.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- Optimización de la Agencia Virtual (Etapa 2): Se realizó el seguimiento a fin de ratificar el correcto desempeño de las funcionalidades para reserva de Citas, visualización del cuadernillo tributario y Act. del proceso de validación de representantes legales.
- Se revisó y verificó las 30 ideas presentadas en el concurso StartSAT, de las cuales 21 se encuentran atendidas, (Implementadas a la fecha).








OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Continuar con las acciones de coordinación con los centros de costo involucrados en las Inversiones y/o Actividades Estratégicas en curso, a fin de que brinden facilidades a los colaboradores asignados y cumplir los cronogramas de trabajo correspondientes.

JEFATURA, OFICINAS II, OCI Y CAMPAÑA MASIVA

La Jefatura, sus Oficinas de soporte y asesoramiento, OCI y la Campaña Masiva del SAT durante el primer semestre 2022 alcanzaron un nivel de ejecución del 49.2% con respecto a la meta anual. En el Cuadro N° 47 se muestra el número de actividades según niveles de cumplimiento de las metas programadas y ejecutadas por cada órgano y unidad orgánica.

CUADRO N° 47
NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS PRIMER SEMESTRE 2022
DE LA JEFATURA, OFICINAS II, OCI Y CAMPAÑA MASIVA

CENTRO DE COSTO	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. ANUAL (a)	EJEC. (b)	% AVANCE (b/a)
 JEFATURA	Acciones	12	6	50.0%
 IMAGEN INSTITUCIONAL	Acciones realizadas	689	341	49.5%
 ESCUELA SAT	Acciones realizadas	48	23	47.9%
 DEFENSORÍA DEL CONTRIB. Y DEL ADM.	Acciones realizadas	64	32	50.0%
 PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS	Acciones realizadas	283	141	49.8%
 ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	Acciones realizadas	38	9	23.7%
 COORDINACIÓN CAMP. MASIVA	Acciones realizadas	11	11	100.0%
TOTAL		1 145	563	49.2%

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión / Presupuesto – Gerencia de Finanzas.
Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

Para el año fiscal 2022 la Jefatura conjuntamente con sus Oficinas II, Masiva y OCI programaron doce (12) actividades POI. Durante el primer semestre 2022, a través de la gestión eficiente de sus procesos lograron que once (11) actividades cumplan al 100% con sus metas programadas.

Sin embargo, una (01) actividad obtuvo un nivel de desviación deficiente, ello debido a factores de índole externo que se detallan a continuación:

- **Ejecutar el control gubernamental**, esta actividad a cargo del Órgano de Control Institucional registró un nivel de ejecución 45.0%, puesto que ejecutaron 9 acciones de las 20 programadas, las cuales se encuentran orientadas a controlar el cumplimiento normativo del SAT. Por otro lado, la coyuntura actual sumado a las limitaciones de personal no permitieron la ejecución de todas las acciones programadas.

A continuación, se detalla la información de metas físicas e indicadores operativos de las actividades de la Jefatura SAT, Oficinas II, OCI y de la campaña masiva.

A. JEFATURA

CUADRO Nº 48: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA JEFATURA SAT

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 30.06.22
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. DIRECCIÓN, CONTROL Y SUPERVISIÓN EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD ✓ Se cumplieron al 100.0% las labores de dirección estratégica de las actividades correspondientes a la Jefatura SAT. ✓ Se comunicó el inicio de la etapa de planificación (fortalecimiento de una cultura de Integridad). ✓ Se comunicó a las Unidades Organizaciones el inicio de las acciones de la transferencia de gestión en el marco de la DIRECTIVA N° 008-2018-CG/GTN “TRANSFERENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS GOBIERNOS REGIONALES Y GOBIERNOS LOCALES”. ✓ Se gestionó con la Gerencia de Planificación de la Municipalidad Metropolitana de Lima las acciones necesarias para el cumplimiento del PROGRAMA DE INCENTIVOS A LA MEJORA DE LA GESTIÓN MUNICIPAL 2022. ✓ Se realizaron las acciones de Implementación del Sistema de Control Interno - Eje de Gestión de Riesgos Paso 1: Priorización De Productos. ✓ A través del Equipo de Trabajo de Integridad Institucional del SAT se aprobó y entró en vigencia la Política de Integridad y Lucha contra la Corrupción de la Entidad.	Acciones	6	6	100.0% ●	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO Nº 49: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA JEFATURA SAT - I SEM 2022

JEFATURA SAT	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	6	6	100.0%

Información al 08 de julio de 2022.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

B. OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL**CUADRO Nº 50: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL**

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 30.06.22
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES QUE PROMUEVAN EL PAGO VOLUNTARIO Y OPORTUNO PARA IMPULSAR LA RECAUDACIÓN ✓ Se cumplieron las labores de dirección de las actividades correspondientes a la Oficina de Imagen Institucional.	Acciones	6	6	100.0% ●	-	-	-
2. GESTIÓN de la imagen institucional y organización de actividades y/o campañas ✓ se alcanzó el 100.0% del cumplimiento de las acciones programadas, producto de las labores como: gestionar la imagen institucional relacionada a la elaboración de la memoria institucional, elaboración y difusión de notas de prensa, contenido para redes sociales, difusión de videos; así como, coordinar y ejecutar campaña de apoyo social, entre otros.	Acciones	316	316	100.0% ●	-	-	-
3. FOMENTO DE LA CULTURA TRIBUTARIA Y CREACIÓN DE ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES Y DE DIFUSIÓN PARA LOS VENCIMIENTOS ✓ Se cumplió al 100.0% con la ejecución de las acciones correspondiente a las campañas publicitarias de vencimiento, fomento de la cultura tributaria, y apoyo en las actividades de difusión de los servicios del SAT.	Acciones	19	19	100.0% ●	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión. / Memorando N° D000136-2022-SAT-OII y Memorando N° D000242-2022-SAT-OII.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO Nº 51: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL - I SEM 2022

OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	341	341	100.0%

Información al 08 de julio de 2022.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

1. Se gestionó y ejecutaron las actividades para la difusión de la campaña Masiva 2022, así como la difusión para el vencimiento de la 1ra y 2da cuota de Impuesto Predial, Arbitrios e Impuesto Vehicular.
2. Durante el primer semestre, se realizaron 368 publicaciones en Facebook del SAT y 240 publicaciones en Instagram; se atendieron 1 621 consultas realizadas por los ciudadanos a través de estos medios. Asimismo, al cierre del primer semestre se cuenta con 89 139 seguidores en Facebook y 1 434 seguidores en esta Instagram.
3. Se realizó la difusión de contenido informativo y utilitario, sobre la campaña masiva, temas de carácter utilitario sobre nuestro programa VLP y plataformas digitales, con 318 impactos en prensa escrita, radial y televisiva.
4. Se dictaron 11 cursos virtuales, dirigidos a los contribuyentes que se encuentran al día en sus pagos de tributos municipales.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Se sugiere a la Oficina de Imagen continuar con la difusión de los nuevos canales virtuales de atención, enfatizando en los pagos virtuales y las consultas a través de los canales no presenciales, así como la nueva modalidad de atención de forma presencial previa cita en nuestras agencias del SAT y los servicios de la Agencia Virtual.
2. Coordinar con la Gerencia de Administración a fin de que puedan asignar una unidad móvil con fechas de uso exclusivo para la OII, con la finalidad de realizar la distribución y supervisión a las agencias y depósitos SAT.
3. Gestionar la habilitación de un área apropiada para custodiar los premios adquiridos para los sorteos de incentivo a los contribuyentes puntuales.

C. ESCUELA SAT

CUADRO Nº 52: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE ESCUELA SAT

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 30.06.22
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. DIRECCIÓN DE LAS FUNCIONES DE ESCUELA SAT ✓ Se cumplieron las labores de dirección de las actividades de seguimiento y monitoreo correspondientes a la Oficina de Escuela SAT.	Informe	11	11	100.0% ●	-	-	-
2. CAPACITACIÓN Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ✓ Se cumplieron al 100.0% las acciones programadas respecto de los cursos virtuales proyectados en el Plan Anual de Capacitación Externa Virtual 2022. ✓ De los cursos dictados por Escuela SAT al primer semestre 2022, se logró que el 80.7% de los participantes se encuentren satisfechos con la capacitación brindada.	Acciones	12	12	100.0% ●	Satisfacción por los cursos brindados por Escuela SAT.	≥80.0%	80.7%

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Memorando N° D000098-2022-SAT-ESC y Memorando N° D000156-2022-SAT-ESC.

Elaboración: Área Funcional de Planificación –OPE.

CUADRO Nº 53: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE ESCUELA SAT - I SEM 2022

ESCUELA SAT	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	23	23	100.0%

Información al 08 de julio de 2022.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión

Elaboración: Área Funcional de Planificación –OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- Se ejecutó el 100% de los cursos virtuales programados en el Plan Anual de Capacitación 2022, los cursos desarrollados al segundo trimestre contaron con la participación de 221 servidores y funcionarios de los distintos gobiernos locales del país.
- Se realizó seguimiento a los convenios suscritos con la Universidad Continental y FRI ESAN, con el objetivo de establecer las condiciones para concretar los programas propuestos por ambas entidades educativas.
- Escuela SAT organizó el Programa de Asesoramiento Virtual, que fue dirigido a servidores y funcionarios del SAT de Cajamarca y se contó con la participación de especialistas SAT de las Gerencias de Gestión de Cobranza y Ejecución Coactiva respectivamente.
- Durante el primer semestre del 2022 Escuela SAT gestionó la actualización de la página web de Escuela, específicamente se editaron las imágenes y contenidos de la sección de cursos a medida, asesoría virtual y cursos del mes. Asimismo, se modificó el menú de la página y se incluyó el botón para descargar la plantilla de cursos a medida, entre otras.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Solicitar a la Oficina de Imagen Institucional dar énfasis a la difusión de las Capacitaciones brindadas por Escuela SAT para así lograr una mayor cobertura y posicionamiento.
- Coordinar con los gerentes y/o jefes directos de los capacitadores la notificación oportuna a Escuela SAT, de las ausencias, licencias, permisos u otros durante las fechas programadas y confirmadas, a fin de evitar inconvenientes que afecten el desarrollo de los cursos que se estén impartiendo.
- Coordinar con la Oficina de Imagen Institucional la elaboración de nuevos diseños para las publicidades de los cursos de Escuela SAT en general.

D. OFICINA DE DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y DEL ADMINISTRADO

CUADRO Nº 54: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA OFICINA DE DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y DEL ADMINISTRADO

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 30.06.22
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. RECIBIR Y GESTIONAR LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS ✓ Se cumplieron al 100% las acciones de registro y atención de reclamos y sugerencias de los ciudadanos, así como acciones de coordinación en mesas de trabajo con las áreas involucradas que presentan reclamos.	Acciones	32	32	100.0% ●	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Memorando N D000038-2022-SAT-ODC y Memorando N D000060-2022-SAT-ODC.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO Nº 55: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA OFICINA DE DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y DEL ADMINISTRADO - I SEM 2022

OFICINA DE DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y DEL ADMINISTRADO	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	32	32	100.0%

Información al 08 de julio de 2022.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

1. Se logró atender 7 464 quejas de los ciudadanos, dentro de un plazo máximo de 7 días, según lo establece el indicador del compromiso N° 9 de la Carta de Servicios.
2. Se dio respuesta al 100% de reclamos ingresados a través del Libro de Reclamaciones de la MML – Sistema de Reclamos y Sugerencias MML. (7 días hábiles según acuerdo).
3. Se dio respuesta y solución (a través de correo electrónico - teléfono - whatsapp) a reclamos y coordinaciones con la Defensoría del Pueblo y Defensoría MEF.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. La ODCA deberá coordinar con el Área Funcional de Notificaciones a fin de establecer soluciones para aquellos expedientes que no son notificados por diversos factores, esto con el objetivo de concluir con la atención de los mismos y así evitar quejas por falta de comunicación de la administración con el ciudadano.
2. Coordinar con la GSA y la GIM sobre la posibilidad de potenciar los canales virtuales para la atención de trámites con respuestas automatizadas, ello ayudaría a disminuir el pasivo evitando la presentación de reclamos.

E. OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS

CUADRO Nº 56: NIVEL DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES E INDICADORES DE LA OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 30.06.22
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA OFICINA PARA PLANIFICAR Y CONTROLAR LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y BRINDAR SUSTENTO TÉCNICO ECONÓMICO PARA LA TOMA DE DECISIONES ✓ Se cumplieron las labores de dirección de las actividades correspondientes a la Oficina de Planificación y Estudios Económicos.	Acciones	6	6	100.0% ●	-	-	-
2. ANÁLISIS, DIAGNÓSTICO E INVESTIGACIONES EN MATERIA ECONÓMICA ✓ El cumplimiento de las acciones programadas alcanzó el 100%, principalmente por la realización de evaluaciones económicas, proyección de ingresos, seguimiento a la recaudación diaria, determinación de parámetros, entre otras referidas a brindar estadísticas de recaudación.	Acciones	77	77	100.0% ●	-	-	-
3. PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL ✓ Se ejecutaron las acciones programadas que incluyó la formulación, proceso de elaboración y actualización y evaluación de planes institucionales, el seguimiento y monitoreo a las actividades del POI 2022, seguimiento de los indicadores institucionales, entre otros.	Acciones	58	58	100.0% ●	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO Nº 57: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS - I SEM 2022

OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	141	141	100.0%

Información al 08 de julio de 2022.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

1. Se realizaron coordinaciones con los centros de costo del SAT a fin de adecuar los planes de trabajo dado la priorización de tareas en el marco de las limitaciones presupuestales.
2. Se realizaron una serie evaluaciones económicas en el marco de la coyuntura actual, así como la atención de pedidos de información.
3. Durante el primer semestre se realizó el seguimiento continuo al avance de la recaudación.
4. Se realizaron una serie de informes institucionales (Carta de Servicios, Memoria Institucional, Informe de Gestión, evaluación anual del POI, evaluación del marco estratégico). Asimismo, se realizó la difusión de los lineamientos estratégicos (Misión/Valores/Estrategias).
5. Se elaboró y aprobó el POI Multianual 2023-2025.
6. Se remitió información relevante para el proceso de Programación y Formulación Presupuestaria 2023-2025, como las proyecciones de ingresos MML e ingresos propios, Fichas ETE, Estructura Funcional Programática, entre otros.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Reforzar las acciones de comunicación con las distintas áreas del SAT para la remisión oportuna de información para la elaboración de distintas evaluaciones que realiza la OPE.
2. Gestionar reuniones periódicas a través de las plataformas digitales a fin de brindar acompañamiento a aquellas U.O que presentan niveles de desviación críticos respecto a sus metas operativas.
3. Reforzar las acciones de difusión de los lineamientos estratégicos a fin de sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia de sus labores para el cumplimiento de las metas institucionales.
4. Elaborar instructivos respecto de los principales temas de la oficina a fin de tener documentado los pasos a seguir por cada tema (Predial, Vehicular, Arbitrios, Formulación del POI, entre otros).

F. ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

CUADRO Nº 58: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD DEL ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 30.06.22
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. EJECUCIÓN DEL CONTROL GUBERNAMENTAL ✓ El cumplimiento de las acciones programadas alcanzó el 34.8%, debido a que no se logró ejecutar todas las labores de control administrativas y financieras programadas según lo contemplado por la Contraloría General de la República a causa del déficit de personal designado para la realización de las acciones de control.	Acciones	20	9	45.0% ●	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO Nº 59: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DEL ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL - I SEM 2022

ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	20	9	45.0%

Información al 08 de julio de 2022.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

G. CAMPAÑA MASIVA

CUADRO Nº 60: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD DE CAMPAÑA MASIVA

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 30.06.22
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. COORDINAR LA EJECUCIÓN DE LA CAMPAÑA DE GENERACIÓN Y EMISIÓN MASIVA DE CUADERNILLOS TRIBUTARIOS 2022 ✓ Se realizó la presentación del avance de la campaña. ✓ Se cumplió con las acciones de supervisión de la generación de obligaciones tributarias 2022, y del proceso de impresión de cuadernillos; así como de las acciones de supervisión del proceso de notificación de cuadernillos 2022. ✓ Se realizó el informe final de la campaña.	Acciones realizadas	11	11	100.0% ●	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO Nº 61: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA CAMPAÑA MASIVA - I SEM 2022

CAMPAÑA MASIVA	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	11	11	100.0%

Información al 08 de julio de 2022.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

1. La campaña masiva 2022 se llevó a cabo de forma satisfactoria en el mes de febrero, contando con el apoyo de colaboradores de diferentes unidades orgánicas involucradas y con el soporte tecnológico de la Gerencia de Informática que permitió ejecutar la emisión mecanizada y determinación tributaria masiva correctamente.
2. Se realizaron las acciones de supervisión de las pruebas de cálculo y determinación masiva 2022; así como del seguimiento a las actividades relacionadas con la generación de obligaciones del Impuesto al Patrimonio Vehicular, Impuesto Predial y Arbitrios Municipales, ejecutadas por las unidades orgánicas y áreas funcionales descritas en la guía de generación y emisión masiva de obligaciones del IP, IV y AM.

