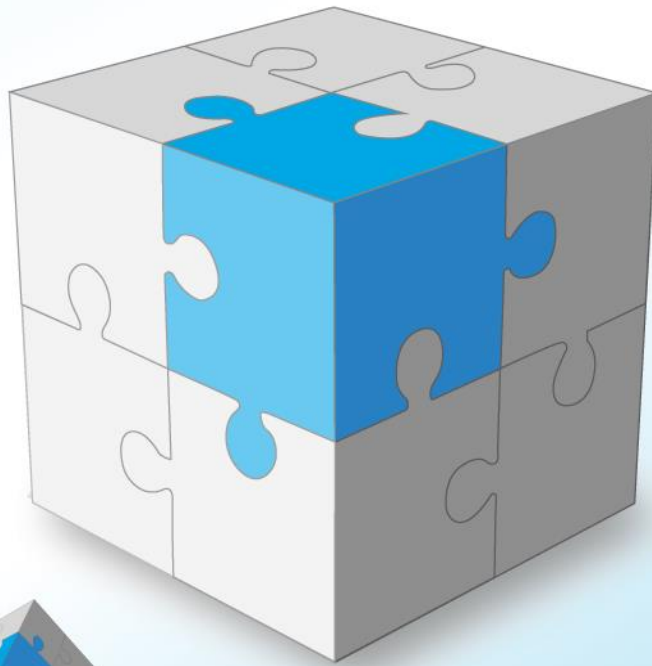


PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL

2024

Informe de Evaluación Anual



MUNICIPALIDAD DE
LIMA

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO 2

I. EVALUACIÓN DE LAS ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES AEI 3

II. EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI..... 4

 2.1 NIVEL DE EJECUCIÓN DEL POI 4

 2.2 ANÁLISIS DE LAS MODIFICACIONES AL POI 5

 2.3 EJECUCIÓN FÍSICA DE LOS CENTROS DE COSTO 8

III. MEDIDAS PARA MEJORAR LA EJECUCIÓN DEL POI 34

IV. CONCLUSIONES 34

V. RECOMENDACIONES 35

VI. ANEXOS..... 35

RESUMEN EJECUTIVO

El Servicio de Administración Tributaria de Lima (SAT), órgano desconcentrado especial de la Municipalidad Metropolitana de Lima (MML), responsable de la gestión y recaudación tributaria, así como de la recaudación de conceptos no tributarios de la MML, elabora el Plan Operativo Institucional (POI) como un instrumento de gestión que viabilice el cumplimiento de los fines para los que fue creada, en concordancia con los planes estratégicos.

La evaluación del Plan Operativo Institucional 2024 del SAT, se ha elaborado siguiendo los lineamientos establecidos en la Directiva N° 0001-2021- MML-GP denominada *“Directiva que regula el proceso de Planeamiento Operativo Institucional de la Municipalidad Metropolitana de Lima”* aprobada con Resolución de Gerencia N° D000056-2021-MML-GMM; así como, en los instrumentos de gestión vigentes de la Institución.

El Plan Operativo Institucional del SAT 2024 está alineado al Plan Estratégico Institucional (PEI) 2024 - 2029 Ampliado¹ de la Municipalidad Metropolitana, responde al Objetivo Estratégico Institucional 09 “Fortalecer la gestión institucional de la Municipalidad Metropolitana de Lima”, a través de las acciones estratégicas AEI09.05 “Gestión de las empresas municipales y órganos desconcentrados especiales eficaz en la Municipalidad Metropolitana de Lima y la AEI09.09 “Recaudación Tributaria y no tributaria efectiva de la Municipalidad Metropolitana de Lima”

Durante el ejercicio 2024 se realizaron actualizaciones al POI, a consecuencia de cambios solicitados por los diversos centros de costo que conforman la Institución; así como por interacciones con el Presupuesto Institucional Modificado (PIM). Por otro lado, se aprobó el nuevo PEI de la MML, además, del POI Actualizado Versión 1 y POI Actualizado Versión 2 del SAT. En ese sentido, al cierre del año 2024 la programación fue de 78 actividades operativas y 3 inversiones.

Cabe precisar, que las modificaciones al POI se debieron principalmente a las siguientes razones:

- ✓ Priorización de las tareas por parte de distintos centros de costo de la Institución.
- ✓ Ajustes del Cuadro de Necesidades Institucional.
- ✓ Ampliación del marco presupuestal por incorporaciones de Saldo de Balance 2023.
- ✓ Incorporación de tres inversiones.
- ✓ Aprobación del nuevo Plan Estratégico Institucional de la Municipalidad de Lima.

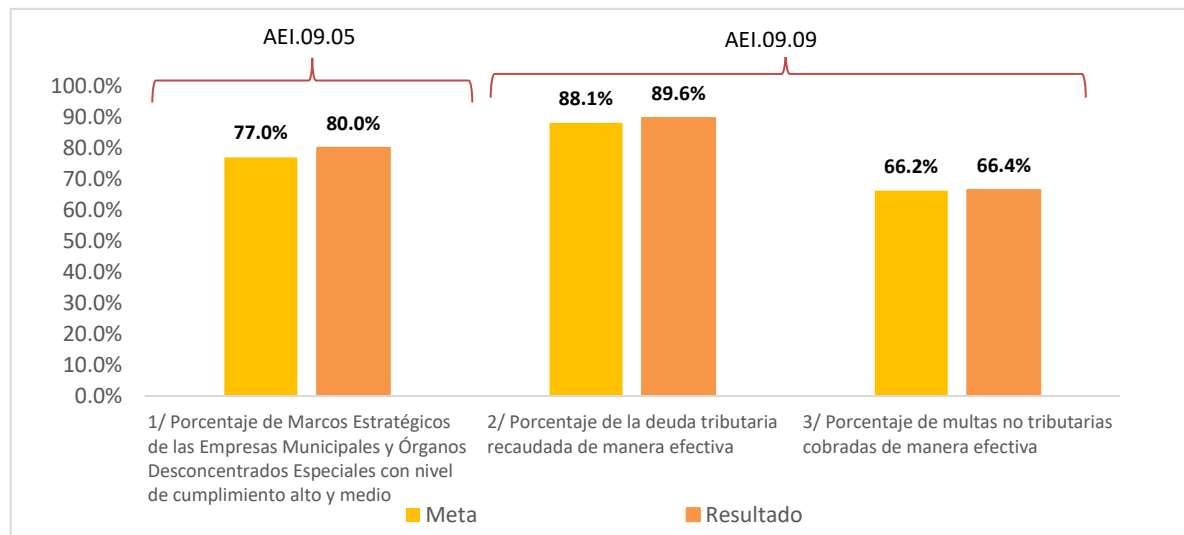
En este contexto, el presente documento evalúa el nivel de cumplimiento de las metas de las actividades operativas e inversiones programadas/modificadas para el ejercicio fiscal 2024, para lo cual se verificó la ejecución de las metas físicas; así como el desempeño de los indicadores operativos; asimismo, se puntualizan los factores que incidieron en el desarrollo de las actividades y las principales acciones desplegadas en el marco de su consecución; asimismo, se plantearon propuestas para mejorar la estrategia por cada Órgano y Unidad Orgánica.

