

500231

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Ficha de imprementación de la

AEI.09.06 “Recaudación tributaria y no tributaria efectiva en beneficio de la Municipalidad Metropolitana de Lima”

AEI.09.09 “Gestión institucional de las empresas municipales y organismos públicos descentralizados eficaz en la Municipalidad Metropolitana de Lima”

correspondiente al primer semestre del 2023



MUNICIPALIDAD DE
LIMA

1. IMPLEMENTACIÓN DE LA AEI

1.2 RESULTADO DE LOS INDICADORES DE LAS ACCIONES ESTRATÉGICAS Y ESTRATEGIAS 2023

Al primer semestre del año fiscal 2023 los resultados de los indicadores estratégicos del PEI 2020-2026 Ampliado de la MML correspondientes al SAT del Lima, así como los resultados del Marco Estratégico SAT 2022-2025 Modificado son los siguientes:

CUADRO Nº 1: COMPARATIVO DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES ESTRATÉGICOS AL PRIMER SEMESTRE 2022 – 2023						
CÓDIGO	ACCIONES ESTRÁTÉGICAS/ ESTRATEGIAS	Nº	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	RESULTADOS	
					2022	2023
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	59.9%	62.1%
		2	EFFECTIVIDAD GENERAL DE LA COBRANZA NO TRIBUTARIA. ^{2/}	PORCENTAJE	37.2%	56.7%
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	49.7%	49.8%
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	50.7%	52.4%
		5	EFFECTIVIDAD DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN ESTADO COACTIVO.	PORCENTAJE	40.7%	52.5%
		6	EFFECTIVIDAD DE LA RECAUDACIÓN DE DEUDA CORRIENTE FISCALIZADA. ^{1/}	PORCENTAJE	23.1%	40.0%
		7	REDUCCIÓN DE LA CARTERA TRIBUTARIA DE AÑOS ANTERIORES. ^{4/}	PORCENTAJE	14.3%	13.7%
		8	CONTRIBUYENTES PUNTUALES.	PORCENTAJE	37.2%	40.6%
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	86.3%	87.8%
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 del año 2022 y 2023 (monto insoluto), por IP, IV, ARB.

2/ Considera la cantidad de papeletas impuestas y pagadas del año 2022 y 2023. 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/ Periodo y oportunidad de seguimiento anual.

6/ Considera contribuyentes con deuda afectos del 2022 y 2023.

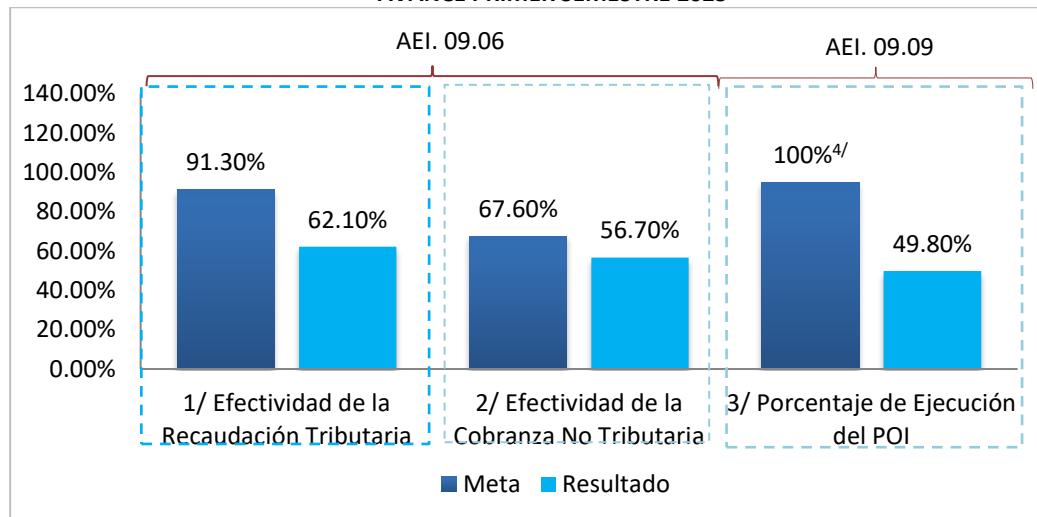
Fuente: Área Funcional de Planificación – Indicadores estratégicos.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

1.3 EVALUACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES AEI

En el marco de la implementación del Plan Estratégico Institucional 2020-2026 Ampliado de la Municipalidad Metropolitana de Lima, El SAT tiene asignado las acciones estratégicas AEI. 09.06 “*Recaudación Tributaria y No Tributaria efectiva en beneficio de la Municipalidad Metropolitana de Lima*” y AEI. 09.09 “*Gestión institucional de las Empresas Municipales y Organismos Públicos Descentralizados eficaz en la Municipalidad Metropolitana de Lima*”, cuyo resultado al primer semestre 2023 de sus indicadores se presentan a continuación:

FIGURA N° 01
LAS ACCIONES ESTRATEGICAS MML – SAT
AVANCE PRIMER SEMESTRE 2023



1/ Considera la emisión y recaudación de deuda corriente (monto insoluto).

2/ Considera la cantidad de papeletas impuestas y pagadas en el año corriente. No se consideran papeletas anuladas.

3/ Considera la ejecución sobre la programación modificada de metas físicas a la fecha de evaluación.

4/ Meta específica para el SAT de Lima/ La meta general de la MML para este indicador es 94.83%.

Fuente: Portal de transparencia SAT – Indicadores Estratégicos al I Semestre 2023.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

En lo correspondiente a la ejecución física del POI del SAT en relación a las acciones estratégicas institucionales (AEI 09.06 y AEI 09.09) se observa que el nivel de ejecución del POI respecto a la AEI 09.06 es 100.2% y respecto a la AEI 09.09 es 99.9% como se muestra en la tabla N° 01 resumen a continuación:

TABLA N° 1: METAS FÍSICAS POR ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES (AEI) DEL PEI- I SEM 2023

Código de UE	Código de la Acción Estratégica Institucional (AEI)	Descripción de la Acción Estratégica Institucional (AEI)	Programación de metas	Ejecución de metas	Nivel de ejecución I SEM (%)
4241	AEI.09.06	Recaudación tributaria y no tributaria efectiva en beneficio de la municipalidad metropolitana de lima	1 579	1 582	100.2%
4241	AEI.09.09	Gestión institucional de las empresas municipales y organismos públicos descentralizados eficaz en la municipalidad metropolitana de lima	1 602	1 601	99.9%

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

Cabe precisar, que el Plan Operativo Institucional 2023 ha tenido modificaciones en el primer semestre 2023, principalmente debido a las reprogramaciones de metas físicas a solicitud de los respectivos centros de costo que conforman la Institución, así como a la desestimación del PIP “Creación del servicio móvil para la atención al contribuyente - CUI 2535651”. Por su parte, se amplió el marco presupuestal vía saldo de balance que generó impacto en el POI por la incorporación de dos inversiones (un PIP y una IOARR).

De acuerdo a ello se presenta la ejecución de las principales Actividades Operativas (35) relacionadas a la AEI “Recaudación tributaria y no tributaria efectiva en beneficio de la Municipalidad metropolitana de Lima” en la siguiente tabla:

TABLA N° 2: EJECUCIÓN DE LAS PRINCIPALES ACTIVIDADES OPERATIVAS AL PRIMER SEMESTRE 2023

ACTIVIDAD OPERATIVA	PROGRAMADO	ECEJUTADO	%
DIRECCIÓN, CONTROL Y SUPERVISIÓN DEL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD	6	6	100.0%
RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS	32	32	100.0%
FOMENTO DE LA CULTURA TRIBUTARIA Y CREACIÓN DE ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES Y DE DIFUSIÓN PARA LOS VENCIMIENTOS	18	18	100.0%
GESTIÓN DE RECEPCIÓN DEL PAGO DE LOS CIUDADANOS	52	52	100.0%
IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	11	11	100.0%
ATENCIÓN DE MEDIOS IMPUGNATORIOS DE SEGUNDA INSTANCIA	24	24	100.0%
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%
ATENCIÓN DE MEDIOS IMPUGNATORIOS Y SOLICITUDES NO CONTENCIOSAS EN PRIMERA INSTANCIA	30	30	100.0%
ATENCIÓN DE PROCEDIMIENTO SANCIONADOR EN ETAPA INSTRUCTOR	12	12	100.0%
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%
DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA ENTIDAD	6	6	100.0%
GESTIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS DATOS REGISTRADOS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA DEUDA E IDENTIFICACIÓN DEL CIUDADANO	61	61	100.0%
DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA LA ADECUADA ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN A LOS CONTRIBUYENTES Y ADMINISTRADOS	6	6	100.0%
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN PRESENCIAL A LAS CONSULTAS DE LOS CIUDADANOS Y DE SOLICITUDES DE LA AGENCIA VIRTUAL SAT	52	52	100.0%
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN NO PRESENCIAL A LAS CONSULTAS DE LOS CIUDADANOS	41	41	100.0%
RECEPCIÓN, REGISTRO Y DERIVACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	36	36	100.0%
REGISTRO DE INFORMACIÓN POR CONCEPTOS NO TRIBUTARIOS	72	72	100.0%
ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE REVISIÓN Y SUBSANACIÓN DE DATOS DE LOS CIUDADANOS	24	24	100.0%
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%
DETECCIÓN DE OMISOS Y SUBVALUADORES PARA LA DETERMINACIÓN Y GESTIÓN DE LA DEUDA FISCALIZADA	199	199	100.0%
VERIFICACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DE LOS PREDIOS	104	104	100.0%
DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA LA COBRANZA PRE COACTIVA DE LAS DEUDAS TRIBUTARIAS Y NO TRIBUTARIAS	6	6	100.0%
GESTIÓN DE LA COBRANZA PRE COACTIVA TRIBUTARIA	72	75	104.2%
GESTIÓN DE LA COBRANZA PRE COACTIVA NO TRIBUTARIA	66	66	100.0%
EMISIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS Y SEGUIMIENTO DE DEUDA EN MATERIA TRIBUTARIA	48	48	100.0%
EMISIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS Y SEGUIMIENTO DE DEUDA EN MATERIA NO TRIBUTARIA	48	48	100.0%
NOTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA Y DE LA INSTITUCIÓN	91	91	100.0%
GESTIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES	48	48	100.0%
DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA LA COBRANZA COACTIVA DE LAS DEUDAS TRIBUTARIAS Y NO TRIBUTARIAS	6	6	100.0%
EJECUCIÓN DE SECUESTRO CONSERVATIVO DE BIENES	12	12	100.0%
GENERACIÓN DE PAPELETAS ELECTRÓNICAS	24	24	100.0%
CUSTODIA DE BIENES RETENIDOS DE TERCEROS	25	24	96.0%
GESTIÓN DE COBRANZA COACTIVA TRIBUTARIA	149	149	100.0%
GESTIÓN COBRANZA COACTIVA NO TRIBUTARIA	163	164	100.6%
COORDINACIÓN DE LA CAMPAÑA DE GENERACIÓN Y EMISIÓN MASIVA DE CUADERNILLOS TRIBUTARIOS 2023	11	11	100.0%
TOTAL	1 579	1 582	100.2%

2. MODIFICACIONES DE LAS AO EN LA ETAPA DE EJECUCIÓN DEL POI

2.1 ANÁLISIS DE LAS MODIFICACIONES AL POI

El Plan Operativo Institucional 2023¹ del Servicio de Administración Tributaria de Lima, al inicio del presente ejercicio fiscal, comprendió setenta y seis (76) actividades operativas y un (1) proyecto de inversión - PIP. Las actividades operativas están distribuidas en tres (03) actividades presupuestales, distribuidas en: 4 359 acciones relacionadas a la actividad MEF “Administración de Recursos Municipales”, 2 040 acciones relacionadas a la actividad MEF “Gestión Administrativa” y 45 acciones de la actividad MEF “Acciones de Control y Auditoría”; y respecto a la Inversión con CUI 2535651 “Creación del servicio móvil para la atención del contribuyente en la GGC del SAT de Lima” esta consta de 10 acciones de inversión. En general, las metas físicas programadas para el presente periodo fueron 6 454 con un Presupuesto Institucional de Apertura (PIA), que asciende a S/. 102 864 727.

A continuación, se presenta la estructura inicial del POI 2023, con su programación de metas físicas por trimestre y el presupuesto asignado:

**CUADRO N° 2
ESTRUCTURA DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023 INICIAL**

ACTIVIDADES PRESUPUESTALES	ACTIVIDADES OPERATIVAS Y PIP	TOTAL META FISICA	TRIMESTRE				PRESUPUESTO PIA
			I	II	III	IV	
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	43	4 359	1 082	1 091	1 088	1 098	76,873,653
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	32	2 040	487	522	499	532	23,887,090
ACCIONES DE CONTROL Y AUDITORÍA	1	45	9	14	12	10	1,1130,585
PIP - CUI N° 2535651 ¹	1	10	2	1	4	3	973,399
TOTAL	77	6 454	1 580	1 628	1 603	1 643	102 864 727

Fuente: Área Funcional de Planificación – OPE

¹/Creación del servicio Móvil para la atención del Contribuyente en la Gerencia de Cobranza del SAT de Lima

Durante el primer semestre 2023, los Órganos y/o Unidades Orgánicas del SAT realizaron modificaciones en los planes de trabajo de sus actividades operativas en base a los criterios de priorización en línea con las medidas de austeridad dispuestas por la Municipalidad de Lima, lo que conllevó a realizar cambios en sus metas físicas.