TABLAS RESUMEN DE EVALUACIÓN

Las TABLAS RESUMEN forman parte del Informe de Evaluación del POI 2022 al I semestre, las mismas que han sido elaboradas por el CEPLAN en base a lo registrado en el aplicativo CEPLAN V.01 (exporta POI).

Cabe precisar que las tablas contienen información tanto del primer y segundo semestre del año; sin embargo, la información del segundo semestre no entra a la evaluación del presente documento. A continuación se presentan las siguientes tablas:

Tabla 1A. Avance de ejecución física del POI Modificado por Actividad Operativa, esta tabla es parte del anexo del presente informe

Tabla 2A. Plan Operativo Modificado por OEI y AEI del PEI

Código	Descripción	POI Modificado 1/	
		Cantidad de AO	Programación Financiera
'01.01	JEFATURA	1	1,352,652
'01.02	OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL	3	928,074
'01.03	OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS	3	1,060,248
'01.04	OFICINA DE DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y DEL ADMINISTRADO	1	307,236
'01.05	ESCUELA SAT	2	363,552
'02.01	ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	1	1,039,190
'03.01	GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS	1	353,750
'03.02	GERENCIA DE FINANZAS	5	10,253,017
'03.03	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	7	15,452,825
'03.04	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	6	3,165,857
'04.01	GERENCIA CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS	1	339,822
'04.02	GERENCIA DE PROYECTOS	1	437,751
'04.03	GERENCIA DE INFORMÁTICA	6	5,965,918
'04.04	GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	3	1,015,521
'05.01	GERENCIA CENTRAL NORMATIVA	2	569,407
'05.02	GERENCIA DE IMPUGNACIONES	5	5,279,222
'05.03	GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS	3	1,454,037
'06.01	GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	1	499,993
'06.02	GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	6	5,504,048
'06.03	GERENCIA DE FISCALIZACIÓN	4	2,226,034
'06.04	GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA	7	18,559,644
'06.05	GERENCIA DE EJECUCIÓN COACTIVA	6	10,194,496
'06.06	OFICINA DE CALIDAD DE DATOS	1	848,496
Total		76	87,170,789

Nota: El Monto financiero total es la suma de las metas financieras anuales de las AO.

1/ Se consideran parte del POI Modificado al grupo de AO e inversión que cuentan con meta física anual mayor a cero.

Fuente: Información del aplicativo CEPLAN V.01.

Tabla 3A. Avance de ejecución física del POI Modificado por OEI y AEI del PEI

Código	Descripción	Prioridad	N° de AO/Inversión 1/	Seguimiento financiero 2/	Ejecución física		
					1° Semestre 3/	2° Semestre 3/	Anual 4/
OEI.09	FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA	9					
AEI.09.06	RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA EFECTIVA EN BENEFICIO DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.	9	35	21,099,567	99.4	16.5	57.9
AEI.09.09	GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS EFICAZ EN LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.	2	41	15,038,038	98.7	17.0	57.9

1/ Total de AO/inversiones con meta física anual mayor a cero.

2/ Sumatoria del seguimiento financiero de AO/inversiones, durante los meses comprendidos en el periodo en evaluación.

3/ i) Para las AEI, se calcula como el promedio simple del % de ejecución física semestral de las AO/Inversión que implementa cada AEI; ii) Para los OEI, se calcula como el promedio del avance % de las AEI que las conforman, ponderado por sus grados de prioridad; iii) Todos los cálculos consideran sólo a las AO que cuentan con meta física en el semestre.

4/ i) Para las AEI, se calcula como el promedio simple del % de ejecución física anual de las AO/Inversión que implementan cada AEI; ii) Para los OEI, se calcula como el promedio del avance % de las AEI que las conforman, ponderado por sus grados de prioridad; iii) Todos los cálculos consideran sólo a las AO que cuentan con meta física anual distinta de cero.

Fuente: Información del aplicativo CEPLAN V.01.

45

Tabla 4A. Avance de ejecución física del POI Modificado por funciones del Estado

Código	Descripción	N° de AO/Inversión 1/	Seguimiento financiero 2/	Ejecución física		
				1° Semestre 3/	2° Semestre 3/	Anual 4/
3	PLANEAMIENTO, GESTION Y RESERVA DE CONTINGENCIA	76	36,137,605	99.0	16.8	57.9

1/ Total de AO/inversiones con meta física anual mayor a cero.

2/ Sumatoria del seguimiento financiero de AO/inversiones, durante los meses comprendidos en el periodo en evaluación.

3/ Se calcula como el promedio simple del % de ejecución física semestral de las AO/Inversión vinculadas a la función del Estado.

4/ Se calcula como el promedio simple del % de ejecución física anual de las AO/Inversión vinculadas a la función del Estado.

Fuente: Información del aplicativo CEPLAN V.01.