¹ Aprobado mediante Resolución de Alcaldía N° 200-2024-MML

I. EVALUACIÓN DE LAS ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES AEI

En el marco de la implementación del Plan Estratégico Institucional 2024-2029 de la Municipalidad Metropolitana de Lima, El SAT tiene asignado las acciones estratégicas AEI. 09.05 “*Gestión de las Empresas Municipales y Órganos Desconcentrados Especiales eficaz en la Municipalidad Metropolitana de Lima*” y AEI. 09.09 “*Recaudación tributaria y no tributaria efectiva de la Municipalidad Metropolitana de Lima*”, cuyos resultados al cierre del año 2024 de sus indicadores se presentan a continuación en la figura N° 01:

FIGURA N° 01
ACCIONES ESTRATEGICAS MML – SAT 2024



* La meta es anual y el seguimiento es semestral.

1/ El seguimiento y medición del indicador es anual.

2/ Es el indicador de efectividad de recaudación tributaria - considera la emisión y recaudación de deuda corriente (monto insoluto).

3/ Es el indicador de efectividad de la cobranza no tributaria - considera la cantidad de papeletas impuestas y pagadas en el año corriente. No se consideran papeletas anuladas.

Fuente: Portal de transparencia SAT – Indicadores Estratégicos 2024.

Elaboración: Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización.

En relación con la ejecución física del Plan Operativo Institucional (POI) del SAT y las acciones estratégicas institucionales (AEI 09.05 y AEI 09.09), se observa lo siguiente: el nivel de ejecución del POI respecto a la AEI 09.05 es del 99.8%. En cuanto a la AEI 09.09, se alcanzó un cumplimiento del 100.1% en relación a las metas físicas relacionadas a las actividades operativas, y del 99.8% en las metas correspondientes a inversiones, como se muestra en la tabla resumen a continuación.

Cuadro N° 1:
METAS FÍSICAS POR ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES (AEI) DEL PEI- 2024 -2029 DE LA MML

Código de UE	Código de la Acción Estratégica Institucional (AEI)	Descripción de la Acción Estratégica Institucional (AEI)	AO/ Inversiones	Prog. de metas físicas 2024	Ejec. de metas físicas 2024	Nivel de Cumpli. (%)
4241	AEI.09.05	Gestión de las Empresas Municipales y Órganos Desconcentrados Especiales eficaz en la Municipalidad Metropolitana de Lima	Actividades Operativas	2,581	2,577	99.8%
4241	AEI.09.09	Recaudación tributaria y no tributaria efectiva de la Municipalidad Metropolitana de Lima	Actividades Operativas	3,200	3,202	100.1%
			Inversiones	443	442	99.8%
TOTAL				6,224	6,221	99.9%

Elaboración: Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización





II. EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI

2.1 NIVEL DE EJECUCIÓN DEL POI

La evaluación del POI del año 2024 incluye información respecto de la ejecución física y el cumplimiento de los indicadores operativos asociados. Para ello, se ha organizado la información en relación a los órganos y unidades orgánicas responsables de ejecutar las actividades operativas. A continuación, se describe brevemente la información contenida en el presente informe:

- ✓ **Meta física:** Valor proyectado de la producción física de las actividades, se presenta como la programación y nivel de ejecución de las metas físicas del año 2024, cuya evaluación considera los parámetros de desviación según detalle del Cuadro N° 2. Dicha información se obtuvo del Módulo de Control de la Gestión de acuerdo a lo reportado por cada órgano/unidad orgánica responsable de la ejecución.

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






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

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

EJECUCIÓN SAT

Al cierre del año 2024 el Servicio de Administración Tributaria tiene programado un total de setenta y ocho (78) actividades y tres (3) inversiones distribuidas entre sus órganos y unidades orgánicas. En el Cuadro N° 3 se muestra el número de actividades/inversiones 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 89.4%.

CUADRO N° 3
NIVEL DE EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES/INVERSIONES 2024

INSTITUCIÓN	NÚMERO DE ACTIVIDADES E INVERSIONES POR NIVEL DE DESVIACIÓN DE LA META					PRESUPUESTO ANUAL ^{1/}		
	= 100% 	>100% ≤ 105% >95% < 100% 	>85% ≤ 95% 	≥0% ≤ 85% >105% 	TOTAL ACTIVIDADES/ INVERSIONES	PIM (a)	EJECUTADO (b)	NIVEL DE EJEC (b/a)
 SAT	72	7	0	2	81	S/ 147,650,836	S/ 131,952,085	89.4 %
%	88.9	8.6	-	2.5	100.0			

1/Información preliminar al cierre del año 2024 - Devengado.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión / Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización.

Elaboración: Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

En el Cuadro N° 4 se muestra que al cierre del año 2024 se encontraban programadas 6,224 acciones en el Plan Operativo Institucional, de las cuales se ejecutaron 6,221 acciones, alcanzando un avance del nivel de ejecución de metas físicas del 99.9%. Asimismo, la ejecución presupuestal a nivel institucional respecto al total de acciones programadas de las actividades operativas alcanzó un 89.4%. La actividad presupuestal MEF, “Administración de Recursos Municipales”, presentó el mayor porcentaje de ejecución presupuestal con 91.8%, seguida de la actividad “Asesoramiento Técnico Jurídico” con 85.8%, mientras que la “Gestión Administrativa” ejecutó el 84.7%, la “Gestión de Recursos Humanos” alcanzó el 80.6% y la actividad “Acciones de Control y Auditoría” obtuvo solo un 6.4%.