En el primer trimestre se desestimó la inversión CUI N°2535651 PIP “Creación del servicio móvil para la atención del contribuyente en la GGC del SAT de Lima”, eliminándose las diez (10) metas programadas, dicho proyecto fue desestimado al no considerarse prioridad para el presente ejercicio. En el segundo trimestre se realizó la incorporación de dos nuevas inversiones: i) inversión CUI N°2515513 PIP “Adquisición de sistema de almacenamiento (Storage), sistemas de procesamiento y almacenamiento (servidores, storage, librerías de respaldo, cloubridge), sistema ininterrumpido de energía (UPS) Y sistema de climatización de centro de datos; además de otros activos en el(la) gerencia de informática en la localidad Lima” y ii) Inversión CUI N°2557108 PIP “Mejoramiento del parque tecnológico del Servicio de Administración Tributaria de Lima del Distrito de Lima - Provincia de Lima - Departamento de Lima”, incluyéndose 338 metas físicas relacionadas a estas.

Al finalizar el primer semestre se verifica que once (11) centros de costos realizaron modificaciones en sus metas, en 17 actividades operativas respecto a su programación inicial. En ese contexto, el Plan Operativo Institucional 2023 Modificado versión 1 del SAT de Lima, comprende de 76 actividades operativas con un total de 6 396 metas físicas; y dos (02) inversiones que constan de una meta total de 338, la cual esta distribuida en actividades presupuestarias específicas, cuya estructura se muestra a continuación:

¹ Aprobado por Acuerdo de Consejo Directivo N° 206-163-00000067.

CUADRO N° 3
ESTRUCTURA DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023 MODIFICADO VERSIÓN¹

ACTIVIDADES PRESUPUESTALES	ACTIVIDADES OPERATIVAS E INVERSIONES	TOTAL META FISICA	TRIMESTRE				PRESUPUESTO PIM
			I	II	III	IV	
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	43	4 301	1 072	1 070	1 075	1 084	75,683,758
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	32	2 050	490	526	501	533	27,837,153
ACCIONES DE CONTROL Y AUDITORÍA	1	45	9	14	12	10	397,797
IOARR - CUI N° 2515513 ²	1	138				138	4 787 574
PIP - CUI N° 2557108 ³	1	200			200		1 613 478
PIP - CUI 2535651 ⁴ /	1						973 399
TOTAL INVERSIONES	2	338			200	138	7 374 451
TOTAL ACTIVIDADES	76	6 396	1 571	1 610	1 588	1 627	103 918 708
TOTAL GENERAL	78	-	-	-	-	-	111 293 159

Fuente: Área Funcional de Planificación - OPE

2/ Adquisición de sistema de almacenamiento (Storage), sistemas de procesamiento y almacenamiento (servidores, storage, librerías de respaldo, cloudbridge), sistema interrumpido de energía (UPS) y sistema de climatización de centro de datos; además de otros activos en (la) Gerencia de Informática en la Localidad Lima.

3/ Mejoramiento del parque tecnológico del Servicio de Administración Tributaria de Lima del Distrito de Lima - Provincia de Lima - Departamento de Lima.

4/ Servicio móvil para la atención al contribuyente en (la) Gerencia de Gestión de Cobranza del Servicio de Administración Tributaria en la Localidad Lima, PIP que fue desestimada para ejecución durante el ejercicio fiscal 2023.

Se precisa que las ampliaciones del marco presupuestal vía saldo de balance fueron para la atención de necesidades de la entidad y en cumplimiento de las metas POI 2023 la cuales se detalla a continuación:

- Mediante Resolución Jefatural N° 001-004-00005041 de fecha 27.04.2023 se autorizó la incorporación de fondos públicos como crédito suplementario por un monto de S/ 1 868 778.00, destinando los recursos para el reemplazo de luminarias, mantenimiento de cerco eléctrico, asegurar la accesibilidad a los sistemas, contar con un servicio de validación de teléfonos móviles, adquisición de servicio de consulta en línea SUNARP y pago de devengados derivados del laudo arbitral 2018-2019.
- Mediante Resolución Jefatural N° 001-004-00005049 de fecha 09.05.2023 se autorizó la incorporación de fondos públicos como crédito suplementario por un monto de S/ 6 559 654.00, destinando los recursos para renovación del parque informático y equipamiento tecnológico vigente y moderno y adecuado para brindar servicios informáticos de calidad acorde a la demanda actual y crecimiento futuro.

Las modificaciones realizadas en el Plan Operativo Institucional (POI) por los Órganos y Unidades orgánicas del SAT así como la inclusión de nuevas inversiones en el primer semestre contribuyen principalmente al cumplimiento de nuestra Misión Institucional, la misma que esta alineada a la implementación de las Acciones Estratégicas Institucionales de la Municipalidad de Lima.

3. ESTADO DE EJECUCIÓN FINANCIERA DE LAS AO POR AEI

Al cierre del primer semestre 2023 el Servicio de Administración Tributaria ejecutó un total de setenta y seis (76) actividades y dos (02) inversiones distribuidas entre sus órganos y unidades orgánicas. En el Cuadro N° 4 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 34.7%.

CUADRO N° 4
NIVEL DE EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES/INVERSIONES 2023

GERENCIAS	NÚMERO DE ACTIVIDADES POR NIVEL DE DESVIACIÓN DE LA META					PRESUPUESTO ANUAL ^{1/}		
	= 100%	>100% ≤ 105% >95% < 100%	>85% ≤ 95%	≥80% ≤ 85% >105%	TOTAL ACTIVIDADES	PIM* (a)	EJECUTADO (b)	NIVEL DE EJEC. (b/a)
SAT	71	5	0	2	78	111,293,159.00	38,622,609.98	34.7%
%	91.0	6.4	0	2.6	100.0			

1/ Información preliminar al cierre del primer semestre 2023 - Devengado.

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

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

En el Cuadro N° 5 se muestra que al cierre del primer semestre del año 2023 se encontraban programadas 6 396 acciones correspondientes a las actividades operativas en el Plan Operativo Institucional, de las cuales se ejecutaron 3 183 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 **49.9%**. Asimismo, la ejecución presupuestal a nivel institucional alcanzó el **34.7%**; dentro de lo cual fue la actividad presupuestal MEF: “ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES” quién presentó el mayor monto ejecutado del presupuesto asignado con 27,4 millones de soles. Cabe indicar, que las principales actividades operativas del POI se encuentran alineadas a esta actividad presupuestal en mención; por tanto, son las que contribuyen directamente a la finalidad de la Institución. Por otro lado, para el periodo de evaluación no hubo ejecución de metas físicas de las inversiones, puesto que se encuentran programados para el segundo semestre del año; sin embargo, existió una ejecución presupuestal del 6.5% referente a la adquisición parcial de los componentes de los equipos programados.

CUADRO N° 5
AVANCE DE EJECUCIÓN DE METAS POI Y PRESUPUESTO SAT 2023 – PRIMER 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	4 301	2 145	49.9%	75 683 758.00	27 441 949.95	36.3%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	2 050	1 020	49.8%	27 837 153.00	10 938 560.10	39.3%
ACCIONES DE CONTROL Y AUDITORÍA	45	18	40.0%	397 797.00	137 259.29	34.5%
INVERSIÓN CUI 2515513/ ³	138	-	-	4 787 574.00	-	-
INVERSIÓN CUI 2557108/ ⁴	200	-	-	1 613 478.00	104 840.64	6.5%
INVERSIÓN CUI 2535651/ ⁵	-	-	-	973 399.00	-	-
TOTAL EQUIPOS	338	-	-	-	-	-
TOTAL ACCIONES	6 396	3 183	49.8%	111 293 159.00	38 622 609.98	34.7%

1/ Referido a la ejecución de acciones programadas y no programadas en el Plan Operativo Institucional al 30 de junio de 2023.

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

3/ IOARR -Adquisición de sistema de almacenamiento (Storage), sistema de procesamiento y almacenamiento (Servidores, storage, librero de respaldo, cloubridge), sistema interrumpido de energía (ups), y sistema de climatización de centro de datos, además de otros activos en la Gerencia de Informática en la localidad de Lima.

4/ PIP- Mejoramiento del parque tecnológico del Servicio de Administración Tributaria de Lima del Distrito de Lima - Provincia de Lima Departamento de Lima. Esta inversión no tuvo ejecución de metas físicas durante el primer semestre, puesto que se encuentran programados para el segundo semestre del año. Sin embargo, existió una ejecución presupuestal del 6.5%

5/ PIP- Creación del servicio móvil para la atención al contribuyente en (la) Gerencia de Gestión de Cobranza del Servicio de Administración Tributaria en la Localidad de Lima, el cual fue desestimado para el ejercicio 2023.

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

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

4. ANÁLISIS DE CONTRIBUCIÓN Y PERTINENCIA DE LAS AO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LA AEI

La evaluación del POI incluye información respecto de la ejecución de las metas físicas 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. En el Cuadro N°6 presentamos el nivel de valorización del cumplimiento de las actividades:

CUADRO N° 6
EVALUACIÓN DEL NIVEL DE DESVIACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES

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”.

A continuación, en la Tabla N°3 presentamos la programación y nivel de ejecución de las actividades del Plan Operativo Institucional del 2023 al primer semestre:

TABLA N° 3: ACTIVIDADES OPERATIVAS DEL POI Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO

CENTRO DE COSTO	ACTIVIDAD PRESUPUESTAL MEF	ACTIVIDAD OPERATIVA	PROG	EJEC	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	23	18	78.3%
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 DE 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	GESTIÓN DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL Y ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES Y/O CAMPAÑAS	311	311	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	18	18	100.0%
OFICINA DE PLANIFICACION Y ESTUDIOS ECONOMICOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA OFICINA PARA PLANIFICAR Y CONTROLAR LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y BRINDAR SUSTENTO TÉCNICO 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	79	79	100.0%
OFICINA DE PLANIFICACION Y ESTUDIOS ECONOMICOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	52	52	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	40	40	100.0%
GERENCIA DE ADMINISTRACION	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	EJECUCIÓN DEL MANTENIMIENTO Y MEJORA DE LA INFRAESTRUCTURA DE LA INSTITUCIÓN	47	47	100.0%
GERENCIA DE ADMINISTRACION	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	EJECUCIÓN DEL CONTROL Y MANTENIMIENTO DE LOS BIENES Y SERVICIOS PARA LA INSTITUCIÓN	61	61	100.0%
GERENCIA DE ADMINISTRACION	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	ADMINISTRACIÓN Y PRESERVACIÓN DEL ACERVO DOCUMENTARIO DE LA ENTIDAD	80	80	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	82	101.2%
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DE LAS COMPENSACIONES DE LOS SERVIDORES	45	47	104.4%
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DE INCORPORACIÓN DE LOS SERVIDORES	42	42	100.0%
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DEL DESARROLLO Y CAPACITACIÓN DE LOS SERVIDORES	13	14	107.7%
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DE RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES	143	143	100.0%

CENTRO DE COSTO	ACTIVIDAD PRESUPUESTAL MEF	ACTIVIDAD OPERATIVA	PROG	EJEC	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
GERENCIA CENTRAL DE INNOVACION Y PROYECTOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DE 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, GESTIÓN DE ACTIVIDADES EXTRAORDINARIAS Y/O FORMULACIÓN DE INVERSIONES	20	20	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 DEL USUARIO FINAL	24	24	100.0%
GERENCIA DE INFORMATICA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA CRÍTICA	21	21	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 LAS TECNOLOGÍAS DE 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 DE LOS PROCESOS PRIORIZADOS	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	37	37	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 SANCIÓNADOR 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 A LAS CONSULTAS DE LOS CIUDADANOS Y DE SOLICITUDES DE LA AGENCIA VIRTUAL SAT	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%
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 PARA LA DETERMINACIÓN Y GESTIÓN DE LA DEUDA FISCALIZADA	199	199	100.0%
GERENCIA DE FISCALIZACION	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	VERIFICACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DE LOS PREDIOS	104	104	100.0%

CENTRO DE COSTO	ACTIVIDAD PRESUPUESTAL MEF	ACTIVIDAD OPERATIVA	PROG	EJEC	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
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	72	75	104.2% ●
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	91	91	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	12	12	100.0% ●
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	149	149	100.0% ●
GERENCIA DE EJECUCION COACTIVA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTIÓN COBRANZA COACTIVA NO TRIBUTARIA	163	164	100.6% ●
INSTITUCIONAL	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	COORDINACIÓN DE LA CAMPAÑA DE GENERACIÓN Y EMISIÓN MASIVA DE CUADERNILLOS TRIBUTARIOS 2023	11	11	100.0% ●
UNIDAD EJECUTORA DE INVERSIONES (GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN)	ADQUISICIÓN DE EQUIPOS	2515513 "ADQUISICIÓN DE SISTEMA DE ALMACENAMIENTO (STORAGE), SISTEMAS DE PROCESAMIENTO Y ALMACENAMIENTO (SERVIDORES, STORAGE, LIBRERÍAS DE RESPALDO, CLOUDBRIDGE), SISTEMA ININTERRUMPIDO DE ENERGÍA (UPS) Y SISTEMA DE CLIMATIZACIÓN DE CENTRO DE DATOS; ADEMÁS DE OTROS ACTIVOS EN EL(LA) GERENCIA DE INFORMÁTICA EN LA LOCALIDAD LIMA, DISTRITO DE LIMA, PROVINCIA LIMA, DEPARTAMENTO LIMA"	0	0	0.0% ●
UNIDAD EJECUTORA DE INVERSIONES (GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN)	ADQUISICIÓN DE EQUIPOS	2557108 "MEJORAMIENTO DEL PARQUE TECNOLÓGICO DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA DEL DISTRITO DE LIMA - PROVINCIA DE LIMA - DEPARTAMENTO DE LIMA"	0	0	0.0% ●
TOTAL ACCIONES			3,181	3,183	100.1% ●
TOTAL EQUIPO			0	0	- ●

4.1 EJECUCIÓN FÍSICA DE LOS CENTROS DE COSTO

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 costo, 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° 7, las metas POI programadas (anuales) y ejecutadas al primer semestre por la Jefatura, las Gerencias Centrales, Oficinas II y OCI.