Tabla 5A. Avance de ejecución física del POI Modificado por CC

Cod. CC	Centro de costos	N° de AO/Inversión 1/	Seguimiento financiero 2/	Ejecución física		
				1° Semestre 3/	2° Semestre 3/	Anual 4/
'01.01	JEFATURA	1	575,158	100.0	16.7	58.3
'01.02	OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL	3	394,620	100.0	17.6	58.3
'01.03	OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS	3	450,820	100.0	16.9	58.4
'01.04	OFICINA DE DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y DEL ADMINISTRADO	1	130,640	100.0	15.6	57.8
'01.05	ESCUELA SAT	2	154,584	100.0	16.0	56.3
'02.01	ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	1	190,380	45.0	14.3	27.1
'03.01	GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS	1	150,421	100.0	16.7	58.3
'03.02	GERENCIA DE FINANZAS	5	3,995,138	100.0	17.2	58.5
'03.03	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	7	6,821,947	100.0	17.5	59.8
'03.04	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	6	1,346,134	100.0	16.6	57.2
'04.01	GERENCIA CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS	1	144,501	100.0	16.7	58.3
'04.02	GERENCIA DE PROYECTOS	1	186,138	100.0	35.7	80.0
'04.03	GERENCIA DE INFORMÁTICA	6	2,536,724	100.0	15.9	57.8
'04.04	GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	3	431,805	100.0	16.0	58.6
'05.01	GERENCIA CENTRAL NORMATIVA	2	242,123	100.0	16.7	58.3
'05.02	GERENCIA DE IMPUGNACIONES	5	2,244,741	100.0	16.5	58.2
'05.03	GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS	3	618,264	100.0	18.3	58.8
'06.01	GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	1	212,602	100.0	16.7	58.3
'06.02	GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	6	2,340,337	100.0	15.9	57.6
'06.03	GERENCIA DE FISCALIZACIÓN	4	946,520	100.0	17.2	58.7
'06.04	GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA	7	7,781,073	99.8	16.5	57.8
'06.05	GERENCIA DE EJECUCIÓN COACTIVA	6	3,882,153	96.7	14.9	55.7
'06.06	OFICINA DE CALIDAD DE DATOS	1	360,784	100.0	16.7	56.7

1/ Total de AO/inversiones con meta física anual mayor a cero.

2/ Sumatoria del seguimiento financiero de AO/inversiones, durante los meses comprendidos en el periodo en evaluación.

3/ Se calcula como el promedio simple del % de ejecución física semestral de las AO/Inversión ejecutadas por cada CC.

4/ Se calcula como el promedio simple del % de ejecución física anual de las AO/Inversión ejecutadas por cada CC.

Fuente: Información del aplicativo CEPLAN V.01.

C. MEDIDAS ADOPTADAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE METAS

El Servicio de Administración Tributaria de Lima, a través de la Oficina de Planificación y Estudios Económicos realiza el seguimiento mensual a los centros de costo respecto de sus actividades operativas con la finalidad de alertarlos respecto a las desviaciones que pudieran incidir en el incumplimiento de las metas físicas programadas; obteniendo en el primer semestre como resultado el 99.4% de cumplimiento en actividades operativas programadas para dicho periodo. Asimismo, se informó a los responsables de los centros de costo los resultados de los indicadores de desempeño de las actividades operativas al cierre del primer semestre, para conocimiento y fines pertinentes. Por otro lado, se brindó acompañamiento con el objetivo de brindar las pautas necesarias para las modificaciones de sus planes de trabajo, así como de las implicancias que derivan de continuos incumplimientos de sus metas físicas del POI.

D. MEDIDAS PARA LA MEJORA CONTINUA







La Oficina de Planificación y Estudios Económicos ejecutó acciones correctivas a aquellas unidades orgánicas cuyos niveles de desviación fueron críticos a través de la elaboración y remisión de informes de monitoreo a dichas áreas. Asimismo, se mantuvo una coordinación continua con los responsables del POI de cada U.O. a través de los distintos medios de comunicación, a fin de brindarles el acompañamiento necesario para la realización de reprogramaciones de sus actividades operativas en el marco de las prioridades establecidas dada la coyuntura actual (limitaciones operativas y presupuestales). Además, se continuó con el seguimiento mensual en el aplicativo CEPLAN V.01. de las actividades operativas en el Plan Operativo Institucional (POI) 2022 del Servicio de Administración Tributaria.

III. CONCLUSIONES

Durante el primer semestre **2022**, se ejecutó un total de **setenta y seis (76)** actividades operativas de los Órganos y Unidades Orgánicas, de las cuales **sesenta (70)** cumplieron el 100% de la meta programada. Por otro lado, **cuatro (04)** presentaron una ejecución aceptable, **una (01)** actividad presentó una ejecución tolerable y **una (01)** actividad presentó una desviación deficiente. (Ver Cuadro N° 3 de la página N° 07).

- ✓ Se precisa que **seis (06) actividades operativas no lograron alcanzar el 100%** del cumplimiento de la meta física programada al cierre del periodo de evaluación, representando el 7.9% del total de actividades; como se describe en el Tabla N° 2 a continuación:

Tabla N° 2: ACTIVIDADES OPERATIVAS CON NIVEL DE CUMPLIMIENTO DIFERENTE AL 100%

UNIDAD ORGÁNICA	ACTIVIDAD OPERATIVA POI	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	DESVIACIÓN
ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	EJECUCIÓN DEL CONTROL GUBERNAMENTAL	45.0% 	DEFICIENTE
GERENCIA DE EJECUCION COACTIVA	EJECUCIÓN DE SECUESTRO CONSERVATIVO DE BIENES	86.7% 	TOLERABLE
GERENCIA DE EJECUCION COACTIVA	CUSTODIA DE BIENES RETENIDOS DE TERCEROS	96.0% 	ACEPTABLE
GERENCIA DE EJECUCION COACTIVA	GESTIÓN COBRANZA COACTIVA NO TRIBUTARIA	98.3% 	ACEPTABLE
GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA	GESTIÓN DE LA COBRANZA PRE COACTIVA TRIBUTARIA	98.7% 	ACEPTABLE
GERENCIA DE EJECUCION COACTIVA	GESTIÓN DE COBRANZA COACTIVA TRIBUTARIA	99.4% 	ACEPTABLE

- ✓ Al cierre del periodo de la presente evaluación se encuentran programadas **6 361 acciones** en el Plan Operativo Institucional, de las cuales se ejecutaron **3 164**, alcanzando un nivel de ejecución del **49.7%**. Asimismo, se alcanzó un nivel de ejecución presupuestal del **41.5%**.