Cabe indicar que las principales actividades operativas del POI se encuentran alineadas a la actividad presupuestal “Administración de los Recursos Municipales”, por lo tanto, son las que contribuyen directamente a la finalidad de la institución. Por otro lado, la inversión de CUI 2568094 obtuvo una ejecución de metas físicas del 100.0%; con una ejecución presupuestal del 46.3%, la inversión de CUI 2610143 ejecutó el 100.0% de sus metas físicas programadas y el 55.2% de su programación presupuestaria; finalmente, la inversión de CUI 2631888 no logró ejecutar su meta física programada y por ende su presupuesto asignado; ello, debido a que el proceso de selección para la contratación de la consultora encargada de la elaboración del expediente técnico no logró ser adjudicada.

CUADRO N° 4
EJECUCIÓN DE METAS POI Y PRESUPUESTO SAT 2024

POI – META FÍSICA				EJECUCIÓN PRESUPUESTAL		
ACTIVIDAD PRESUPUESTAL-MEF/INVERSIONES	PROG. (a)	EJEC. / ¹ (b)	% EJEC. (b/a)	(S/) PIM (a)	(S/) EJEC./ ² (b)	% EJEC. (b/a)
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	3,606	3,608	100.1%	115,049,002	105,659,034	91.8%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1,232	1,232	100.0%	22,553,547	19,104,530	84.7%
ASESORAMIENTO TECNICO Y JURIDICO	178	178	100.0%	2,287,725	1,961,765	85.8%
GESTION DE RECURSOS HUMANOS	709	706	99.6%	5,322,743	4,292,431	80.6%
ACCIONES DE CONTROL Y AUDITORÍA	56	55	98.2%	552,246	35,110	6.4%
INVERSIÓN CUI 2568094/ ³	440	440	100.0%	1,423,994	659,233	46.3%
INVERSIÓN CUI 2610143/ ⁴	2	2	100.0%	434,609	239,983	55.2%
INVERSIÓN CUI 2631888/ ⁵	1	0	0.0%	26,970	-	-
TOTAL DE METAS DE LAS INVERSIONES	443	442	99.8%	1,885,573	899,215	47.7%
TOTAL DE METAS DE LAS ACTIVIDADES	5,781	5,779	99.9%	145,765,263	131,052,870	89.9%
TOTAL	6,224	6,221	99.9%	147,650,836	131,952,085	89.4%

1/ Referido a la ejecución de acciones programadas y no programadas en el Plan Operativo Institucional al cierre del 2024.

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

3/ Mejoramiento y Ampliación del Servicio de Atención Digital del Centro de Llamadas del SAT, Distrito Lima - Provincia de Lima - Departamento de Lima.

4/ Adquisición de Equipos de Aire Acondicionado de Precisión en el (la) Área de Uninterruptable Power Supply (Ups) Sótano del SAT en la Localidad de Lima, Distrito de Lima - Provincia de Lima - Departamento de Lima.

5/ Mejoramiento y ampliación de los servicios de información en los sistemas de la administración tributaria del SAT de Lima, Distrito de Lima de la Provincia de Lima del Departamento de Lima.

Fuente y Elaboración: POI – Módulo de Control de la Gestión/ Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización.

2.2 ANALISIS DE LAS MODIFICACIONES AL POI

El Plan Operativo Institucional 2024² 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 cinco (05) actividades presupuestales, siendo que un total de 3,614 metas físicas están relacionadas con la actividad MEF “Administración de Recursos Municipales”, 1,169 metas físicas están relacionadas a la actividad MEF “Gestión Administrativa”, 171 metas físicas a la actividad MEF “Asesoramiento Técnico y Jurídico”, 708 metas físicas a la actividad MEF “Gestión de Recursos Humanos”, 44 acciones a la actividad MEF “Acciones de Control y Auditoría, y en relación a la Inversión CUI 2568094 “Mejoramiento y Ampliación del Servicio de Atención Digital del Centro de Llamadas del SAT - Distrito Lima - Provincia Lima-Departamento Lima” consta de 267 acciones; el total de metas físicas programadas para el presente periodo en conjunto fue de 5,973 metas físicas. Asimismo, el Presupuesto Institucional de Apertura (PIA), que financió la ejecución del Plan Operativo Institucional 2024, ascendió a S/ 105,598,310.

² Aprobado por Acuerdo de Consejo Directivo N° 206-163-00000042.

A continuación, se presenta la estructura inicial del POI 2024, con su programación de metas físicas por trimestre y el presupuesto asignado:

CUADRO N° 5
ESTRUCTURA DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024 VERSIÓN INICIAL

ACTIVIDADES PRESUPUESTALES //INVERSIONES	ACTIVIDADES OPERATIVAS Y PIP	TOTAL META FÍSICA	TRIMESTRE				PRESUPUESTO PIA (S/)
			I	II	III	IV	
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	43	3,614	902	902	903	907	76,678,011
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	32	1,169	295	290	286	298	20,706,576
ASESORAMIENTO TÉCNICO Y JURÍDICO	5	171	40	43	44	44	2,254,153
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	6	708	167	188	174	179	3,415,153
ACCIONES DE CONTROL Y AUDITORÍA	1	44	8	13	12	11	1,120,394
PIP - CUI N° 2568094 ¹	1	44	3	85	128	51	1,423,994
TOTAL	77	5,973	1,580	1,628	1,603	1,643	105,598,310

Fuente: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización.

^{1/} PIP: Mejoramiento y Ampliación del Servicio de Atención Digital del Centro de Llamadas del SAT.

Durante el período de evaluación, los Órganos y Unidades Orgánicas del SAT ajustaron sus planes de trabajo de sus actividades operativas a raíz de la aprobación del Plan Estratégico Institucional 2024-2029 de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Mediante resolución de Alcaldía N°200 del 14 de mayo 2024, se aprueba el Plan Estratégico Institucional 2024-2029 de la Municipalidad Metropolitana de Lima. El Plan operativo Institucional (POI) 2024 Actualizado Versión 1 del Servicio de Administración Tributaria de Lima, responde a un (01) Objetivo Estratégico y dos (02) acciones estratégicas Institucionales establecidas en el Plan Estratégico Institucional de la MML, específicamente en el Objetivo Estratégico Institucional OEI.09 “Fortalecer la Gestión Institucional de la Municipalidad Metropolitana de Lima” y en la AEI.09.05 “Gestión de las Empresas Municipales y órganos desconcentrados Especiales eficaz en la Municipalidad Metropolitana de Lima” y a la AEI.09.09 “Recaudación Tributaria y no Tributaria efectiva de la Municipalidad Metropolitana de Lima”.

Mediante Resolución Jefatural N° 001-004-00005213, se aprueba un crédito suplementario vía saldo de balance 2023 por un monto de S/ 863,800, con el fin de dar inicio a la ejecución de los diez (10) proyectos priorizados en el Plan de Gobierno Digital para el presente ejercicio.