CUADRO N.º 7
NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POI 2023 – PRIMER SEMESTRE
POR GERENCIAS CENTRALES, OFICINAS, OCI Y UNIDAD FORMULADORA DE INVERSIONES

CENTRO DE COSTO	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. ANUAL (a)	EJEC. (b)	% AVANCE (b/a)
 JEFATURA, OFICINAS, Y MASIVA	Acciones realizadas	1 091	544	49.9%
 ÓRGANO DE CONTROL INTITUCIONAL	Acciones realizadas	45	18	40.0%
 OPERACIONES	Acciones realizadas	2 753	1 368	49.7%
 NORMATIVA	Acciones realizadas	501	250	49.9%
 ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS	Acciones realizadas	1 752	870	49.7%
 INNOVACIÓN Y PROYECTOS	Acciones realizadas	254	133	52.4%
 UNIDAD EJECUTORA DE INVERSIONES	Equipos	338	0	-
TOTAL ACCIONES		6 396	3 183	49.8%
TOTAL EQUIPOS		338	-	-

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE

Según lo visualizado en el cuadro N° 7, la Gerencia Central de Innovación y Proyectos, quienes han logrado el mayor nivel de ejecución de metas físicas al cierre del primer semestre 2023 con un avance del 52.4%, seguido por la Jefatura, Oficinas y masiva; así como por la Gerencia de Central de Normativa con una ejecución del 49.9%

GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES

La Gerencia Central de Operaciones y las unidades orgánicas que la integran, durante el primer semestre del ejercicio 2023 alcanzaron un nivel de ejecución del **49.7%** con respecto a la meta anual. En el Cuadro N° 8 se muestra los niveles de ejecución respecto de las metas programadas (anuales) y ejecutadas por el órgano y las unidades orgánicas.

CUADRO N.º 8
NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS 2023 – PRIMER SEMESTRE
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	769	382	49.7%
 SERVICIOS AL ADMINISTRADO	Acciones realizadas	468	231	49.4%
 FISCALIZACIÓN	Acciones realizadas	602	309	51.3%
 EJECUCIÓN COACTIVA	Acciones realizadas	774	379	49.0%
 OFIC. DE CALIDAD DE DATOS	Acciones realizadas	128	61	47.7%
TOTAL		2 753	1 368	49.7%

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.

Al primer semestre 2023 la Gerencia Central de Operaciones conjuntamente con sus gerencias programaron veinticuatro (24) actividades operativas, de las cuales 21 actividades cumplieron al 100.0% con su meta. Sin embargo, tres (3) de actividades presentaron un nivel de desviación dentro del rango aceptable, las cuales se presentan 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, dado que, las acciones de captura vehicular SAT, en varios casos se suspendió por las marchas y paralizaciones ocurridas durante enero 2023 en el cercado de Lima y distritos conexos. Además, los operativos a cargo de los entes pertinentes no se reanudaron.
- **Gestión de cobranza coactiva no tributaria**, esta actividad se encuentra a cargo de la Gerencia de Ejecución Coactiva, obtuvo un nivel de cumplimiento de 100.6%, en virtud a que en el mes de marzo no se realizó el saneamiento de vehículos rematados; por otro lado, en los meses de abril y mayo se realizaron acciones no programadas como verificación de vehículos con captura en entidades públicas y diligencia de remate vehicular y/o bienes muebles logrando rematar 623 vehículos.
- **Gestión de cobranza pre coactiva tributaria**, esta actividad se encuentra a cargo de la Gerencia de Gestión de Cobranza, obtuvo un nivel de cumplimiento de 104.2%, en vista que en el mes de enero se realizaron acciones no programadas relacionadas a las campañas de cobranza como: Infomóvil-SAT, SAT visita tu mercado y SAT visita tu condominio, con el objetivo de incrementar los índices de recaudación.

A. GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES

CUADRO N° 9: 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 30.06.23
	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 N° 10: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES – PRIMER SEMESTRE 2023

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

Información al 10 de julio de 2023.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

B. GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA

CUADRO N° 11: 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 30.06.23
	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 enero se realizaron acciones no programadas relacionadas a las campañas de cobranza: Infomóvil-SAT, SAT visita tu mercado y SAT visita tu condominio, ello, con el objetivo de incrementar los índices de recaudación. ✓ Respecto del indicador, al primer semestre 2023 alcanzó un 45.0% logrando recaudar S/ 82 570 777 por pagos oportunos de los MEPECOS.	Acciones realizadas	72	75	104.2% ●	Efic. de la Rec. Tributaria de Pago Oportuno MEPECO	≥ 53.4%	45.0%
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 trámites simples; así como las campañas de cobranza. ✓ Respecto del indicador, al Iº semestre 2023 se alcanzó un 56.3%, representando 122 mil paquetes pagados por deuda no trib pre-coactiva corriente.	Acciones realizadas	66	66	100.0% ●	Eficacia de la Cobranza No Tributaria Pre-coactivo	≥ 45.0%	56.3%
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”, “Revisões 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 primer semestre 2023 se alcanzó una efectividad en la notificación con acuse de recibo de 43.2% (124 680 documentos) notificados por el personal SAT.	Acciones realizadas	91	91	100.0% ●	Eficacia de las notificaciones con acuse de recibo realizadas por el personal del SAT.	≥ 34.0%	43.2%

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Informe N° D000073-2023-SAT-GGC, Informe N° D000076-2023-SAT-GGC e Informe N° D000182-2023-SAT-GGC. /Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO N° 12: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA – PRIMER SEMESTRE 2023

GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	379	382	100.8%

Información al 10 de julio de 2023. / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- Al primer semestre del 2023 se logró recaudar 219.9 millones de soles por pago oportuno de deuda tributaria corriente (Imp. Predial, Imp. Vehicular y Arbitrios).
- En el primer semestre 2023 la efectividad general de la cobranza no tributaria alcanzo los 56.7%.
- En el primer semestre 2023, se realizaron 19 visitas a condominios en las que se benefició a 691 ciudadanos del Cercado de Lima y se logró recaudar 180,1 mil soles.
- Se notificaron más de 176.4 mil documentos con acuse de recibo y alrededor de 1.9 millones de documentos con cargo de notificación.

PROPUESTAS PARA MEJORAR LA ESTRATEGIA

- Fortalecer la recaudación por Impuesto Predial, priorizando la atención de los trámites en función al monto involucrado y a 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 según tipo de contribuyente.
- 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. Así como, promover campañas de validación de datos para una mayor consistencia de los datos de contacto de contribuyentes.
- Coordinar con la GEC dado su rol de apoyo directo a la PNP, para que ésta última impulse la fiscalización de las infracciones por exceso de velocidad a fin de nivelar la imposición.
- Coordinar con la GSA la revisión detallada de las multas administrativas a fin de disminuir el tiempo de emisiones de las REC y gestionar con mayor rapidez la firma con la GEC para su notificación.
- Coordinar con la GFS a fin de sincronizar la base de saldos del impuesto vehicular por gestionar.

C. GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO

CUADRO N° 13: 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 30.06.23
	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 A LAS CONSULTAS DE LOS CIUDADANOS Y DE SOLICITUDES DE LA AGENCIA VIRTUAL SAT ✓ Se cumplieron con las actividades orientación y registro de información; derivación de documentos y elaboración de reportes; además se asignó personal para la orientación en la Masiva 2023. Por su parte, se ha procesado las distintas operaciones de la Agencia Virtual. ✓ El tiempo promedio de espera de los ciudadanos para la atención durante el primer semestre 2023 alcanzó los 16 minutos.	Acciones realizadas	52	52	100.0% ●	Tiempo promedio de espera para la atención a los ciudadanos. ≤ 00:20:00	00:16:32	
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 y WhatsApp. ✓ El resultado del indicador en el primer semestre ha sido 2.9% cumpliendo con su meta de no mayor a 5%.	Reportes realizados	41	41	100.0% ●	Índice de llamadas no atendidas por los asesores telefónicos. ≤ 5%	2.9%	
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 2023 el indicador de tiempo promedio de espera de la mesa de partes alcanzó los 8 minutos.	Acciones realizadas	36	36	100.0% ●	Tiempo promedio de espera para la atención a los ciudadanos en mesa de partes. ≤ 00:25:00	00:08:50	
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 69.9% 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 ≥ 50.0%	69.9%	
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 del año 2023 la eficacia en la atención de solicitudes de verificación de datos y trámites simples dentro del plazo obtuvo el 6.4% muy distante de 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%	6.4%	

* Considera los tiempos obtenidos de todas las sedes

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Memorando N° D000507-2023-SAT-GSA y Memorando N° D000666-2023-SAT-GSA. / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO N° 14: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO – PRIMER SEMESTRE 2023

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

Información al 10 de julio de 2023. / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión. / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- En el primer semestre 2023 se realizaron 210 525 atenciones presenciales, 172 574 consultas por el ALÓ SAT, 18 021 atenciones por el chat, 22 102 atenciones por el correo ASUSERVICIO, 146 101 consultas atendidas por IVR y 54 999 atenciones por WhatsApp. Asimismo, durante el semestre se registró 20 atenciones vía ZOOM.
- Dada la implementación del Sistema de lectura de Puntos Ópticos, se ha reducido el tiempo de registro, determinación y publicación de la deuda en la web, pasando de 48 horas al mismo día de recepción del documento, haciendo las labores más eficientes.
- Se viene implementando la herramienta de Chatbot, con inteligencia artificial desde el cual se atenderá oportunamente consultas de los contribuyentes principalmente vía el canal WhatsApp.
- En el primer semestre 2023, se registraron 9 977 DDJJ por Impuesto al Patrimonio Vehicular por AVISAT.

PROPUESTAS PARA MEJORAR LA ESTRATEGIA

- Identificar los procesos críticos en la Agencia Virtual SAT respecto al registro de datos del IPV, y analizar con las áreas que corresponda la pertinencia de reducir dichos procesos.
- 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.
- Es necesario sincronizar las actividades de las Áreas Funcionales de la GSA, y establecer las necesidades reales de estas áreas.
- Se sugiere que se sigan coordinando actividades de capacitación con la GRH. Asimismo, incidir en el fortalecimiento de conocimientos y habilidades blandas sobre todo en el personal nuevo.
- Coordinar con la GIN y la GOP la viabilidad de integrar el SGD – SIAT y el SGD-PCM a fin de realizar un adecuado seguimiento en la atención de trámites.

D. GERENCIA DE FISCALIZACIÓN

CUADRO N° 15: 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 30.06.23
	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.	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 230 mil m ² construidos respecto a lo declarado obteniendo un 199.2%, ello debido al fortalecimiento de las acciones de verificación de predios.	Acciones realizadas	104	104	100.0% ●	Variación del área construida declarada por fiscalización.	≥ 97.0%	199.2%
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 5.95% (Corriente y de años anteriores), el cual equivale a S/28.6 millones respecto del total de deuda emitida de los principales conceptos tributarios.	Acciones realizadas	199	199	100.0% ●	Nivel de deuda generada por fiscalización de tributos del año corriente y anteriores.	≥ 6.8%	5.95%

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Informe N° D000022-2023-SAT-GFS e Informe N° D000052-2022-SAT-GFS.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO N° 16: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE FISCALIZACIÓN – PRIMER SEMESTRE 2023

GERENCIA DE FISCALIZACIÓN	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	309	309	100.0%

Información al 10 de julio de 2023. / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión. / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- Al cierre del primer semestre 2023 se ha detectado más de 230 mil m² de Área Construida No Declarada. Asimismo, los casos más representativos en detección de construcciones nuevas fueron CONSORCIO MAYORISTA S.A., HUAMAN AQUIPUCHO YOLANDA, COOP AHORRO Y CREDITO 15 DE SET LTDA, GUADALUPE INTERNACIONAL S.A.C., MEZA ROMERO DELIA ZORAIDA, PROYECTO CANTABRIA S.A.C, CASAIDEAL PROYECTO PT SAC, CASAIDEAL PROYECTO 17 SAC, IMPORT & EXPORT CASA PARIS E.I.R.L, ARCA CONTINENTAL LINDLEY S.A.C y UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C, DIMEXA S.A.
- Al primer semestre 2023 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 11.6 millones de soles, logrando recaudar 5.1 millones soles lo que equivale a 46.6% de ratio de recuperación.
- Durante el primer semestre 2023 la Gerencia de Fiscalización generó una cartera de deuda de 41.9 millones de soles (Imp. Alcabala, Imp. Vehicular, Imp. Predial y Arbitrios), de los cuales se recuperó 24.7 millones de soles.