IV. RECOMENDACIONES

- ✓ Los órganos y unidades orgánicas son las responsables de gestionar las adecuaciones y/o modificaciones correspondientes a fin de garantizar el cumplimiento a la programación de metas físicas a su cargo. En ese sentido, se recomienda que revisen periódicamente sus respectivos planes de trabajo con el objetivo de solicitar la reestructuración de los mismos en caso corresponda.
- ✓ Corresponde remitir el presente informe a la Alta Dirección del SAT para su conocimiento y fines pertinentes.

V. ANEXOS

- Reporte del Plan Operativo Institucional 2022 – Programación y Ejecución al II Trimestre
- Tabla 1A. Avance de Ejecución Física del POI Modificado por Actividad Operativa

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2022 – PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN AL II TRIMESTRE

UNIDAD ORGÁNICA	ACTIVIDAD MEF	ACTIVIDAD POI	UNIDAD DE MEDIDA	META	PROGRAMADO												EJECUTADO						I TRIMESTRE		II TRIMESTRE	
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	PROG	EJEC	PROG	EJEC
JEFATURA SAT	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN, CONTROL Y SUPERVISIÓN DEL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD	ACCIONES	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	ACCIONES DE CONTROL Y AUDITORIA	EJECUCIÓN DEL CONTROL GUBERNAMENTAL	ACCIONES	38	2	1	5	5	3	4	5	2	5	3	2	1	1	1	1	2	2	2	8	3	12	6
ESCUELA SAT	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE LAS FUNCIONES DE ESCUELA SAT	INFORMES	23	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	5	5	6	6
ESCUELA SAT	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CAPACITACION Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL	ACCIONES	25		2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2		2	2	2	3	3	4	4	8	8
OFICINA DE DEFENSORIA DEL CONTRIBUYENTE Y ADMINISTRADO	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	RECEPCIÓN Y GESTIÓN LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS	ACCIONES	64	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6	16	16	16	16
OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES QUE PROMUEVAN EL PAGO VOLUNTARIO Y OPORTUNO PARA IMPULSAR LA RECAUDACIÓN	ACCIONES	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTION DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL Y ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES Y/O CAMPAÑAS	ACCIONES	638	49	51	56	51	55	54	52	56	53	51	55	55	49	51	56	51	55	54	156	156	160	160
OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	FOMENTO DE LA CULTURA TRIBUTARIA Y CREACIÓN DE ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES Y DE DIFUSIÓN PARA LOS VENCIMIENTOS	ACCIONES	39	2	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	9	9	10	10
OFICINA DE PLANIFICACION Y ESTUDIOS ECONOMICOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA OFICINA PARA PLANIFICAR Y CONTROLAR LA GESTION INSTITUCIONAL Y BRINDAR SUSTENTO TECNICO ECONOMICO PARA LA TOMA DE DECISIONES	ACCIONES	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
OFICINA DE PLANIFICACION Y ESTUDIOS ECONOMICOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	ANÁLISIS, DIAGNÓSTICO E INVESTIGACIONES EN MATERIA ECONÓMICA	ACCIONES	160	18	13	11	12	11	12	13	10	12	15	14	19	18	13	11	12	11	12	42	42	35	35
OFICINA DE PLANIFICACION Y ESTUDIOS ECONOMICOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	ACCIONES	111	10	9	8	12	10	9	12	5	7	14	7	8	10	9	8	12	10	9	27	27	31	31
GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACION DE RECURSOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS RECURSOS DE LA ENTIDAD	ACCIONES	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
GERENCIA DE FINANZAS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA ASEGURAR EL SOPORTE DE LOS RECURSOS FINANCIEROS	ACCIONES	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
GERENCIA DE FINANZAS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS	ACCIONES	96	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	24	24	24	24
GERENCIA DE FINANZAS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	ELABORACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS	ACCIONES	178	13	13	18	13	13	19	13	13	18	13	13	19	13	13	18	13	13	19	44	44	45	45
GERENCIA DE FINANZAS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DEL PROCESO PRESUPUESTARIO INSTITUCIONAL	ACCIONES	57	3	6	5	5	5	4	6	4	5	5	4	5	3	6	5	5	5	4	14	14	14	14
GERENCIA DE FINANZAS	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTIÓN DE RECEPCIÓN DEL PAGO DE LOS CIUDADANOS	ACCIONES	104	9	9	8	9	9	8	9	9	8	9	9	8	9	9	8	9	9	8	26	26	26	26
GERENCIA DE ADMINISTRACION	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA ASEGURAR LA DISPONIBILIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS	ACCIONES	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
GERENCIA DE ADMINISTRACION	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INSTITUCIÓN	ACCIONES	98	8	8	8	8	9	8	8	8	8	9	8	8	8	8	8	8	9	8	24	24	25	25
GERENCIA DE ADMINISTRACION	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DEL ABASTECIMIENTO	ACCIONES	88	7	7	7	7	8	8	7	8	7	7	7	8	7	7	7	7	8	8	21	21	23	23
GERENCIA DE ADMINISTRACION	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	EJECUCIÓN DEL MANTENIMIENTO Y MEJORA DE LA INFRAESTRUCTURA DE LA INSTITUCIÓN	ACCIONES	37	2	5	3	3	4	3	4	3	2	3	3	2	2	5	3	3	4	3	10	10	10	10
GERENCIA DE ADMINISTRACION	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	EJECUCIÓN DEL CONTROL Y MANTENIMIENTO DE LOS BIENES Y SERVICIOS PARA LA INSTITUCIÓN	ACCIONES	117	9	9	9	11	12	9	9	11	10	9	10	9	9	9	9	11	12	9	27	27	32	32
GERENCIA DE ADMINISTRACION	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	ADMINISTRACIÓN Y PRESERVACIÓN DEL ACERVO DOCUMENTARIO DE LA ENTIDAD	ACCIONES	158	15	15	14	14	16	12	13	12	11	12	12	12	15	15	14	14	16	12	44	44	42	42
GERENCIA DE ADMINISTRACION	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GASTOS EN SERVICIOS GENERALES DE LA ENTIDAD	ACCIONES	36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	9	9	9	9
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA CAPTAR, MANTENER Y EVALUAR LOS RECURSOS HUMANOS DE LA INSTITUCIÓN	ACCIONES	26	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVIDORES	ACCIONES	165	12	12	15	13	13	16	13	13	15	13	14	16	12	12	15	13	13	16	39	39	42	42
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DE LAS COMPENSACIONES DE LOS SERVIDORES	ACCIONES	90	7	7	7	7	9	7	8	7	7	7	9	8	7	7	7	7	9	7	21	21	23	23
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DE INCORPORACIÓN DE LOS SERVIDORES	ACCIONES	89	2	8	7	9	8	9	7	8	8	8	7	8	2	8	7	9	8	9	17	17	26	26
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DEL DESARROLLO Y CAPACITACIÓN DE LOS SERVIDORES	ACCIONES	28	1	1	2	2	3	5	3	2	3	2	2	2	1	1	2	2	3	5	4	4	10	10
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DE RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES	ACCIONES	272	20	20	28	21	21	25	22	19	25	22	24	25	20	20	26	23	21	25	68	66	67	69
GERENCIA CENTRAL DE INNOVACION Y PROYECTOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA, LA OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DE SOPORTE Y EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SISTEMAS Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	ACCIONES	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
GERENCIA DE PROYECTOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PROMOCIÓN, FORMULACIÓN Y GESTIÓN DE INVERSIONES Y/O ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS	ACCIONES	43	4	3	8	4	5	7	3	2	2	2	2	1	4	3	8	4	5	7	15	15	16	16
GERENCIA DE INFORMATICA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA Y GESTIÓN DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS Y DE INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	ACCIONES	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
GERENCIA DE INFORMATICA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DE LOS SERVICIOS TI PARA EL USUARIO FINAL	ACCIONES	50	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	11	11	13	13
GERENCIA DE INFORMATICA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA CRÍTICA	DOCUMENTOS	38	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	11	11	9	9
GERENCIA DE INFORMATICA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	DESARROLLO Y MANTENIMIENTO A LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS	INFORMES	13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2022 – PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN AL II TRIMESTRE