En ese sentido, se reprogramaron metas físicas de catorce (14) actividades operativas. De estas, ocho (08) corresponden a la Actividad Presupuestal de “Gestión Administrativa”, dos (02) a la actividad de “Administración de Recursos Municipales”, dos (02) a la Actividad Presupuestal de “Gestión de Recursos Humanos”, una (01) a la Actividad Presupuestal de “Acciones de Control y Auditoría” y una (01) a la actividad de “Asesoramiento Técnico y Jurídico”. Estas presentaron cambios respecto a su programación inicial. En ese contexto, el Plan Operativo Institucional 2024 Actualizado versión 1 del SAT de Lima comprende 77 actividades operativas y un proyecto de inversión con un total de 6,043 metas físicas distribuidas en cinco (05) actividades presupuestarias y una (01) acción de inversión, cuya estructura se muestra a continuación:

CUADRO N° 6
ESTRUCTURA DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024 ACTUALIZADO VERSIÓN 1¹

ACTIVIDADES PRESUPUESTALES //INVERSIONES	ACTIVIDADES OPERATIVAS Y PIP	TOTAL META FÍSICA	TRIMESTRE				PRESUPUESTO PIM (S/)
			I	II	III	IV	
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	41	3,599	902	897	898	902	74,782,928
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	24	1,232	298	311	311	312	22,590,067
ASESORAMIENTO TÉCNICO Y JURÍDICO	5	177	44	45	44	44	2,288,815
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	6	708	167	189	174	178	4,746,090
ACCIONES DE CONTROL Y AUDITORÍA	1	56	8	19	14	15	630,216
PIP - CUI N° 2568094 ²	1	271	3	0	71	197	1,423,994
TOTAL GENERAL	78	6,043	1,422	1,461	1,512	1,648	106,462,110

Fuente: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización.

1/ Aprobado por Acuerdo de Consejo Directivo N° 206-163-00000050.

2/PIP: Mejoramiento y Ampliación del Servicio de Atención Digital del Centro de Llamadas del SAT.

Al cierre del primer semestre, se realizó la incorporación de una nueva inversión IOARR Adquisición de Equipos de Aire Acondicionado de Precisión en el Área de Uninterruptable Power Supply (UPS) del sótano del SAT en la localidad de Lima, distrito de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, con CUI N°2610143. Esta inversión se realizó vía saldo de balance para la atención de necesidades de la entidad y el cumplimiento de las metas del POI 2024.

Mediante Resolución Jefatural N° 001-004-00005220 de fecha 27.06.2024, se autorizó la incorporación de fondos públicos como crédito suplementario por un monto de S/ 434,609 para adquirir dos equipos de aire acondicionado de precisión en el área de Uninterruptable Power Supply (UPS), mediante la IOARR con CUI N°2610143, a ser desarrollada durante el mes de septiembre.

La Unidad Ejecutora de inversiones gestiona la actualización de la información relacionada a la programación del Proyecto de inversión de CUI N° 2568094 “Mejoramiento y ampliación del servicio de atención digital del centro de llamadas del SAT-distrito Lima -provincia Lima -departamento Lima”. de manera que sea consistente con la temporalidad de la ejecución, lo que conllevó además a la actualización en la cantidad de número de mobiliarios y equipos, así como en el incremento del número de servicios relacionados a la gestión y administración del Proyecto. Por otra parte, se desestimó la adquisición de licencias, la implementación de plataformas y las acciones de capacitación; ello, debido a que los procesos de selección para dichos servicios no lograron ser adjudicados, lo que ocasiona un impacto en la programación de metas físicas en su plan de trabajo.

Asimismo, se llevaron a cabo modificaciones en la programación de las metas físicas de las actividades operativas, como resultado de la persistente priorización de tareas alineadas al cumplimiento de las estrategias y objetivos de la institución. Además, se incorporaron recursos adicionales mediante la ampliación del marco presupuestal (PIM), que incluyó:

- Un segundo crédito suplementario por un monto de S/. 434,609 destinado a financiar gastos de capital asociados a la IOARR.
- Un tercer crédito suplementario por la suma de S/. 204,117 para el financiamiento de los cargos por el servicio bancario detraídos de las cuentas recaudadoras del Servicio de Administración Tributaria de Lima.
- Un cuarto crédito suplementario por un total de S/ 40,000,000 para atender la habilitación presupuestaria para la transferencia financiera a favor de la Municipalidad Metropolitana de Lima para el financiamiento de proyectos de inversión.
- Un quinto crédito suplementario por la suma de S/ 550,000 para el financiamiento de los cargos por el servicio bancario detraídos de las cuentas recaudadoras del Servicio de Administración Tributaria de Lima.

Cabe señalar que al finalizar el ejercicio 2024, se efectuaron cambios en la programación producto de las reprogramaciones en las metas físicas del POI que realizaron los Órganos y/o Unidades Orgánicas del SAT, así como de la aprobación de cuatro créditos suplementarios vía saldo de balance ampliándose el Marco Presupuestal, dichos recursos se incorporaron a las actividades presupuestales de “Gestión Administrativa”, “Administración de Recursos Municipales” y Proyectos de Inversión.

En vista de los aspectos señalados anteriormente, el Plan Operativo Institucional 2024 Actualizado versión 2 del Servicio de Administración Tributaria de Lima comprende un total de setenta y ocho (78) actividades operativas y tres (3) proyectos de inversión con un total de metas físicas de 6,224 distribuidas en cinco (5) actividades presupuestarias y tres (3) acciones de inversión. Con respecto al presupuesto asignado, al cierre del ejercicio se asignó S/ 147,650,836 de soles para el cumplimiento de las acciones programadas, tal como se muestra a continuación:

CUADRO N° 8
ESTRUCTURA DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024 ACTUALIZADO VERSIÓN 2

ACTIVIDAD PRESUPUESTAL/ ACCIÓN DE INVERSIÓN	ACTIVIDADES OPERATIVAS Y PIP	TOTAL	TRIMESTRE				PIM (S/)
		META FISICA	I	II	III	IV	
Administración de Recursos Municipales	42	3,606	902	895	909	900	115,049,002
Gestión Administrativa	24	1,232	298	309	311	314	22,553,547
Asesoramiento Técnico y Jurídico	5	178	44	45	45	44	2,287,725
Gestión de Recursos Humanos	6	709	167	189	175	178	5,322,743
Acciones de Control y Auditoría	1	56	8	19	14	15	552,246
Inversión (CUI 2568094) ¹ - Expediente Técnico - Estudio	1	1				1	.. ⁴
Inversión (CUI 2568094) ¹ - Supervisión y Liquidación de Obras - Supervisión		1				1	24,000
Inversión (CUI 2568094) ¹ - Adquisición de Equipos - Equipos		434				434	1,381,044
Inversión (CUI 2568094) ¹ - Gestión y Administración - Servicio		4	3			1	10,000
Inversión (CUI 2568094) ¹ - Gestión y Administración - Capacitación							8,950
Inversión (CUI N° 2610143) ² - Equipo	1	2			2		434,609
Inversión (CUI N° 2631888) ³ - Equipo	1	1				1	26,970
TOTAL	81	6,224	1,422	1,457	1,456	1,889	147, 650,836

Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

^{1/} PIP: Mejoramiento y Ampliación del Servicio de Atención Digital del Centro de Llamadas del SAT.

^{2/} IOARR: Adquisición de equipos de aire acondicionado de precisión en el (la) área de Uninterruptable Power Supply (UPS) sótano del SAT en la localidad de Lima.

^{3/} PIP: Mejoramiento y ampliación de los servicios de información en los sistemas de la administración tributaria del SAT de Lima.

^{4/} El componente de Expediente Técnico del PIP, no requirió asignación presupuestaria, ya que fue desarrollado por personal interno de la institución.


2.3 EJECUCIÓN FÍSICA DE LOS CENTROS DE COSTO

En esta sección se presenta un análisis del nivel de cumplimiento de las metas físicas del Plan Operativo Institucional (POI) del periodo 2024, a nivel de centro de costo, considerando las principales acciones ejecutadas durante el periodo en evaluación, los resultados de los indicadores de desempeño asociados, así como la identificación de oportunidades de mejora.

UNIDADES ORGANIZACIONALES DE LA GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES

A. GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES

CUADRO Nº 9: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	ANUAL				INDICADOR	META ANUAL	RESULTADOS 2024
	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 de 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	12	12	100.0% 	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión.
Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

CUADRO Nº 9-A: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES – 2024

GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	12	12	100.0%

Información al 08 de enero de 2025.
Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión
Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

B. GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA

CUADRO Nº 10: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	ANUAL				INDICADOR	META ANUAL	RESULTADOS 2024
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. 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	12	12	100.0% ●	-	-	-
2. GESTIÓN DE LA COBRANZA PRE-COACTIVA TRIBUTARIA ✓ La actividad ejecutó el 99.3% de sus metas programadas, ello a pesar que en el mes de enero se realizó una acción no programada referente a la campaña "INFOMÓVIL-SAT", sin embargo, durante el mes de marzo no se cumplió con la campaña "SAT visita tu condominio" y en el mes de mayo no se cumplió con la atención de trámites simples. ✓ Respecto del indicador, al cierre del 2024 alcanzó un 61.1% logrando recaudar S/ 131,966,808 por pagos oportunos de los MEPECOS.	Acciones realizadas	138	137	99.3% ●	Porcentaje de efectividad de la recaudación tributaria de pago oportuno en el segmento MEPECOS.	≥ 54.0%	61.1%
3. GESTIÓN DE LA COBRANZA PRE-COACTIVA NO TRIBUTARIA ✓ La actividad ejecutó el 97.0% de su meta, debido a que en los meses de octubre, noviembre y diciembre no se realizó la "Campaña INFOMOVIL – SAT" ni la "Atención de cartas u otros documentos" correspondiente al mes de diciembre por falta de personal. ✓ Respecto del indicador, al cierre del 2024 obtuvo un 60.4% lo que equivale a 628,123 papeletas pagadas por deuda no trib pre-coactiva corriente.	Acciones realizadas	132	128	97.0% ●	Porcentaje de efectividad de la cobranza no tributaria en etapa pre-coactiva.	≥ 50.0%	60.4%
4. 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	88	88	100.0% ●	-	-	-
5. 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	97	97	100.0% ●	-	-	-
6. GESTIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES ✓ La actividad alcanzó un nivel de ejecución del 100%, debido principalmente al cumplimiento de acciones vinculadas a la "Gestión de notificación", "Emisión de actos administrativos", "Revisiones IFI", "Gestión documentaria de archivo de expedientes", "Solicitudes de acceso a la información", "Validación y revisión para la emisión de resoluciones de ampliación (RAM) y de "Resoluciones de caducidad (RDC)".	Acciones realizadas	176	176	100.0% ●	-	-	-
7. NOTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA Y DE LA INSTITUCIÓN ✓ La actividad logró una ejecución del 100% permitiendo la realización de acciones como Registro y asignación de documentos para la mensajería interna y externa; notificación de documentos; control de domicilios; y, actividades de campaña masiva. ✓ Respecto del indicador, al cierre del año 2024 alcanzó una efectividad en la notificación con acuse de recibo de 35.5% (182,373 documentos) notificados por el personal SAT.	Acciones realizadas	96	96	100.0% ●	Porcentaje de notificaciones realizadas por personal SAT que obtuvieron acuse de recibo.	≥ 35.0%	35.5%

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Informe N° D000083-2024-SAT-GGC, Informe N° D000149-2024-SAT-GGC, Informe N° D000274-2024-SAT-GGC e Informe N° D000013-2025-SAT-SGC. /Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

CUADRO Nº 10-A: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA – 2024

GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	739	734	99.3%

Información al 08 de enero de 2025. / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión / Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización OPP.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS







- Al cierre del 2024 se logró recaudar 330.4 millones de soles por pago oportuno de deuda tributaria corriente (Imp. Predial, Imp. Vehicular y Arbitrios).
- Al cierre del periodo 2024 la efectividad general de la cobranza no tributaria alcanzó el 66.4%.
- Durante el año 2024, se realizaron 15 visitas a condominios en las que se benefició a 8 ,333 ciudadanos del Cercado de Lima y se logró recaudar 75.6 mil soles.
- Se notificaron más de 270.9 mil documentos con acuse de recibo y alrededor de 3.0 millones de documentos con cargo de notificación.