PROPYUESTAS PARA MEJORAR LA ESTRATEGIA

- Coordinar con la GSA los tiempos y custodia de las DDJJ, a través de la actualización de los procedimientos que trazan dicho proceso.
- Coordinaciones y capacitaciones constantes con las Municipalidades Distritales (INFOMUNI) para mitigar los errores en los registros y reactivar su uso.
- Impulsar la iniciativa de automatizar el 100% de programas de fiscalización, para una mejor gestión del control y seguimiento de los procesos.
- Coordinar con la OCD la 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.
- Presentar ante la GCO la necesidad de realizar intercambio de información actualizada en línea con el ICL, a fin de que se faciliten los recursos a la GIN para el desarrollo e implementación de mejoras que facilitaran las acciones de fiscalización.
- Coordinar con la GOP la implementación de mejoras en el SIAT, que permita reducir la cantidad de registros con inconsistencias.
- Analizar la posibilidad de firmar un convenio con la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MML, a fin de obtener las conformidades de obra emitidas y en trámite. Asimismo, de predios de uso comercial, respecto a Licencia de Funcionamiento, para así certificar que la edificación comercial está culminada y en uso.

E. GERENCIA DE EJECUCIÓN COACTIVA

CUADRO N° 17: 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									
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)						
1. DIRERCCIÓN 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.	Acciones realizadas	24	24	100.0% ●	-	-	-			
3. GESTIÓN DE COBRANZA COACTIVA NO TRIBUTARIA ✓ En el mes de marzo no se realizó el saneamiento de vehículos rematados y en los meses de abril y mayo se realizaron acciones no programadas como verificación de vehículos con captura en entidades públicas y diligencia de remate vehicular y/o bienes muebles. ✓ El indicador alcanzó un resultado del 9.6% durante el primer semestre 2023.	Acciones realizadas	163	164	100.6% ●	Eficacia de la cobranza no tributaria en etapa coactiva	≥ 30.0 %	9.6%			
4. GESTIÓN DE COBRANZA COACTIVA TRIBUTARIA ✓ Esta actividad se ejecutó al 100.0%, debido a la generación de resoluciones de ejecución coactiva, generación de las medidas cautelares, emisión de documentos de cobranza coactiva, envío de información para la gestión de cobranza, atención de solicitudes de suspensiones, tercerías y trámites simples, armado de expedientes coactivos, etc. ✓ Respecto al indicador de eficacia de la cobranza tributaria en etapa coactiva (MEPECOS) alcanzó el 46.9%; por su parte, la eficacia de la cobranza tributaria en etapa coactiva respecto de deuda de años anteriores (MEPECOS), alcanzó un nivel de 21.0%.	Acciones realizadas	149	149	100.0% ●	Eficacia de la cobranza tributaria en etapa coactiva (MEPECOS)	≥ 55.0 %	46.9%			
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 las acciones de captura vehicular SAT se suspendieron producto de las marchas y paralizaciones ocurridas en el cercado de Lima y distritos conexos. Además, los operativos a cargo de la Gerencia de Fiscalización y Control de la MML no se reanudaron. ✓ El indicador alcanzó un 82.9 % del nivel de recaudación por capturas vehiculares equivalente a 13.0 millones de soles de deuda pagada.	Acciones realizadas	25	24	96.0% ●	Eficacia de la cobranza tributaria en etapa coactiva respecto de deuda de años anteriores (MEPECOS)	≥ 40.0%	21.0%			
6. EJECUCIÓN DE SECUESTRO CONSERVATIVO DE BIENES ✓ La actividad se cumplió al 100% producto de programación de los operativos e identificación y secuestro de bienes en puntos operativos de Lima Metropolitana, logrando capturar 11 444 vehículos por deudas tributarias y no tributarias en etapa coactiva.	Acciones realizadas	12	12	100.0% ●	Nivel de recaudación por capturas vehiculares	> 65.0%	82.9%			

*/ 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° D000096-2023-SAT-GEC e Informe N° D000170-2023-SAT-GEC / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO N° 18: NIVEL DE EJECUCIÓN E METAS DE LA GERENCIA DE EJECUCIÓN COACTIVA – PRIMER SEMESTRE 2023

GERENCIA DE EJECUCIÓN COACTIVA	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	379	379	98.8%

Información al 10 de julio de 2023. / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión. / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- Al cierre del primer semestre 2023, la Gerencia de Ejecución Coactiva con apoyo de la PNP realizaron operativos de captura de vehículos, logrando capturar más de 11.4 mil vehículos por deuda tributaria y/o no tributaria con medida cautelar.
- Asimismo, se logró recaudar 9.8 millones de soles de los vehículos capturados por pago de deuda.
- Se logró la suscripción del convenio con la Policía Nacional del Perú
- Se generaron 27 430 PIT's Electrónicas al cierre del primer semestre 2023.
- En el primer semestre 2023, no se presentaron incidencias relativas al proceso de notificación electrónica entre el banco BCP y el SAT, por lo que se realizaron 102 189 notificaciones electrónicas de las órdenes de embargo, las mismas que corresponden a un monto involucrado de S/ 401 808 387. En el caso del Banco Mibanco se realizaron 920 notificaciones electrónicas de las órdenes con un monto involucrado de S/ 12 925 621, ello considerando que su suscripción data del mes de junio 2023.

PROPUESTAS PARA MEJORAR LA ESTRATEGIA

- 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 constantemente los resultados de la estrategia de diferenciación por deuda en los operativos, dado que los vehículos 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 a fin de liberar espacios y recuperar deuda, a través del incremento de operativos de captura.
- Coordinar con la GGC a fin de realizar una campaña de depuración de la deuda no cobrable o cuya cobranza resulte dudosa u onerosa.

F. OFICINA DE CALIDAD DE DATOS

CUADRO N° 19: 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 30.06.23
	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 coadyuvan al óptimo registro y iv) Gestión de campañas de actualización / verificación de información. ✓ Al cierre del primer semestre 2023, de un total de 231 455 contribuyentes con teléfono afectos al presente ejercicio, se ha confirmado la pertenencia de teléfonos en 65 010 contribuyentes, equivalente al 28.1%.	Acciones realizadas	61	61	100.0%	Validación de números de contacto de contribuyentes con deuda por gestionar.	≥ 53.0%	28.1%

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Informe N° D000030-2023-SAT-OCD e Informe N° D000050-2023-SAT-OCD.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO N° 20: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA OFICINA DE CALIDAD DE DATOS – PRIMER SEMESTRE 2023

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

Información al 10 de julio de 2023.

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 8 180 liquidaciones de Alcabala recaudando un monto de 88.1 millones de soles por dicho concepto.
2. Se realizó la búsqueda de domicilio alterno a 35,013 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 2023, a través del módulo MIV y MTV se logró registrar 31 192 DDJJ vehiculares por dicho medio, el cual contribuye a descongestionar las agencias SAT.
4. El nivel de contribuyentes con teléfono y/o email al 30 de junio del presente año se encuentra en 87.8%.
5. Se recepcionó un total de 119 trámites de devolución de documentos en materia tributaria de los cuales se ha resuelto el 63.9% (76 trámites). Asimismo, se admitieron 196 trámites de devolución de documentos en materia no tributaria de los cuales se ha resuelto el 59.2% (116 trámites).
6. Al cierre del primer semestre 2023 se logró suscribir 03 nuevos convenios con la Concesionaria 1222 Perú S.A.C, Euroshop S.A y AMBARCAR S.A.C.

PROPYUESTAS PARA MEJORAR LA ESTRATEGIA

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. Solicitar la implementación del envío automático de un correo electrónico que alerte a los colaboradores con registros pendientes de atención, la carga de oportuna de resultados en el módulo MCSSISAT de las inconsistencias trabajadas durante el mes.
3. 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.
4. Gestionar con las notarías y concesionarias la suscripción de una adenda que les permita transferir documentación de forma digital a fin de agilizar los procesos.
5. Coordinar a la GSA para que sus asesores realicen la impresión 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.
6. Analizar la posibilidad de firmar adendas con SUNAT y RENIEC con el objetivo de contar información relevante para las acciones de cobranza pre coactiva, coactiva y fiscalización del SAT.
7. Coordinar con el AF. de Notificaciones la validación de los resultados de notificación del proveedor del servicio, además de la reimpresión de documentos con domicilio modificado posteriormente a efectos de que se realice un nuevo envío.
8. Coordinar con la GIN la Implementación de validaciones en el MAP Tributario para que en los casos donde se agreguen referencias o se completen datos del domicilio fiscal utilizando los motivos: Error de digitación o Actualización en los tipos de solicitud: De oficio o De parte sin sustento; no generen el cambio en la condición del domicilio del contribuyente.

GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA

La Gerencia Central de Normativa y las unidades orgánicas que la integran, durante el primer semestre del ejercicio 2023 se alcanzó un nivel de ejecución del 49.9% con respecto a la meta anual. En el Cuadro N° 21 se muestra los niveles de ejecución respecto de las metas programadas y ejecutadas por el órgano y sus unidades orgánicas.

CUADRO N° 21
NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS 2023 – PRIMER SEMESTRE
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	282	141	50.0%
 ASUNTOS JURÍDICOS	Acciones realizadas	159	79	49.7%
TOTAL		501	250	49.9%

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

Para el año 2023 la Gerencia Central de Normativa conjuntamente con sus gerencias programaron diez (10) actividades operativas POI. Durante el primer semestre del año 2023, 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 uno de los centros de costo que conforman la Gerencia Central de Normativa.

A. GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA

CUADRO N° 22: 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						
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)	INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 30.06.23
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%, atendiendo los recursos de apelación de papeletas de RNT y Multas Administrativas, requerimientos de mandato judicial, requerimiento de copias certificadas; así como trámites simples vinculados a expedientes de apelación, entre otras propias de la operatividad del área. ✓ Durante el primer semestre 2023 los reclamos en segunda instancia se atendieron en un 69.5%, lo que equivale a 7,272 trámites de los cuales el 42.6% fueron atendidos dentro del plazo establecido.	Acciones realizadas	24	24	100.0% ●	Eficacia de la atención recursos impugnatorios en segunda instancia (Materia No Tributaria). Eficacia de la atención de recursos impugnatorios en segunda instancia dentro del plazo (Materia No Tributaria).	≥ 85.0% 69.5%	

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Memorando N° D000131-2023-SAT-GCN y Memorando N° D000231-2023-SAT-GCN.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO N° 23: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA – PRIMER SEMESTRE 2023

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

Información al 10 de julio de 2023.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- En el primer semestre 2023 la Gerencia Central Normativa atendió 5 882 expedientes de recursos de apelación de tránsito considerando los siguientes subtrámites: Constancia de imputaciones (CIR), resolución contenciosa y no contenciosa de tránsito; y resolución de sanción por acumulación de puntos.
- Se atendieron 195 expedientes de trámites simples vinculados a apelaciones y 28 cumplimientos por mandato judicial.
- Se realizó la derivación de 25 recursos de apelación (expedientes físicos) y 10 500 requerimientos de copias certificadas, a fin de realizar la transferencia a la Autoridad de Transporte Urbano de Lima y Callao-ATU.

PROPUESTAS PARA MEJORAR LA ESTRATEGIA

- Se sugiere fomentar mejoras en los procedimientos correspondientes a “Apelaciones con resultado fundado” y “Trámites simples”, en coordinación con las Gerencias de Organizaciones y Procesos y de Informática, logrando la automatización de ambos procesos, con lo cual dejaría sin efecto los actos administrativos previos a la confirmación de la resolución de la Gerencia Central Normativa dando mayor agilidad a las respuesta de los trámites previniendo reclamos de los administrados por actos administrativos anteriores, así como retrasos en la atención de sus requerimientos.
- Impulsar la suscripción de convenios con las empresas certificadoras de inspecciones técnicas vehiculares y las emisoras de SOAT, con el fin de facilitar el intercambio de información y simplificar 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 su concordancia con los datos consignados en el escrito de apelación antes de ser elevados a la GCN.

B. GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS

CUADRO N° 24: 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						
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)	INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 30.06.23
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 semestre del año 2023 se recibieron 207 consultas legales de las Unidades Orgánicas de las cuales fueron atendidas 204 hasta el mes de junio (98.6%).	Acciones realizadas	36	36	100.0% ●	Eficacia en la atención de las consultas legales. ≥ 96.0%	98.6%	
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	37	37	100.0% ●	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Informe N° D000161-2023-SAT-GAJ e Informe N° D000317-2023-SAT-GAJ.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO N° 25: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS – PRIMER SEMESTRE 2023

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

Información al 10 de julio de 2023. / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- Al primer semestre se emitieron 178 opiniones y 294 evaluaciones legales, además se elaboraron 76 resoluciones jefatura.
- Se revisó el proyecto de ley que modifica la ley de procedimiento de ejecución coactiva, que incorpora disipaciones sobre chatarrero de vehículo y suspensión del procedimiento de ejecución coactiva emitido con Memorando N°D00270-2023-GAJ. De igual manera se revisó el proyecto de modificación del plan de continuidad operativa del SAT para la gerencia central de administración de recursos emitido con informe N°000254-2023-GAJ.
- En el primer semestre ha evaluado 60 solicitudes de ratificación de las Municipalidades distritales en materia de arbitrios; asimismo, ha evaluado 49 solicitudes de ratificación en materia de estacionamiento vehicular en playas, entre otras acciones realizadas
- En coordinación con Escuela SAT y el Área Funcional de Ratificaciones, se ha desarrollado el 1er. taller de “Costeo y Determinación de Arbitrios Municipales 2024”, llevado a cabo entre el 06 y 16 de junio con la finalidad de capacitar a los funcionarios municipales para la elaboración de sus expedientes, teniendo en cuenta los últimos cambios normativos para la presentación de las solicitudes.

PROPUESTAS PARA MEJORAR LA ESTRATEGIA

- 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.
- Mantener un debido registro de las coordinaciones y reuniones realizadas con los funcionarios municipales de manera presencial o no presencial, a fin de tener un control adecuado de la información pasible de verificación.