UNIDAD ORGÁNICA	ACTIVIDAD MEF	ACTIVIDAD POI	UNIDAD DE MEDIDA	META	PROGRAMADO												EJECUTADO						I TRIMESTRE		II TRIMESTRE	
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	PROG	EJEC	PROG	EJEC
GERENCIA DE INFORMATICA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTION DE LA SEGURIDAD DE LA NFORMACION	INFORMES	21	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	6	6	5	5
GERENCIA DE INFORMATICA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTION DE LA CALIDAD DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS	ACCIONES	24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6
GERENCIA DE ORGANIZACION Y PROCESOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES QUE OPTIMICEN EL FUNCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD	ACCIONES	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
GERENCIA DE ORGANIZACION Y PROCESOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	OPTIMIZACIÓN Y REGULACIÓN DE LOS PROCESOS	ACCIONES	21	1	1	2	1	1	4	1	1	2	1	1	5	1	1	2	1	1	4	4	4	6	6
GERENCIA DE ORGANIZACION Y PROCESOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	ACCIONES	20	1	1	2	2	2	3	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	3	4	4	7	7
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS DISPOSITIVOS EN MATERIA LEGAL Y LA DEFENSA DE LOS INTERESES DEL SAT	ACCIONES	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	ATENCIÓN DE MEDIOS IMPUGNATORIOS DE SEGUNDA INSTANCIA	REPORTE	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	12
GERENCIA DE ASUNTOS JURIDICOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA ESTABLECER LA POSICION LEGAL DE LA INSTITUCION EN MATERIA DE SU COMPETENCIA	ACCIONES	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
GERENCIA DE ASUNTOS JURIDICOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	EMISIÓN DE OPINIONES Y EVALUACIONES LEGALES; ELABORACIÓN DE PROYECTOS NORMATIVOS, CONVENIOS Y CONTRATOS; REVISIÓN DE DOCUMENTOS QUE SOPORTAN LOS PROCESOS DEL SAT; Y ASESORÍA LEGAL	REPORTE	72	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	18	18	18	18
GERENCIA DE ASUNTOS JURIDICOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	ELABORACIÓN DE INFORMES TÉCNICO LEGALES SOBRE RATIFICACIÓN DE ORDENANZAS DISTRITALES	INFORMES	70	4	5	6	5	7	8	6	4	5	7	6	7	4	5	6	5	7	8	15	15	20	20
GERENCIA DE IMPUGNACIONES	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	REPRESENTACIÓN DE LOS INTERESES DE LA INSTITUCIÓN Y SUS FUNCIONARIOS EN LOS PROCESOS JUDICIALES, ADMINISTRATIVOS, POLICIALES Y FISCALES	REPORTE	163	13	13	14	13	13	15	13	13	14	13	13	16	13	13	14	13	13	15	40	40	41	41
GERENCIA DE IMPUGNACIONES	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES IMPUGNATORIAS Y DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL DE LA ENTIDAD	ACCIONES	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
GERENCIA DE IMPUGNACIONES	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	ATENCIÓN DE MEDIOS IMPUGNATORIOS Y SOLICITUDES NO CONTENCIOSAS EN PRIMERA INSTANCIA	REPORTE	60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	15	15	15
GERENCIA DE IMPUGNACIONES	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	ATENCIÓN DE PROCEDIMIENTO SANCIONADOR EN ETAPA INSTRUCTOR	REPORTE	24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6
GERENCIA DE IMPUGNACIONES	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN EN EL MARCO DE LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN N° 27806.	ATENCIONES	24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA ENTIDAD	ACCIONES	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
OFICINA DE CALIDAD DE DATOS	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS DATOS REGISTRADOS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA DEUDA E IDENTIFICACIÓN DEL CIUDADANO	REPORTE	131	11	11	9	11	10	9	11	12	11	12	12	12	11	11	9	11	10	9	31	31	30	30
GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA LA ADECUADA ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN A LOS CONTRIBUYENTES Y ADMINISTRADOS	ACCIONES	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN PRESENCIAL Y/O VIRTUAL A LAS CONSULTAS DE LOS CIUDADANOS	ACCIONES	111	10	9	8	8	9	8	8	10	9	9	12	11	10	9	8	8	9	8	27	27	25	25
GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN NO PRESENCIAL A LAS CONSULTAS DE LOS CIUDADANOS	REPORTE	81	7	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	21	21	20	20
GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	RECEPCIÓN, REGISTRO Y DERIVACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	ACCIONES	72	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	18	18	18	18
GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	REGISTRO DE INFORMACIÓN POR CONCEPTOS NO TRIBUTARIOS	REPORTE	144	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	36	36	36	36
GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE REVISIÓN Y SUBSANACIÓN DE DATOS DE LOS CIUDADANOS	ACCIONES	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	12
GERENCIA DE FISCALIZACION	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	DIRECCIÓN DE ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS OMISOS Y/O SUBVALUADORES Y DETERMINACIÓN DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS	ACCIONES	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
GERENCIA DE FISCALIZACION	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	DETECCIÓN DE OMISOS Y SUBVALUADORES Y DETERMINACIÓN DE LA DEUDA	ACCIONES	363	28	29	34	33	31	32	29	29	31	29	29	29	28	29	34	33	31	32	91	91	96	96
GERENCIA DE FISCALIZACION	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	VERIFICACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DE LOS PREDIOS	ACCIONES	212	19	17	17	18	18	17	22	16	17	18	17	16	19	17	17	18	18	17	53	53	53	53
GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA LA COBRANZA PRE COACTIVA DE LAS DEUDAS TRIBUTARIAS Y NO TRIBUTARIAS	ACCIONES	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTIÓN DE LA COBRANZA PRE COACTIVA TRIBUTARIA	REPORTE	168	11	14	13	14	12	14	17	15	14	16	14	14	11	13	13	14	12	14	38	37	40	40
GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTIÓN DE LA COBRANZA PRE COACTIVA NO TRIBUTARIA	REPORTE	132	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	33	33	33	33
GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	EMISIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS Y SEGUIMIENTO DE DEUDA EN MATERIA TRIBUTARIA	ACCIONES	97	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	9	8	8	8	8	8	8	24	24	24	24
GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	EMISIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS Y SEGUIMIENTO DE DEUDA EN MATERIA NO TRIBUTARIA	ACCIONES	97	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	9	8	8	8	8	8	8	24	24	24	24
GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	NOTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA Y DE LA INSTITUCIÓN	REPORTE	170	19	18	13	12	12	12	14	14	13	13	14	16	19	18	13	12	12	12	50	50	36	36
GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES	REPORTE	96	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	24	24	24	24
GERENCIA DE EJECUCION COACTIVA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA LA COBRANZA COACTIVA DE LAS DEUDAS TRIBUTARIAS Y NO TRIBUTARIAS	ACCIONES	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
GERENCIA DE EJECUCION COACTIVA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	EJECUCIÓN DE SEQUESTRO CONSERVATIVO DE BIENES	ACCIONES	33	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	8	7	7	6
GERENCIA DE EJECUCION COACTIVA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GENERACIÓN DE PAPELETAS ELECTRÓNICAS	ACCIONES	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	12
GERENCIA DE EJECUCION COACTIVA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	CUSTODIA DE BIENES RETENIDOS DE TERCEROS	ACCIONES	55	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	13	12	12	12