RECOMENDACIONES

- 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.
- Reforzar las campañas de cobranza: SAT visita tu Condominio, SAT visita su barrio, INFOMÓVIL, entre otras. Así como, promover campañas de validación de datos para una mayor consistencia de los datos de contacto de contribuyentes.
- Se debe coordinar con la Subgerencia de Ejecución Coactiva, dado su rol de apoyo directo a la Policía Nacional del Perú (PNP), con el objetivo de fortalecer la fiscalización de las infracciones por exceso de velocidad.
- Coordinación con la Subgerencia de Orientación y Registro para que se realicen las acciones necesarias que garantizan el registro preciso de la fecha de la Declaración Jurada en el SIAT, evitando inconsistencias en la información y posibles afectaciones en los procesos administrativos.

C. GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO

CUADRO Nº 11: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	ANUAL				INDICADOR	META ANUAL	RESULTADOS 2024
	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	12	12	100.0% 	-	-	-
2. ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN PRESENCIAL A LAS CONSULTAS DE LOS CIUDADANOS Y 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 2024. 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 año 2024 alcanzó los 31 minutos.	Acciones realizadas	108	108	100.0% 	Tiempo promedio de espera para la atención a los ciudadanos.	≤ 00:25:00	00:31:25
3. ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN NO PRESENCIAL A LAS CONSULTAS DE LOS CIUDADANOS ✓ Se cumplieron las acciones programadas del A.F. Aló SAT, tales como la atención de consultas telefónicas, atención a través de los servicios de Chat, correo, WhatsApp y zoom. ✓ El resultado del indicador al cierre del año 2024 ha sido de 2.7% de llamadas no atendidas, situándose por debajo de la meta anual establecida de no mayor a 5%.	Reportes realizados	76	76	100.0% 	Porcentaje de llamadas no atendidas por los asesores de servicio	≤ 5%	2.7%
4. RECEPCIÓN, REGISTRO Y DERIVACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN ✓ Se alcanzó un nivel de cumplimiento del 100%, cumpliendo con las acciones de recepción, registro y derivación de documentos, supervisión de fedatarios y elaboración de reportes. ✓ Al cierre del 2024 el indicador de tiempo promedio de espera de la mesa de partes alcanzó los 11 minutos.	Acciones realizadas	52	52	100.0% 	Tiempo promedio de espera para la atención a los ciudadanos en mesa de partes.	≤ 00:25:00	00:11:43
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 año, se obtuvo el 5.0% de documentos subsanados y/o verificados durante el proceso de depuración resultado inferior a la meta establecida de mayor al 55%.	Reportes realizados	144	144	100.0% 	Porcentaje de documentos de infracción con situaciones que son verificados o subsanados (proceso de depuraciones)	≥ 55.0%	5.0%
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 de esta área se han llevado a cabo satisfactoriamente ✓ Durante el año 2024 el cumplimiento en la atención de solicitudes de verificación de datos y trámites simples dentro del plazo obtuvo el 0.2% muy distante de la meta de mayor al 30%.	Acciones realizadas	48	48	100.0% 	Porcentaje de solicitudes de verificación de datos y trámites simples atendidos dentro del plazo	≥ 30.0%	0.2%

* Considera los tiempos obtenidos de todas las sedes
Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Memorando N° D000333-2024-SAT-GSA, Memorando N° D000690-2024-SAT-GSA, Memorando N° D000967-2024-SAT-GSA e Informe N° D000032-2025-SAT-SOR. / Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

CUADRO Nº 11-A: NIVEL DE EJEUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO – 2024

GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	440	440	100.0%

Información al 08 de enero de 2025. / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión. / Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- Durante el año 2024 se realizaron 516,765 atenciones presenciales, 320 585 consultas por ALÓ SAT, 19,359 consultas por CHAT, 46 269 consultas por el correo Asuservicio y 208 510 por WhatsApp /Chatbot.
- Durante el ejercicio 2024, se registraron 18,354 DDJJ por Impuesto al Patrimonio Vehicular por AVISAT.
- Durante el año 2024 se contrató el servicio de alquiler de 9 equipos Saldomáticos, destinados tanto a la sede central como a las agencias descentralizadas. Estos equipos cuentan con la funcionalidad de envío de reportes vía correo electrónico, lo que contribuye a garantizar la continuidad y calidad del servicio. Al cierre del ejercicio, se registraron 318,142 consultas atendidas a través de este servicio.

RECOMENDACIONES

- Ajustar la cantidad de servidores en ventanilla en función de los horarios de mayor afluencia, así como turnos escalonados para reforzar la atención en momentos críticos.
- Reforzar el equipo de 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.
- 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, dada la alta rotación del área de servicios.
- Se sugiere conformar grupos de trabajo específicos e implementar jornadas de atención en horario nocturno, con el objetivo de reducir el pasivo acumulado en solicitudes de verificación de datos y trámites simples, de esta manera, contribuir al incremento del resultado del indicador operacional correspondiente.

D. GERENCIA DE FISCALIZACIÓN

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

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	ANUAL				INDICADOR	META ANUAL	RESULTADOS 2024
	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	12	12	100.0%	-	-	-
2. VERIFICACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DE PREDIOS ✓ La actividad obtuvo el 100.5% de la meta programada, debido a que en el mes de diciembre se emitieron 170 requerimientos de inducción a omisos, subvaluadores y complemento gabinete, superando el rango establecido por lo que se consideró una meta adicional. ✓ Se logró detectar más de 437.9 mil m2 construidos respecto a lo declarado obteniendo un 134.2%, producto del fortalecimiento de las acciones de verificación de predios.	Acciones realizadas	213	214	100.5%	Nivel de variación del área construida declarada producto de las acciones de fiscalización	≥ 98.0%	134.2%
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. ✓ El nivel de deuda generada producto de la fiscalización de los principales tributos alcanzó el 7.73% (Corriente y de años anteriores), el cual equivale a S/44.8 millones respecto del total de deuda emitida de los principales conceptos tributarios.	Acciones realizadas	360	360	100.0%	Nivel de deuda generada por fiscalización de tributos del año corriente y años anteriores.	≥ 7.0%	7.73%

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Informe N° D000027-2024-SAT-GFS, Informe N° D000050-2024-SAT-GFS, Informe N° D000068-2024-SAT-GFS e Informe N° D000011-2025-SAT-SFT.
Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

CUADRO Nº 12-A: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE FISCALIZACIÓN – 2024

GERENCIA DE FISCALIZACIÓN	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	585	586	100.2%