C. GERENCIA DE IMPUGNACIONES

CUADRO N° 26: 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 30.06.23
	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. ✓ Al cierre del primer semestre 2023 se atendieron el 89.4% de los reclamos en primera instancia, es decir 57 762, de los cuales el 85.7% 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).	≥ 80.0 %	89.4%
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 primer semestre 2023 el indicador alcanzó un resultado del 72.3% de descargos atendidos como máximo en 90 días calendario.	Reporte	12	12	100.0% ●	Porcentaje de "Descargos" en etapa instructor atendidos como máximo en 90 días calendarios.	≥ 66.1%	72.3%
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, N° 27806 ✓ Se cumplieron al 100.0% las acciones programadas como la atención de solicitudes de acceso a la información físicas y atención de solicitudes de acceso a la información por buzón de transparencia. ✓ Al cierre del primer semestre del 2023 el indicador "Eficiencia en la atención de las solicitudes de acceso a la información pública dentro del plazo" alcanzó un nivel de cumplimiento del 27.8%, siendo que de un total de 12 807 solicitudes de acceso a la información, solo 3 556 fueron atendidas dentro del plazo.	Acciones realizadas	12	12	100.0% ●	Nivel de atención de las solicitudes de acceso a la información pública.	≥ 95.0 %	95.7%
					Eficiencia en la atención de las solicitudes de acceso a la información pública dentro del plazo.	≥ 70.0 %	27.8%

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Informe N° D000070-2023-SAT-GIM e Informe N° D000200-2023-SAT-GIM. / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO N° 27: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE IMPUGNACIONES – PRIMER SEMESTRE 2023

GERENCIA DE IMPUGNACIONES	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	141	141	100.0%

Información al 10 de julio de 2023. / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión. / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS
1. Al primer semestre se recibieron 9 495 expedientes tributarios, y se atendieron 10 688 expedientes incluyendo el pasivo de años anteriores.
2. Se recibieron 58 063 expedientes no tributarios y se atendió 35 441 incluyendo el pasivo de años anteriores.
3. Se han emitido 12 580 Informes Finales de Instrucción (IFI) en Etapa Instructora.
4. En el primer semestre el área de Acceso a la información (AIP) recibió 12 807 solicitudes de las cuales se atendió 3 556 se tendieron dentro del plazo.

PROPUESTAS PARA MEJORAR LA ESTRATEGIA

- Incorporación de personal con experiencia en defensa jurídica a fin de realizar acciones legales e impulso de procesos (casos civiles de rellenos sanitarios y otros) y atención de temas administrativos (PCM). se recomienda coordinar con la GRH la priorización de las convocatorias de sus plazas, en pro de cumplir eficientemente sus actividades.
- Coordinación permanente con la Gerencia Central de Administración de Recursos para la atención oportuna de los requerimiento de pago en calidad de cosa juzgada y respecto a los requerimientos de pago de ejecución anticipada de sentencia en materia laboral, establecer el procedimiento interno para el cumplimiento del mandato judicial y evitar medidas de apercibimiento.
- Coordinación con la Gerencia de Finanzas a fin de gestionar las acciones correspondientes con el fin de hacer efectivo el cobro de los depósitos judiciales.
- 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.
- 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.

GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS

La Gerencia Central de Administración de Recursos, y las unidades orgánicas que la integran, durante el primer semestre 2023 alcanzaron un nivel de ejecución del 49.7% con respecto a la meta anual. En el Cuadro N° 28 se muestra los niveles de ejecución respecto de las metas programadas y ejecutadas por el órgano y sus unidades orgánicas.

CUADRO N° 28
NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS 2023 – PRIMER SEMESTRE
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	600	301	50.2%
 FINANZAS	Acciones realizadas	449	223	49.7%
 RECURSOS HUMANOS	Acciones realizadas	691	340	49.2%
TOTAL		1 752	870	49.7%
 UNIDAD EJECUTORA DE INVERSIONES - GAD	Equipos	338	-	-
TOTAL EQUIPOS		338	-	-

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.

Al primer semestre 2023 la Gerencia Central de Administración de Recursos conjuntamente con sus Gerencias programaron diecinueve (19) actividades operativas, de las cuales 16 actividades cumplieron al 100%. Sin embargo, dos (2) de las actividades presentaron un nivel de desviación dentro del rango aceptable, las cuales se detallan a continuación:

- **Administración de la información de los servidores**, está a cargo de la Gerencia de Recursos Humanos, obtuvo un nivel de cumplimiento de 101.2%, ello debido a que en el mes de enero realizó una acción adicional referente a la apertura de 14 legajos para nuevos servidores.
- **Gestión de las compensaciones de los servidores**, esta actividad también a cargo de la Gerencia de Recursos Humanos, obtuvo un nivel de cumplimiento de 104.4%, puesto que en los meses de abril y mayo se realizó una acción no programada relacionada a elaboración de planilla de pago de los practicantes.

Por otro lado, una (1) de las actividades presentó un nivel de desviación deficiente debido a la sobre ejecución de acciones que se mencionan a continuación:

- **Gestión del desarrollo y capacitación de los servidores**, esta actividad igualmente a cargo de la Gerencia de Recursos Humanos, obtuvo un nivel de cumplimiento de 107.7%, ello debido a que en el mes de mayo se ejecutó una capacitación adicional al “Plan de desarrollo de personas (PDP) (SCI)” relacionada a “Interpretación de la norma ISO 9001:2015” que contó con la participación de 40 colaboradores de Aló SAT, Caja y Of. de Defensoría.

A. GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS

CUADRO N° 29: 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 30.06.23
	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. ✓ Al primer semestre del 2023 la GCA ha identificado conjuntamente con las áreas los puestos que son teletrabajables y en base a ello ha elaborado un Plan de Implementación, el mismo que ha sido aprobado mediante Resolución Jefatural N° 001-004-0005044, de fecha 02.05.2023, que tiene como objetivo principal fomentar la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral, así como promover políticas que garanticen el desarrollo del colaborador en el SAT.	Acciones realizadas	6	6	100.0% ●	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO N° 30: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA CENTRAL ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS – PRIMER SEMESTRE 2023

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 10 de Julio de 2023.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

B. GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN

CUADRO N° 31: 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 30.06.23
	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 cierre del primer semestre 2023 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	61	61	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	47	47	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 indicador de cumplimiento del PAC al primer semestre obtuvo un 68.4%, logrando convocar los 39 procesos de los 57 programados.	Acciones realizadas	40	40	100.0% ●	Cumplimiento del PAC.	100.0%	68.4%
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	80	80	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° D000118-2023-SAT-GAD e Informe N° D000237-2023-SAT-GAD. / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO N° 32: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN – PRIMER SEMESTRE 2023

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	301	301	100.0%

Información al 10 de julio de 2023. / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión. / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

1. Durante el primer semestre 2023, a través de la Resolución de Gerencia de Administración N° 003-005-00003871, se aprobó el Plan Anual de Contrataciones del SAT. Asimismo, se culminó con el registro del cuadro de necesidades (i) 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 supervisión del personal de vigilancia y policial mediante cámaras de monitoreo las 24 horas en la Sede Principal, depósitos y agencias.
3. Se atendieron 50 156 documentos de los archivos de gestión y archivo central.
4. Se atendieron 193 O/C, 574 O/S y 80 Pecosas en atención a las necesidades de los centros de costo de la Institución.
5. Se realizó la capacitación "Presentación de términos de referencia y/o especificaciones técnicas, y las implicancias que conlleva una mala programación de sus necesidades, así como las responsabilidades del área usuaria en la supervisión y ejecución de sus contratos".
6. Se realizaron los mantenimientos de ascensores, grupo eléctrico, instalaciones eléctricas, infraestructura sanitaria, unidades vehiculares, entre otros.

PROPUESTAS PARA MEJORAR LA ESTRATEGIA

1. Que el AF. Logística revise constantemente los ítems no utilizados, a fin de coordinar con las áreas usuarias la reprogramación de sus necesidades o destinar dichos recursos a la priorización necesidades institucionales.
2. Que el AF. de Archivo analice la posibilidad de elaborar un circuito de procesos para la atención de solicitudes documentales.
3. Que el AF. Logística realice una lista de prelación de los pedidos SIGA, conformidades, requerimientos, etc., a fin de establecer prioridades de atención.
4. 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.
5. Capacitar respecto al llenado de nuevos formatos e indicar el contenido de documentos de S/R presupuestales en el marco de la Directiva de abastecimiento.

C. GERENCIA DE FINANZAS

CUADRO N° 33: 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 30.06.23
	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 ejecución presupuestal alcanzó el 34.7% del PIM (S/ 111 293 159.00).	Acciones realizadas	28	28	100.0% ●	Nivel de Ejecución Presupuestal.	≥ 90.0%	34.7%
3. ELABORACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS ✓ Se ejecutó al 100.0% las acciones programadas, 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 cierre del primer semestre 2023 se logró un nivel de operaciones de pago del 50.6% (971 835 operaciones) realizados a través de canales alternativos a caja SAT (Bancos, Agentes Bancarios, Notarías web, entre otros).	Acciones realizadas	52	52	100.0% ●	Nivel de operaciones de pago realizados a través de los canales alternativos a Caja SAT.	≥ 48.0%	50.6%

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Informe N° D000095-2023-SAT-GFN, Informe N° D000089-2023-SAT-GFN e Informe N° D000174-2023-SAT-GFN. /Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO N° 34: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE FINANZAS – PRIMER SEMESTRE 2023

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

Información al 10 de julio de 2023. / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión. / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- Durante el primer semestre, se logró un incremento en el uso de canales alternativos a Caja SAT, superando a la meta anual en un 5.6%. logrando recaudar un monto de S/ 227,987,940.60.
- Al cierre del primer semestre se obtuvo un avance de la ejecución Presupuestaria de gastos del 34.7% respecto del PIM (S/111 293 159), se optimizaron gastos y se mantuvo la sostenibilidad financiera de la Institución.
- Durante el primer semestre 2023 se aprobaron 761 Notas de Certificación de Crédito Presupuestario y 160 Notas de Modificación Presupuestaria en el Aplicativo Web SIAF - Operaciones en Línea. Asimismo, se presentaron 22 Informes de Situación Presupuestaria.
- Además, se desarrollaron arqueos inopinados en las agencias del SAT, como parte de las acciones de control interno del área de finanzas y control del riesgo.

PROPYEUSTAS PARA MEJORAR LA ESTRATEGIA

- Que la Gerencia de Finanzas en conjunto con la Gerencia de Administración continúen con las acciones de coordinación 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 para la realización de los pagos fin de mantener en niveles bajos el aforo en las áreas de caja de las sedes del SAT y con ello evitar que haya elevados tiempos de espera.
- 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.
- Implementación y sistematización de las imputaciones por retención bancaria, con la finalidad de minimizar tiempos de imputación de 2 horas a 5 minutos aproximadamente.
- 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.
- Coordinar con las U.O la verificación anticipada de su CN con relación a la programación y/o reprogramación de sus bienes y servicios contemplados en el Cuadro de Necesidades antes de la emisión de su pedido SIGA para evitar observaciones futuras.

D. GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

CUADRO N° 35: 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 30.06.23
	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%, respecto al cumplimiento del proceso de selección de los servidores, vinculación de los servidores e inducción de los servidores.	Acciones realizadas	42	42	100.0% ●	-	-	-
3. GESTIÓN DEL DESARROLLO Y CAPACITACIÓN DE LOS SERVIDORES ✓ Se cumplió al 107.7% las acciones programadas puesto que, en el mes de mayo se ejecutó una capacitación adicional al "Plan de desarrollo de personas (PDP) (SCI)" relacionada a "Interpretación de la norma ISO 9001:2015" que contó con la participación de 40 colaboradores de Aló SAT, Caja y Of. de Defensoría. ✓ Respecto del indicador: "Cumplimiento del plan de desarrollo de personas (PDP)", durante el primer semestre se ejecutaron las 5 capacitaciones de las 14 programadas, alcanzando el 35.7% de cumplimiento del PDP. ✓ Respecto del indicador: "Cobertura de capacitaciones del PDP", durante el primer semestre se capacitó a 136 trabajadores de los 420 programados, alcanzando un 32.4% de cobertura del PDP.	Acciones realizadas	13	14	107.7% ●	Cumplimiento del plan de desarrollo de personas (PDP). Cobertura de capacitaciones del PDP.	100.0%	35.7% 32.4%
4. GESTIÓN DE RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES ✓ La actividad registró 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 alcance de 57.4%, beneficiando a 409 colaboradores.	Acciones realizadas	143	143	100.0% ●	Alcance de las acciones de bienestar en los colaboradores.	≥ 80.0%	57.4%
5. ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVIDORES ✓ Se alcanzó el 101.2% las acciones programadas, debido a que en el mes de enero realizó una acción adicional referente a la apertura de 14 legajos para nuevos servidores.	Acciones realizadas	81	82	101.2% ●	-	-	-
6. GESTIÓN DE LAS COMPENSACIONES DE LOS SERVIDORES ✓ Se alcanzó el 104.4% de cumplimiento de las acciones programadas dado que, en los meses de abril y mayo se realizó una acción no programada relacionada a elaboración de planilla de pago de los practicantes.	Acciones realizadas	45	47	104.4% ●			

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Informe N° D000103-2023-SAT-GRH e Informe N° D000184-2023-SAT-GRH / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE

Fuente: Módulo de Control de la Gestión y Informe N° DO-0185-2023-SAT-GRN-I-MG-00014-2023-SAT-GRN / Elaboración: Área Funcional de Planificación - SGE.

GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	336	340	101.2%

Información al 10 de julio de 2023. / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión. / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

1. Se aprobó la modificación del Plan de Desarrollo de Personas 2023, a través de la RJ N° 001-004-005020.
 2. Se atendieron un total de 37 requerimientos para procesos de selección de personal de 47 plazas bajo el D.L. 728 y D.L 1057 (CAS). Se ejecutaron 7 capacitaciones en el marco del Plan de Desarrollo de las personas 2023 bajo la modalidad presencial al personal del SAT.
 3. Se realizaron 1 521 atenciones de salud en la Sede Principal y Ag. Argentina a todos los colaboradores que realizan trabajo presencial, mixto o que presentan síntomas de COVID 19 u otra sintomatología.
 4. Se ejecutaron las evaluaciones de conocimientos en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, en el que participaron alrededor de 75 servidores/as del A.F. de Aló SAT, A.F. Finanzas (CAJA) y de la ODC.

PROPUESTAS PARA MEJORAR LA ESTRATEGIA

1. 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.
 2. Coordinar con la GFN la mejora de plazos para el pago de liquidaciones de beneficios sociales desde la aprobación de las certificaciones hasta la comunicación al banco de la Nación para el pago correspondiente.
 3. Incrementar la cartera de opciones para hacer alianzas estratégicas con instituciones del Estado y mantener el apoyo en capacitaciones.
 4. Difundir información sobre cursos virtuales gratuitos que realizan diversas instituciones las cuales otorgan certificado como: ENAP, OSCE, entre otras.
 5. Coordinar las con empresas de la corporación para la ejecución de ferias y/o beneficios para los trabajadores

GERENCIA CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS

La Gerencia Central de Innovación y Proyectos y las unidades orgánicas que la integran, durante el ejercicio fiscal 2023 alcanzaron un nivel de ejecución del 52.4% con respecto a la meta anual. En el Cuadro N° 37 se muestra los niveles de ejecución respecto de las metas programadas y ejecutadas por el órgano y sus unidades orgánicas.

CUADRO N° 37
NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS 2023 – PRIMER SEMESTRE
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	157	80	51.0%
 ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	Acciones realizadas	52	27	51.9%
 PROYECTOS	Acciones realizadas	33	20	60.6%
TOTAL		254	133	52.4%

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 2023 la Gerencia Central de Innovación y Proyectos conjuntamente con sus Gerencias programaron once (11) actividades POI. Durante el año 2023, 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 uno de los centros de costo que conforman la Gerencia Central de Innovación y Proyectos.

A. GERENCIA CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS

CUADRO N° 38: 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						
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)	INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 30.06.23
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.	Acciones	6	6	100.0% ●	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO N° 39: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS - PRIMER SEMESTRE 2023

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 10 de julio de 2023.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

B. GERENCIA DE INFORMÁTICA

CUADRO N° 40: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA DE INFORMÁTICA

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO					
	PRIMER SEMESTRE									
	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 87.0%, lográndose cerrar 160 requerimientos de funcionalidad sin observaciones.	Acciones	6	6	100.0% ●	Nivel de requerimientos de funcionalidad cerrados.	≥ 75.0 %	87.0%			
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 ejecutaron 7 mantenimientos preventivos de los UPS y AAP de los 14 programados.	Acciones	21	21	100.0% ●	Nivel de cumplimiento de los mantenimientos de UPS y aires acondicionados de precisión programada.	≥ 95.0%	50.0%			
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 9.7% de las solicitudes de pase producción cumplieron con la metodología de desarrollo ✓ Asimismo, al cierre del primer semestre 2023 se alcanzó un nivel de incidencia de funcionalidad detectada durante las pruebas en el ambiente de preproducción del 4.9%.	Acciones	12	12	100.0% ●	Verificación del cumplimiento de la metodología de desarrollo en las solicitudes de pase implementadas en el ambiente de producción.	≥ 40.0%	9.7%			
					Nivel de incidencias de funcionalidad detectadas durante las pruebas en el ambiente de preproducción.	≤ 25.0%	4.9%			
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 TI PARA EL 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 97.3%, superior a la meta (88.0%). Es decir, se atendieron 4 159 requerimientos de datos.	Acciones	24	24	100.0% ●	Nivel de atención de requerimientos de datos e Información sin observaciones.	≥ 88.0 %	97.3%			

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Informe N° D000037-2023-SAT-GIN e Informe N° D000066-2023-SAT-GIN. / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO N° 41: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE INFORMÁTICA – PRIMER SEMESTRE 2023

GERENCIA DE INFORMÁTICA	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	80	80	100.0%

Información al 10 de julio de 2023. / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión. / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

1. Convocatoria y desarrollo de la 1ra sesión de instalación del comité de gobierno digital.
2. Implementación de software para lectura de puntos mediante scanner.
3. Implementación de lectura de PDF de cuadernillos con clave, asimismo en la Agencia virtual se retiró las restricciones para visualizar el cuadernillo tributario.
4. Habilacación de pago Yapé a través de la web del SAT
5. Rediseño de la página principal web del SAT y Consultas en Línea - 1era Etapa.
6. Actualización y aprobación del Plan de contingencia Informático, Plan de pruebas y formato de soporte.
7. Se realizó el inventario físico de PC's que se encuentran en estado de uso en todas las unidades orgánicas del SAT.
8. Implementación en la Agencia Virtual sobre la validación de ciudadanos con la PIDE - RENIEC

PROPUESTAS PARA MEJORAR LA ESTRATEGIA

1. Realizar comunicaciones internas donde se difunda los requisitos para el correcto registro de requerimientos a través del Sistema de Gestión de Requerimientos, ello con el fin de evitar ser rechazados por no cumplir con lo solicitado.
2. Reforzar las coordinaciones con el personal del área de logística para la atención oportuna de las solicitudes de mantenimientos preventivos y correctivos de los equipos de cómputo del SAT.
3. Identificación de nuevos servicios o mejoras a los ya existentes que beneficien a los ciudadanos e impulsen el uso de la Agencia virtual SAT.

C. GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

CUADRO N° 42: 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						
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)	INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 30.06.23
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%. ✓ En el primer semestre se aprobó el programa anual de auditorías 2023, a su vez se realizaron una Auditoría externa de carta de servicios. ✓ La eficacia de cierre de SAC/SAP'S a junio 2023 fue de 72.7%, es decir se cerraron 16 solicitudes de acciones correctivas de las 22 generadas.	Acciones	11	11	100.0% ●	Eficacia de cierre de solicitudes de acciones correctivas respecto al Sistema de Gestión de Calidad.	≥ 55.0%	72.7%
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° D000018-2023-SAT-GOP e Informe N° D000033-2023-SAT-GOP.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO N° 43: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS – PRIMER SEMESTRE 2023

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

Información al 10 de julio de 2023 / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión. / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- Al cierre del primer semestre se han emitido 229 documentos, entre informes, memorandos y oficios.
- Se elaboraron y/o actualizaron y/o dieron de baja a 65 documentos normativos que soportan los procesos.
- Se implementaron 08 oportunidades de mejora en los siguientes procesos: i) Implementación del pase ii) Proceso de Registro de obligaciones tributarias y determinación de deuda iii) Proceso de Registro de obligaciones no tributarias y determinación de deuda, vi) Gestión de cobranzas v) Facilidades de pago y recaudación vii) Atención de medio impugnatorios y solicitudes no contenciosas viii) Gestión de recursos Humanos y viii) Gestión documentaria.
- En el mes de abril se llevó con éxito a cabo de manera presencial la Auditoría Externa de Carta de Servicios (Auditoría de seguimiento), no obteniendo ninguna no conformidad.
- En el mes de junio se ejecutó con éxito la Auditoría Interna de Calidad ISO 9001:2015.
- Se logró publicar la Carta de Servicios en la página web del SAT (Versión 16).

PROPUESTAS PARA MEJORAR LA ESTRATEGIA

- Continuar las coordinaciones con los responsables de las gerencias u oficinas sobre la relevancia de asignar y otorgar las facilidades del caso a los especialistas o usuarios clave involucrados en los procesos priorizados, disponiendo el cumplimiento de plazos y realizando el seguimiento respectivo.
- Reforzar el equipo de auditores externos y evaluar entregar constancias de participación cada vez que concluyan su labor tanto en las auditorías internas y externas.

D. GERENCIA DE PROYECTOS

CUADRO N° 44: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA DE PROYECTOS

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE						
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)	INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 30.06.23
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 la gestión de actividades extraordinarias y formulación de inversiones. ✓ Se presentó la Cartera de Inversiones para la Programación Multianual de Inversiones 2024-2026. ✓ Se gestionó iniciativas como: "desarrollo e implementación de un aplicativo Móvil SAT", "Rediseño de la página web", "Posicionamiento del enlace pagos en Línea", "Gestión de la implementación de la firma digital masiva para la REC tributaria" "Atención de prioridades de fiscalización" y "Constancia de no adeudo en Línea".	Acciones	20	20	100.0% ●	-	-	■

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Informe N° D000018-2023-SAT-GPY e Informe N° D000023-2023-SAT-GPY.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO N° 45: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE PROYECTOS – PRIMER SEMESTRE 2023

GERENCIA DE PROYECTOS	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
ACCIONES	20		20	100.0%

Información al 10 de julio de 2023.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

1. Se realizó reunión de trabajo con las áreas usuarias, para dar inicio a las actividades de definición de mejora a implementar en el módulo de Control y Cobranza tributaria del SIAT y Agencia Virtual
2. El responsable de la Unidad Formuladora informó respecto al seguimiento realizado al mes de junio de los proyectos de inversión e IOARR contemplados en la Cartera de Inversiones del SAT.
3. Se culminó la implementación del servicio de Mesa de Partes Digital del SAT en la página web institucional, el cual comprende desde el acceso hasta el registro de la atención (revisión en back office), se emitió el informe de seguimiento post implementación de la actividad donde se transfiere el servicio de Mesa de Partes Digital y se comunica el cierre de la actividad extraordinaria el cual fue remitido a la GSA.

PROPUESTAS PARA MEJORAR LA ESTRATEGIA

1. Impulsar la participación de los colaboradores de la entidad para la presentación de ideas de inversión y/o proyectos y/o mejoras que permitan incrementar el nivel de recaudación o mejorar el servicio al ciudadano.
2. Realizar entrevistas y/o pasantías en las U.O claves o críticas de la institución con la finalidad de buscar alternativas de solución que podrían recaer en proyectos de inversión.
3. Seguir impulsando el proceso de notificación electrónica, a fin de que tenga mayor alcance incorporando más documentos a ser notificados por este medio, de esta manera se ahorraría costos a la administración.

JEFATURA, OFICINAS II, OCI Y CAMPAÑA MASIVA

La Jefatura, sus Oficinas de soporte y asesoramiento, OCI y la Coordinación de Campaña Masiva del SAT durante el ejercicio fiscal 2023 alcanzaron un nivel de ejecución del 49.5% con respecto a la meta anual. En el Cuadro N° 46 se muestra los niveles de cumplimiento de las metas programadas y ejecutadas por los respectivos órganos, unidades orgánicas y la coordinación del equipo de masiva.

CUADRO N° 46
NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS 2023 – PRIMER SEMESTRE
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	678	335	49.4%
 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	278	137	49.3%
 ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	Acciones realizadas	45	18	40.0%
 COORDINACIÓN CAMP. MASIVA	Acciones realizadas	11	11	100.0%
TOTAL		1 136	562	49.5%

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

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

Para el primer semestre del año fiscal 2023 la Jefatura conjuntamente con sus Oficinas II, Masiva y OCI programaron doce (12) actividades POI. Durante el primer semestre 2023, 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 68.2%, puesto que ejecutaron 30 acciones de las 44 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 N° 47: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA JEFATURA SAT

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE						
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)	INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 30.06.23
1. DIRECCIÓN, CONTROL Y SUPERVISIÓN EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se cumplieron al 100.0% las labores de dirección estratégica de las actividades correspondientes a la Jefatura SAT. ✓ En el mes de enero de emitió un informe situacional N°D00001-2023-SAT-JEF para saber el Estado Situacional y el plan de Gerencia que se llevará en el año 2023. ✓ Se reconformo el equipo de trabajo de Integridad Institucional del SAT designado mediante Resolución Jefatural N.º 001-004-00004647. ✓ Se designó integrantes de la Comisión Negociadora que intervendrá, en representación del SAT, en la Negociación colectiva relacionada al Proyecto de Convenio Colectivo y Pliego de Reclamos 2023-2024 presentado por el Sindicato de Trabajadores CAS a 728 del Servicio de Administración Tributaria - SITRACASSAT mediante Resolución Jefatural N.º001-004-00005022. ✓ A través de Acuerdo de Consejo Directivo N° 206-163-00000032 aprobó las medidas de austeridad, racionalidad, disciplina y calidad del gasto para el año fiscal 2023. ✓ Se presentó los resultados de los 100 primeros días de Gestión Municipal, con relación a las competencias del SAT, mediante el Informe N°D000127-2023-GCO. ✓ Se emito un memorando múltiple N°D000067-2023-SAT-JEF para la evaluación de riesgo para el plan de acción anual -sección medidas de control, en el marco de la implementación del sistema de control interno SCI. 	Acciones	6	6	100.0% ●	-	-	

Fuente: Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO N° 48: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA JEFATURA SAT – PRIMER SEMESTRE 2023

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

Información al 10 de julio de 2023.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

B. OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL

CUADRO N° 49: 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						
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)	INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 30.06.23
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	311	311	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	18	18	100.0% ●	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión. / Memorando N° D000103-2023-SAT-OII y Memorando N° D000175-2023-SAT-OII.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO N° 50: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL – PRIMER SEMESTRE 2023

OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	335	335	100.0%

Información al 10 de julio de 2023.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- Se ejecutaron las actividades para la difusión de la campaña Masiva 2023, así como la difusión para el vencimiento de la 1ra y 2da cuota de Impuesto Predial, Arbitrios e Impuesto Vehicular.
- Durante el primer semestre, se realizaron 462 publicaciones en Facebook del SAT y 379 publicaciones en Instagram; se atendieron 589 consultas realizadas por los ciudadanos a través de estos medios. Asimismo, al primer semestre se cuenta con 97 146 seguidores en Facebook, 1 981 seguidores en esta Instagram y 43 700 en la plataforma Tik tok.
- 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 339 impactos en prensa escrita, radial y televisiva al cierre del primer semestre.
- Se dictaron 8 talleres presenciales por el programa “Vecino Limeño puntual” beneficiándose 150 ciudadanos, asimismo se realizaron actividades de apoyo social como donación de material reciclable, polos y gorras, productos de primera necesidad y asistencia y apoyo al adulto mayor.