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2022 – PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN AL II TRIMESTRE

UNIDAD ORGÁNICA	ACTIVIDAD MEF	ACTIVIDAD POI	UNIDAD DE MEDIDA	META	PROGRAMADO												EJECUTADO						I TRIMESTRE		II TRIMESTRE	
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	PROG	EJEC	PROG	EJEC
GERENCIA DE EJECUCION COACTIVA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTIÓN DE COBRANZA COACTIVA TRIBUTARIA	ACCIONES	316	26	26	26	27	26	27	27	26	26	27	27	25	25	26	27	27	26	26	78	78	80	79
GERENCIA DE EJECUCION COACTIVA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTIÓN COBRANZA COACTIVA NO TRIBUTARIA	ACCIONES	344	29	29	29	29	28	29	29	28	28	29	29	28	27	29	30	28	28	28	87	86	86	84
INSTITUCIONAL	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	COORDINACIÓN DE LA CAMPAÑA DE GENERACIÓN Y EMISIÓN MASIVA DE CUADERNILLOS TRIBUTARIOS 2022	ACCIONES	11	7	3	1										7	3	1				11	11	0	0
TOTAL				6,361	514	522	543	527	530	547	535	510	530	528	528	547	508	521	539	524	529	543	1,579	1,568	1,604	1,596

[illegible][illegible]

SAT *SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA*

Dirección de la sede central:
Jirón Camaná N° 370 - Cercado de Lima.
Teléfono: 315-2430
Correo electrónico: asuservicio@sat.gob.pe
Página web: www.sat.gob.pe
Aló SAT: 315-2400



MUNICIPALIDAD DE
LIMA

www.munlima.gob.pe