Información al 08 de enero de 2025. / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión. / Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- Al cierre del ejercicio 2024, se detectaron más de 437 mil m² de área construida no declarada, lo que generó una deuda superior a 14 millones de soles, como resultado de las acciones de fiscalización se logró recaudar más de 7.2 millones de soles. Asimismo, los casos más representativos en detección de construcciones nuevas fueron La Quinta FERIA S.A.C, Besco SAC, Promotora Albagein SAC, Casaideal Proyecto 20 SAC, Venecia Proyectos SAC, Compañía Promotora de la Industria y el Comercio SA, Cristófer Import EIRL, Gonzales Vasquez Mauro (SUC. INDIVISA), Corporación de Inversionistas Gráficos S.A., Rasmussen Molina Kay Uwe, Ferrovías Central Andina S.A, Watanabe González de Mabrich Maria Paz, Famai Seal Jet S.A.C, Ackerman Rodríguez de Kuperstein Sara M, Chi Terry Chong Vicky, Flórez Avalos Rosa Nérida, Chits SRLTDA., Inmobiliaria E Inversiones Virgen del Carmen SAC., Banco de Crédito del Perú, Villanueva Quiliche Jaime, Rímac Seguros y Reaseguros, Ricci Nicoli Mario, Eximport Distribuidores del Perú S.A, Mezones Reyna Hector Martin, Achong Corne, Marco Antonio y Ceron Rodriguez, Jack Williams.
- Durante el año 2024 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 12.2 millones de soles, logrando recaudar 12.7 millones soles lo que equivale a 104.6% de ratio de recuperación de deuda del año corriente y años anteriores.
- En el transcurso del periodo 2024 se generó una cartera de deuda de 70.1 millones de soles (Imp. Alcabala, Imp. Vehicular, Imp. Predial y Arbitrios), de los cuales se recuperó 54.3 millones de soles.

RECOMENDACIONES

- Impulsar la iniciativa de automatizar el 100% de programas de fiscalización, para una mejor gestión del control y seguimiento de los procesos.
- Ampliar la identificación de nuevos nichos de fiscalización del Impuesto al Patrimonio Vehicular, mediante la adquisición de bases de datos de la SUNARP correspondientes a provincias, con el objetivo de detectar posibles contribuyentes omisos a la presentación de la declaración jurada.
- Se recomienda efectuar el seguimiento correspondiente a lo estipulado en la Adenda N.º 2 al Convenio de Colaboración Interinstitucional suscrito entre el Instituto Catastral de Lima (ICL) y el Servicio de Administración Tributaria (SAT), con el fin de lograr la pronta implementación de los servicios web previstos. Dicha implementación debe ser considerada prioritaria, en tanto permitirá optimizar el intercambio de información entre ambas entidades y fortalecerá el desarrollo de las labores técnicas y operativas de la Subgerencia de Fiscalización

E. GERENCIA DE EJECUCIÓN COACTIVA

CUADRO Nº 13: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA DE EJECUCIÓN COACTIVA

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	ANUAL				INDICADOR	META ANUAL	RESULTADOS 2024
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA LA COBRANZA COACTIVA DE LAS DEUDAS TRIBUTARIAS Y NO TRIBUTARIAS ✓ Se cumplieron las labores de dirección de las actividades correspondientes a la Gerencia de Ejecución Coactiva.	Acciones realizadas	12	12	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	48	48	100.0% ●	-	-	-
3. GESTIÓN DE COBRANZA COACTIVA NO TRIBUTARIA ✓ La actividad logró una ejecución del 100.0 %, de las acciones programadas. ✓ El indicador alcanzó un resultado del 32.2%, lo que equivale a un total de 54,418 papeletas que se encuentran en etapa coactiva.	Acciones realizadas	328	328	100.0% ●	Porcentaje de efectividad de la cobranza no tributaria en etapa coactiva.	≥ 28.0 %	32.2%
4. GESTIÓN DE COBRANZA COACTIVA TRIBUTARIA ✓ Esta actividad se ejecutó al 99.3%, debido a que no se logró ejecutar una meta física en el mes de enero por la falta de gestión de visitas coactivas, producto de la ausencia de gestores de cobranza y en el mes de agosto no se realizó el armado y remisión de expedientes coactivos. ✓ Respecto al indicador de eficacia de la cobranza tributaria en etapa coactiva (MEPECOS) alcanzó el 63.5%; por su parte, la eficacia de la cobranza tributaria en etapa coactiva respecto de deuda de años anteriores (MEPECOS), alcanzó un nivel de 26.1%, lo que significa que se recuperó 19.4 millones soles de deuda de años anteriores en etapa coactiva.	Acciones realizadas	305	303	99.3% ●	Porcentaje de efectividad de la cobranza tributaria en etapa coactiva (MEPECOS).	≥ 55.0 %	63.5%
					Porcentaje de efectividad de la cobranza tributaria en etapa coactiva respecto de deuda de años anteriores (MEPECOS)	≥ 38.0%	26.1%
5. CUSTODIA DE BIENES RETENIDOS DE TERCEROS ✓ El Área de Administración de Depósitos es la responsable de esta actividad, la cual alcanzó 100.0%. Entre las acciones realizadas en pro del cumplimiento de esta actividad tenemos: El internamiento de 57,844 vehículos y la liberación de 57,766 vehículos, lo cual significa una rotación vehicular de 99.9% ✓ El indicador alcanzó un 72.5 % del nivel de recaudación por capturas vehiculares equivalente a 56.8 millones de soles de deuda pagada.	Acciones realizadas	48	48	100.0% ●	Nivel de recaudación por capturas vehiculares	> 70.0%	72.5%
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 57,220 vehículos por deudas tributarias y no tributarias en etapa coactiva.	Acciones realizadas	24	24	100.0% ●	-	-	-

* / 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° D000089-2024-SAT-GEC, Informe N° D000170-2024-SAT-GEC, Informe N° D000259-2024-SAT-GEC e Informe N° D000037-2025-SAT-SEC.
Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

CUADRO Nº 13-A: NIVEL DE EJECUCIÓN E METAS DE LA GERENCIA DE EJECUCIÓN COACTIVA – 2024

GERENCIA DE EJECUCIÓN COACTIVA	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	765	763	99.7%

Información al 08 de enero de 2025. / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión. / Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- Al cierre del año 2024, con el apoyo de la Policía Nacional del Perú (PNP), se llevaron a cabo operativos de captura de vehículos, logrando intervenir más de 57,000 unidades con medidas cautelares por deudas tributarias y/o no tributarias. Este resultado representó un incremento del 46% respecto al total de vehículos capturados en el año 2023.
- Asimismo, se logró recaudar 56.8 millones de soles de los vehículos capturados por pago de deuda (entre tributario y no tributario).
- Se generaron 111,654 PIT's Electrónicas al cierre del periodo 2024.
- Durante el ejercicio 2024, se generaron un total de 428,122 medidas cautelares en materia no tributaria logrando recaudar un total de 105.4 millones de soles. Asimismo, se generaron 267,462 medidas cautelares en materia tributaria, logrando recaudar 86.0 millones de soles.
- Se atendieron un total 17,346 solicitudes de suspensiones, tercerías y tramites simples.