PROPUESTAS PARA MEJORAR LA ESTRATEGIA

- 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.
- Se sugiere seguir impulsando la suscripción de convenios con entidades financieras para la adquisición de premios para los contribuyentes puntuales. En ese sentido, tratar de conseguir un auto cero kilómetros para sortear como el premio mayor como había en años pre-pandemia.

C. ESCUELA SAT

CUADRO N° 51: 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 30.06.23
	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 2023. ✓ De los cursos dictados por Escuela SAT al cierre del primer semestre 2023, se logró que el 83.9% de los participantes se encuentren satisfechos con la capacitación brindada.	Acciones	12	12	100.0% ●	Satisfacción por los cursos brindados por Escuela SAT.	≥75.0%	83.9%

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Memorando N° D000057-2023-SAT-ESC y Memorando N° D000086-2023-SAT-ESC.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO N° 52: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE ESCUELA SAT – PRIMER SEMESTRE 2023

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

Información al 10 de julio de 2023.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

5. Se realizó la presentación del “Plan de capacitación externa virtual 2023” que incluye la programación mensual del dictado de veintiún (21) cursos mediante Informe N°D000004-2023-SAT-ESC.
6. Se difundieron las actividades académicas programadas al público objetivo: Funcionarios y servidores de los gobiernos locales mediante la red profesional Linkedin, Facebook e Instagram, portal Web y mensajería electrónica, todas administradas por Escuela SAT.
7. Se ejecutaron 11 de los cursos virtuales programados en el Plan Anual de Capacitación Virtual 2023, los cuales contaron con la participación de 226 servidores y funcionarios de los distintos gobiernos locales del país, logrando un ingreso percibido por el servicio de capacitación brindada de S/ 45 262.00.
8. 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.

PROPUESTAS PARA MEJORAR LA ESTRATEGIA

1. 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.
2. Coordinar con la Oficina de Imagen Institucional la elaboración de nuevos diseños para la publicidad de Escuela SAT; así como para generar ideas innovadoras para un mayor impacto en la difusión externa de las capacitaciones.
3. Fortalecer las habilidades de los capacitadores SAT en el uso de herramientas virtuales para el desarrollo de los módulos de manera efectiva.
4. Evaluar si es pertinente retomar las actividades educativas presenciales, ello en función a la demanda de cursos bajo esta modalidad; así como a la disponibilidad de un ambiente para ello.
5. Coordinar con la OII y la GIN la gestión de sus propias redes sociales, puesto que le permitiría tener un control directo en el proceso de publicación, y atención a consultas del público interesado que generalmente son funcionarios de las municipalidades del país y de otras entidades públicas.

D. OFICINA DE DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y DEL ADMINISTRADO

CUADRO N° 53: 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									
	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 D000029-2023-SAT-ODC y Memorando N D000046-2023-SAT-ODC.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO N° 54: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA OFICINA DE DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y DEL ADMINISTRADO – PRIMER SEMESTRE 2023

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 10 de julio de 2023.

Fuente: POI – módulo de control de la Gestión

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

1. Se logró atender 6 969 reclamos 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.

PROPUESTAS PARA MEJORAR LA ESTRATEGIA

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.
3. Coordinar con la GGC, con el objetivo de ser más exigentes en la revisión del proceso de notificación, para que los reclamos por este concepto disminuyan o coordinar para la agilización del proceso de notificación electrónica en el SAT.

E. OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS

CUADRO N° 55: 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 30.06.23
	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	79	79	100.0% ●	-	-	-
3. PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL ✓ Se ejecutaron las acciones programadas que incluyó la formulación, proceso de elaboración, actualización y evaluación de planes institucionales, el seguimiento y monitoreo a las actividades del POI 2023, seguimiento de los indicadores institucionales, entre otros.	Acciones	52	52	100.0% ●	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO N° 56: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS – PRIMER SEMESTRE 2023

OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	137	137	100.0%

Información al 10 de julio de 2023. / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión. / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS	PROPYUESTAS PARA MEJORAR LA ESTRATEGIA
<p>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.</p> <p>2. Se realizaron una serie evaluaciones económicas en el marco de la coyuntura actual, así como la atención de pedidos de información.</p> <p>3. Durante el primer semestre 2023 se realizó el seguimiento continuo al avance de la recaudación a través de la distribución de proyección diaria y mensual entre PRICOS y MEPECOS.</p> <p>4. Se realizó la presentación de indicadores económicos y la elaboración de reportes para el Portal de Datos Abiertos</p> <p>5. Se realizaron una serie de informes institucionales (Carta de Servicios, Memoria Institucional, Informe de Gestión, evaluación anual del POI, evaluación del marco estratégico e Informe Situacional de Convenios). Asimismo, se realizó la difusión de los lineamientos estratégicos (Misión/Valores/Estrategias).</p> <p>6. Se elaboró y aprobó el POI Multianual 2024-2026.</p> <p>7. Se remitió información relevante para el proceso de Programación y Formulación Presupuestaria 2024-2026, como las proyecciones de ingresos MML e ingresos propios, Fichas ETE, Estructura Funcional Programática, entre otros.</p> <p>8. Se realizó la primera modificación al POI 2023 y se atendieron reprogramaciones de índole presupuestal específicamente con relación a la medición de impacto de metas del POI.</p>	<p>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.</p> <p>2. Gestionar reuniones periódicas a fin de brindar acompañamiento a aquellas U.O que presentan niveles de desviación críticos respecto a sus metas operativas.</p> <p>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.</p> <p>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).</p> <p>5. Realizar entrevistas in situ a las áreas críticas de la institución a fin de obtener mayor información de los procesos y plantear oportunidades de mejoras que se ajusten mejor a la resolución de las problemáticas detectadas.</p> <p>6. Que el personal Sénior realice mentoría al personal junior con el objetivo de diversificar los conocimientos y aplicación de las metodologías de trabajo</p>

F. ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

CUADRO N° 57: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD DEL ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE						
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)	INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 30.06.23
1. EJECUCIÓN DEL CONTROL GUBERNAMENTAL ✓ Durante en el primer semestre la actividad obtuvo una ejecución deficiente del 78.3% , debido a que no se pudo concretar el cumplimiento del servicio debido al cambio en el Plan Anual de Control de la Contraloría General de la República, lo cual repercutió en las acciones de control programadas.	Acciones	23	18	78.3% ●	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO N° 58: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DEL ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL – PRIMER SEMESTRE 2023

ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	23	18	78.3%

Información al 10 de julio de 2023.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

G. CAMPAÑA MASIVA

CUADRO N° 59: 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 30.06.23
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. COORDINAR LA EJECUCIÓN DE LA CAMPAÑA DE GENERACIÓN Y EMISIÓN MASIVA DE CUADERNILLOS TRIBUTARIOS 2023 ✓ Se realizó la presentación del avance de la campaña. ✓ Se cumplió con las acciones de supervisión de la generación de obligaciones tributarias 2023, y del proceso de impresión de cuadernillos; así como de las acciones de supervisión del proceso de notificación de cuadernillos 2023. ✓ 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 N° 60: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA CAMPAÑA MASIVA – PRIMER SEMESTRE 2023

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

Información al 10 de julio de 2023.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- La campaña masiva 2023 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.
- Se realizaron las acciones de supervisión de las pruebas de cálculo y determinación masiva 2023; 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.

5. SEGUIMIENTO A LA APLICACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES DE EVALUACIONES PREVIAS

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. El Área Funcional de Planificación tiene programado realizar monitoreos a las actividades operativas a cargo de las Unidades Orgánicas del SAT con la finalidad de identificar propuestas de mejora que contribuyan al cumplimiento de las metas institucionales.

Asimismo, se informa a los responsables de los centros de costo los resultados de los indicadores de desempeño de las actividades operativas 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 las metas físicas del POI. A continuación, se presentan las evidencias de seguimiento y monitoreo que realiza el área funcional:

null, 27 de Abril del 2023

INFORME N° D000121-2023-SAT-APL

A : JORGE ALBERTO RAMIREZ LOPEZ
JEFE OFICINA DE PLANIFICACION Y ESTUDIOS ECONOMICOS

De : LUIS JAVIER LOPEZ VASQUEZ
ENCARGADO DEL AREA FUNCIONAL DE PLANIFICACION

Asunto : Monitoreo del POI al 1er Trimestre 2023 - Gerencia de Gestión de Cobranza.

i) Antecedentes

La Oficina de Planificación y Estudios Económicos, de acuerdo al artículo N° 24 del Reglamento de Organización y Funciones, tiene como una de sus principales funciones el desarrollo, ejecución, monitoreo y control de la gestión de la entidad; dado ello, el Área Funcional de Planificación tiene programado realizar el monitoreo de las actividades a cargo de las unidades orgánicas del SAT con la finalidad de identificar propuestas de mejora que contribuyan al cumplimiento de las metas institucionales.

En este contexto, mediante un análisis de la información respecto al cumplimiento de las metas fiscales que se registran en el Módulo de Cobranza de la Gestión, así como por el nivel de avance de sus indicadores, entre otras informaciones relevantes, la Área Funcional de Planificación decidió iniciar las acciones de monitoreo a las actividades del POI en materia de responsabilidad de la Gerencia de Gestión de Cobranza.

ii) Metodología Empleada

El monitoreo del POI se realizó considerando las acciones en campo y gerente, que incluyó la consulta de diversas fuentes de información interna como la documentación normativa de la institución, el Módulo de Cobranza de la Gestión, así como la revisión de la información enviada por parte de la Gerencia de Gestión de Cobranza mediante el informe N° D000076-2023-SAT-GGC para la evaluación del primer trimestre 2023.

El presente monitoreo se realizó considerando las acciones necesarias para el logro de los siguientes objetivos:

- ✓ **Objetivo N° 1: Contrastar el funcionamiento del proceso de programación operativa y de los recursos necesarios para la ejecución de las actividades.**

Se evaluó información respecto del cumplimiento de los planes de trabajo y el cumplimiento de los indicadores operativos de ese caso.

Además, se estableció el siguiente criterio de semejanza/relevancia al nivel de ejecución de la meta fiscal:

Opciones	Avanzado	Tardado	Prog. Deficiente
● (casi)	■ (8% < x < 100%)	○ (x > 100%)	■ (0% - 8%)

- ✓ **Objetivo N° 2: Identificar oportunidades de mejora que contribuyan al logro de los objetivos de las unidades orgánicas y de la institución.**

A partir de la revisión de información de fuentes internas y externas en base a las problemáticas ya caracterizadas en cada una de las unidades orgánicas, se formularon propuestas de acciones de mejora que contribuyan a un mejor desempeño y logro de las metas institucionales.

iii) Desarrollo

Para el desarrollo de este punto del monitoreo, se evaluó el nivel de cumplimiento de las actividades programadas al primer trimestre del 2023, por lo que se verificó la ejecución de las metas fiscales y el nivel de avance de los indicadores operativos de las unidades orgánicas del SAT con la finalidad de identificar propuestas de mejora que contribuyan al cumplimiento de las metas institucionales. Asimismo, se revisó la información de la Gerencia de Gestión de Cobranza, así como las principales acciones ejecutadas para su desarrollo. En ese sentido, con el propósito de proporcionar un panorama general del estado de las actividades se creó las siguientes cuadros:

null, 12 de Mayo del 2023

INFORME N° D000153-2023-SAT-APL

A : JORGE ALBERTO RAMIREZ LOPEZ
JEFE OFICINA DE PLANIFICACION Y ESTUDIOS ECONOMICOS

De : LUIS JAVIER LOPEZ VASQUEZ
RESPONSABLE DEL AREA FUNCIONAL DE PLANIFICACION

Asunto : MONITOREO DEL POI AL 1ER TRIMESTRE 2023-GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADORA

i) Antecedentes

La Oficina de Planificación y Estudios Económicos, de acuerdo al artículo N° 24 del Reglamento de Organización y Funciones - ROF, tiene como objetivo asistir a la Alta Dirección en las actividades de planificación, formulación, ejecución, monitoreo y control de la gestión de la entidad; dado ello, el Área Funcional de Planificación tiene programado realizar el monitoreo de las actividades a cargo de las unidades orgánicas del SAT con la finalidad de identificar propuestas de mejora que contribuyan al cumplimiento de las metas institucionales.

En este sentido, mediante un análisis de la información respecto al cumplimiento de las metas fiscales que se registran en el Módulo de Cobranza de la Gestión, así como por el nivel de avance de sus indicadores, entre otras informaciones relevantes, la Área Funcional de Planificación decidió iniciar las acciones de monitoreo a las actividades del POI en materia de responsabilidad de la Gerencia de Gestión de Cobranza.

ii) Metodología Empleado

El monitoreo del POI se realizó considerando las acciones en campo y gerente, que incluyó la consulta de diversas fuentes de información interna como la documentación normativa de la institución, el Módulo de Cobranza de la Gestión, así como la revisión de la información enviada por parte de la Gerencia de Gestión de Cobranza mediante el informe N° D000076-2023-SAT-GGC para la evaluación del primer trimestre 2023.

El presente monitoreo se realizó considerando las acciones necesarias para el logro de los siguientes objetivos:

- ✓ **Objetivo N° 1: Contrastar el funcionamiento del proceso de programación operativa y de los recursos necesarios para la ejecución de las actividades.**

Se evaluó información respecto del cumplimiento de los planes de trabajo y el cumplimiento de los indicadores operativos de ese caso.

Además, se estableció el siguiente criterio de semejanza/relevancia al nivel de ejecución de la meta fiscal:

Opciones	Avanzado	Tardado	Prog. Deficiente
● (casi)	■ (8% < x < 100%)	○ (x > 100%)	■ (0% - 8%)

- ✓ **Objetivo N° 2: Identificar oportunidades de mejora que contribuyan al logro de los objetivos de las unidades orgánicas y de la institución.**

A partir de la revisión de información de fuentes internas y externas en base a las problemáticas ya caracterizadas en cada área, se formularon propuestas de acciones de mejora que contribuyan a un mejor desempeño y logro de las metas institucionales.

iii) Desarrollo

Para el desarrollo de este punto del monitoreo, se evaluó el nivel de cumplimiento de las actividades programadas al primer trimestre del 2023, por lo que se verificó la ejecución de las metas fiscales y el nivel de avance de los indicadores operativos de las unidades orgánicas del SAT con la finalidad de identificar propuestas de mejora que contribuyan al cumplimiento de las metas institucionales. Asimismo, se revisó la información de la Gerencia de Gestión de Cobranza, así como las principales acciones ejecutadas para su desarrollo. En ese sentido, con el propósito de proporcionar un panorama general del estado de las actividades se creó los siguientes cuadros:

Lim 12 de Mayo del 2023

INFORME N° D000134-2023-SAT-APL

De : LUIS JAVIER LOPEZ VASQUEZ
ENCARGADO DEL AREA FUNCIONAL DE PLANIFICACION

Asunto : Monitoreo del POI al 1er Trimestre 2023 - Gerencia de Ejecución Colectiva

1. ANTECEDENTES

La Oficina de Planificación y Estudios Económicos, de acuerdo al artículo N° 24 del Reglamento de Organización y Funciones, tiene como una de sus principales funciones el desarrollo, ejecución, monitoreo y control de la gestión de la entidad; dado ello, el Área Funcional de Planificación tiene programado realizar el monitoreo de las actividades a cargo de las unidades orgánicas del SAT con la finalidad de identificar oportunidades de mejora que contribuyan al cumplimiento de las metas institucionales.

En este contexto, mediante un análisis de la información respecto al cumplimiento de las metas fiscales que se registran en el Módulo de Cobranza de la Gestión, así como por el nivel de avance de sus indicadores, entre otras informaciones relevantes, la Área Funcional de Planificación decidió iniciar las acciones de monitoreo a las actividades del POI en materia de responsabilidad de la Gerencia de Ejecución Colectiva.

2. METODOLOGIA

El monitoreo del POI se realizó considerando las acciones en campo y gerente, que incluyó la consulta de diversas fuentes de información interna como la documentación normativa de la institución, el Módulo de Cobranza de la Gestión, así como la revisión de la información enviada por parte de la Gerencia de Ejecución Colectiva mediante el informe N° D000076-2023-SAT-GEC para la evaluación del primer trimestre 2023.

El presente monitoreo se realizó considerando las acciones necesarias para el logro de los siguientes objetivos:

- ✓ **Objetivo N° 1: Contrastar el funcionamiento del proceso de programación operativa y de los recursos necesarios para la ejecución de las actividades.**

Se evaluó información respecto del cumplimiento de los planes de trabajo y el cumplimiento de los indicadores operativos de ese caso.

Además, se estableció el siguiente criterio de semejanza/relevancia al nivel de ejecución de la meta fiscal:

Opciones	Avanzado	Tardado	Prog. Deficiente
● (casi)	■ (8% < x < 100%)	○ (x > 100%)	■ (0% - 8%)

- ✓ **Objetivo N° 2: Identificar oportunidades de mejora que contribuyan al logro de los objetivos de las unidades orgánicas y de la institución.**

A partir de la revisión de información de fuentes internas y externas en base a las problemáticas ya caracterizadas en cada área, se formularon propuestas de acciones de mejora que contribuyan a un mejor desempeño y logro de las metas institucionales.

3. ANALISIS

Para el desarrollo de este punto del monitoreo, se evaluó el nivel de cumplimiento de las actividades programadas al primer trimestre del 2023, por lo que se verificó la ejecución de las metas fiscales y el nivel de avance de los indicadores operativos de las unidades orgánicas del SAT con la finalidad de identificar propuestas de mejora que contribuyan al cumplimiento de las metas institucionales. Asimismo, se revisó la información de la Gerencia de Ejecución Colectiva, así como las principales acciones ejecutadas para su desarrollo. En ese sentido, con el propósito de proporcionar un panorama general del estado de las actividades se creó las siguientes cuadros:



GERENCIA CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS

Resultados de los indicadores operacionales al 30.06.23

Oficina de Planificación y Estudios Económicos
Julio 2023

Indicadores operacionales - GCI					
Unidad Orgánica	Actividad	N.º	Indicador	Unidad de medida	Meta Anual 2023
GNI	Gestión de la calidad de los sistemas normativos	1	Velocidad en cumplimiento de indicador de desarrollo en el sistema normativo. *Verificación de la ejecución de las acciones de mejora*	Nivel de calidad	≥ 40,75% ¹⁾
	Desarrollo y mantenimiento a los sistemas normativos	2	Nivel de satisfacción del usuario del sistema de gestión de calidad.	Nivel de satisfacción	> 25% ¹⁾
	Gestión de la innovación e investigación crítica	3	Nivel de respuesta en la elaboración de documentos.	Título de respuesta	> 70,0% ²⁾
GIP	Instrumentos de apoyo a la innovación y desarrollo tecnológico	4	Nivel de atención de requerimientos de datos e información para la elaboración de documentos.	Título de respuesta	> 80,75% ¹⁾
	Gestión de la innovación e investigación crítica	5	Nivel de cumplimiento de los instrumentos de I+D+I y sus subcomponentes de acuerdo a los propósitos.	Nivel de cumplimiento	> 80,0% ²⁾
	Instrumentos de apoyo a la innovación y desarrollo tecnológico	6	Entrega de datos en el sistema de información tecnológica (SIT).	Aprovechamiento de datos	> 50,75% ¹⁾

1) El resultado es "Mejorar" o "Mejorar y Mejorar".
2) El resultado es "Mejorar" o "Mejorar y Mejorar".

GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA

Resultados de los indicadores operacionales al 30.06.23

Oficina de Planificación y Estudios Económicos
Julio 2023

Indicadores operacionales - GCN					
Unidad Orgánica	Actividad	N.º	Indicador	Unidad de medida	Meta Anual 2023
GNC	Facilitar la realización de actividades de promoción y difusión de la normatividad y sus instrumentos en el sector público	1	Diseño de la estrategia para la promoción y difusión de la normatividad y sus instrumentos.	Nivel de respuesta	> 80,25% ^{1,2)}
	Atención a la elaboración de los instrumentos de regulación y desarrollo tecnológico	2	Diseño de la estrategia para la promoción y difusión de la normatividad y sus instrumentos.	Nivel de respuesta	> 80,25% ^{1,2)}
	Mantenimiento y actualización de la normatividad y sus instrumentos	3	Nivel de atención de las solicitudes de acceso a la información pública.	Nivel de atención de solicitud	> 80,0% ¹⁾
GND	Atención a la elaboración de los instrumentos de regulación y desarrollo tecnológico	4	Entrega de la información de los instrumentos de regulación y desarrollo tecnológico.	Nivel de atención de solicitud	> 70,0% ¹⁾
	Mantenimiento y actualización de la normatividad y sus instrumentos	5	Procesamiento de "Desarrollar" en el espacio digital.	Nivel de atención de desarrollo	> 60,1
	Atención a la elaboración de los instrumentos de regulación y desarrollo tecnológico	6	Entrega de la información de los instrumentos de regulación y desarrollo tecnológico.	Nivel de atención de desarrollo	> 60,0% ¹⁾

1) El resultado es "Mejorar" o "Mejorar y Mejorar".
2) El resultado es "Mejorar" o "Mejorar y Mejorar".

OFICINAS SAT

Resultados de los indicadores operacionales al 30.06.23

Oficina de Planificación y Estudios Económicos
Julio 2023

Indicadores operacionales – Oficinas SAT					
Unidad Orgánica	Actividad	N.º	Indicador	Unidad de medida	Meta Anual 2023
Escuela SAT	Capacitación y cooperación interinstitucional	1	Satisfacción por los servicios ofrecidos por Escuela SAT.	% de Personas	≥ 75,0% ¹⁾

1) El resultado es "Mejorar" o "Mejorar y Mejorar".

GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES

Resultados de los indicadores operacionales al 30.06.23

Oficina de Planificación y Estudios Económicos
Julio 2023

Indicadores operacionales - GCO					
Unidad Orgánica	Actividad	N.º	Indicador	Unidad de medida	Resultados al 30 de junio 2023
GGA	Atención a las solicitudes de revisión y autorización de los documentos	1	Plazo en el cronograma del plazo de los resultados de verificación de datos y fuentes.	Nivel de sociabilización	> 40,0% ^{1,2)}
	Atención y manejo preventivo a las consultas de los ciudadanos y las empresas	2	Tiempo promedio de espera para la atención a las consultas.	Minutos de respuesta	< 30,00 ^{1,2)}
	Recepción, registro y derivación de las consultas y sugerencias	3	Comprobación de la verificación por consistencia de las observaciones a las peticiones registradas.	Nivel de respuesta	> 25,0% ¹⁾
GGA	Atención y manejo preventivo a las consultas de los ciudadanos y las empresas	4	Tiempo promedio de espera para la atención a las consultas en línea de los ciudadanos.	Minutos de respuesta	< 30,00 ^{1,2)}
	Atención y manejo preventivo a las consultas de las empresas	5	Index de fidelidad en atención a las empresas.	Nivel de respuesta	> 50,0% ¹⁾
	Atención y manejo preventivo a las consultas de los ciudadanos	6	Comprobación del plan de desarrollo de empresas.	Nivel de respuesta	> 50,0% ¹⁾

1) El resultado es "Mejorar" o "Mejorar y Mejorar".
2) El resultado es "Mejorar" o "Mejorar y Mejorar".

GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS

Resultados de los indicadores operacionales al 30.06.23

Oficina de Planificación y Estudios Económicos
Julio 2023

Indicadores operativos - GCA					
Unidad Orgánica	Actividad	N.º	Indicador	Unidad de medida	Meta Anual 2023
GAA	Gestión del abastecimiento	1	Compliance con PAC.	Nivel de concientización	100,0% ¹⁾
	Gestión de recepción del pago de los abonos	2	Nivel de atención en la pago de facturas a través de la web centralizada en el Caja Sat.	Nivel de pago	> 48,3% ²⁾
	Gestión del proceso presupuestario institucional	3	Nivel de Discusión Presupuestal.	Nivel de Equación	> 90,0%
GAA	Gestión de relaciones humanas y sociales	4	Alcance de las acciones de bienestar en las comunidades.	Nivel de Coordinación Institucional	> 80,0%
	Gestión del desarrollo y mejoramiento de los servicios	5	Comprobación del plan de desarrollo de personas.	Nivel de respuesta	> 50,0% ¹⁾
	Gestión de capacitación y desarrollo profesional	6	Cooperación de capacitación del PEP.	Nivel de Coordinación Institucional	> 50,0% ¹⁾

1) El resultado es "Mejorar" o "Mejorar y Mejorar".
2) El resultado es "Mejorar" o "Mejorar y Mejorar".

6. MEDIDAS CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN ANUAL DE LA AEI.

El área funcional de planificación del SAT de Lima recomienda a los órganos y unidades orgánicas, como responsables de gestionar las adecuaciones y/o modificaciones, revisar periódicamente sus respectivos planes de trabajo con el objetivo de solicitar la reestructuración de los mismos en caso corresponda.

De acuerdo a los resultados de la ejecución al primer semestre, se ejecutarán acciones correctivas a aquellas unidades orgánicas cuyos niveles de desviación fueron críticos, asimismo como parte de las medidas correctivas y preventivas se precisan las siguientes actividades:

- Elaboración y remisión de informes de monitoreo a las U.O.
- Difusión mensual de resultados de Indicadores Operacionales.
- Envío de comunicados para modificación de metas dentro del mes por ejecutar.
- Alertas mediante correos al personal a cargo de la ejecución POI indicando realizar el registro dentro del plazo con el debido sustento.
- Validación de los medios de verificación que se adjuntan al momento que los centros de costo realizan su registro mensual del POI.
- Sensibilización al personal designado por sus respectivo Centro de Costo sobre cómo realizar un correcto registro de ejecución de metas según la FICHA DE TÉCNICA DEL PROCESO: GOP-FT-010.



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