RECOMENDACIONES

- Gestionar la suscripción de nuevos convenios con entidades del sistema financiero, a fin de viabilizar la aplicación de medidas cautelares de retención en cuentas bancarias. Se recomienda priorizar la formalización de acuerdos con los principales bancos del país, tales como BBVA, Interbank y Scotiabank.
- Impulsar y sustentar la continuidad de las acciones de remate vehicular y chatarreo, a fin de liberar espacios y recuperar deuda.
- Evaluar la suscripción de una adenda o nuevo convenio con la SUNARP para el envío de medidas cautelares en línea Impulsar la suscripción de convenios con empresas privadas de servicios que nos proporcionen información respecto domicilios fiscales o alternos a fin de mantener nuestras bases de datos actualizadas que contribuyan a la recuperación de deuda.
- Implementar campañas de regularización de deuda dirigidas a contribuyentes con procesos coactivos, con el objetivo de recuperar un mayor monto de deuda correspondiente a ejercicios anteriores, lo cual impactaría positivamente en el cumplimiento del indicador.

F. OFICINA DE CALIDAD DE DATOS

CUADRO Nº 14: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA OFICINA DE CALIDAD DE DATOS

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	ANUAL				INDICADOR	META ANUAL	RESULTADOS 2024
	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 107.1%, producto de la ejecución de siete metas físicas en los meses de enero, febrero, mayo, julio, agosto, setiembre y noviembre correspondientes al proceso de suscripción de nuevos convenios con las notarías. Asimismo, durante el mes junio se realizó la campaña de actualización de datos de contacto (teléfonos / e-mail) la misma que no estaba programada. ✓ Al cierre del año 2024, de un total de 165,373 contribuyentes con teléfono afectos al presente ejercicio, se ha confirmado la pertenencia de teléfonos de 70,416 contribuyentes, equivalente al 42.6%.	Acciones realizadas	113	121	107.1% ●	Validación de números de contacto de contribuyentes con deuda por gestionar.	≥ 53.0%	42.6%

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Memorando N° D000099-2024-SAT-OCD, Informe N° D000033-2024-SAT-OCD e Informe N° D000043-2024-SAT-OCD.
Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

CUADRO Nº 14-A: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA OFICINA DE CALIDAD DE DATOS – 2024

OFICINA DE CALIDAD DE DATOS	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	113	121	107.1%

Información al 08 de enero de 2025.
Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión
Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

1. A través del módulo Notario SAT, se lograron registrar y verificar 18,196 liquidaciones de Alcabala recaudando un monto de 163.4 millones de soles por dicho concepto.
2. Durante el año 2024, a través del módulo MIV y MTV se logró registrar 59,631 DDJJ vehiculares por dicho medio, el cual contribuye a descongestionar las agencias SAT.
3. El nivel de contribuyentes con teléfono y/o email con deuda por gestionar al 31 de diciembre del presente año se encuentra en 42.6%.
4. Al cierre del ejercicio fiscal 2024 se logró suscribir cinco (5) nuevos convenios con los notarios Gómez Anaya, Morales Cama, Almeida Briceño, Cuzma Cáceres y Gónzales Gonzáles.
5. Al cierre del 2024 Se depuraron 20,705 números de teléfono celular inválidos en el SIAT TRIBUTARIO.

UNIDADES ORGANIZACIONALES DE LA GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA

A. GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA

CUADRO N° 15: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	ANUAL				INDICADOR	META ANUAL	RESULTADOS 2024
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS DISPOSITIVOS EN MATERIA LEGAL Y LA DEFENSA DE LOS INTERESES DEL SAT ✓ Se cumplieron las labores de dirección de las actividades correspondientes a la Gerencia Central de Normativa.	Acciones realizadas	12	12	100.0% ●	-	-	-
2. ATENCIÓN DE MEDIOS IMPUGNATORIOS DE SEGUNDA INSTANCIA ✓ El cumplimiento se ejecutó al 100%, atendándose 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 año 2024 los reclamos en segunda instancia se atendieron en un 75.8%, lo que equivale a 15,225 trámites de los cuales el 7.6% fueron atendidos dentro del plazo según lo establecido en el TUPA SAT (Ordenanza N° 771).	Acciones realizadas	48	48	100.0% ●	Nivel de atención de recursos impugnatorio en segunda instancia (Materia No Tributaria).	≥ 82.0%	75.8%
					Porcentaje de recursos impugnatorios en segunda instancia atendidos dentro del plazo (Materia No Tributaria).	≥ 50.0%	7.6%

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Memorando N° D000090-2024-SAT-GCN, Memorando N° D000195-2024-SAT-GCN, Memorando N° D000294-2024-SAT-GCN.

Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

CUADRO N° 15-A: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA – 2024

GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	60	60	100.0%

Información al 08 de enero de 2025.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

1. Durante el periodo 2024 se atendieron 17,776 expedientes relacionados con recursos de apelación en materia de tránsito, lo que representa un incremento del 26% en comparación con el año 2023. Estos expedientes comprendieron subtrámites como la emisión de Constancias de Imputaciones Relevantes (CIR), resoluciones contenciosas y no contenciosas de tránsito, así como resoluciones por sanción derivada de la acumulación de puntos.
2. Se atendieron 147 expedientes de trámites simples vinculados a apelaciones y 35 cumplimientos por mandato judicial.
3. Se realizó la entrega de 20,000 requerimientos de copias certificadas por las diferentes gerencias del Servicio de Administración Tributaria- SAT.

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere fomentar mejoras en los procedimientos correspondientes a “Apelaciones con resultado fundado” y “Trámites simples”, para automatizar ambos procesos, con lo cual se dejaría sin efecto los actos administrativos previos a la confirmación de la resolución correspondiente dando mayor agilidad a la respuesta de los tramites previniendo reclamos de los administrados por actos administrativos anteriores, así como retrasos en la atención de sus requerimientos.
2. 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.
3. Se recomienda realizar coordinaciones con el personal encargado de recepcionar e ingresar los datos de los expedientes en el SGD para que verifiquen su concordancia con los datos consignados en el escrito de apelación antes de ser elevados a este despacho.
4. Se sugiere realizar grupos de trabajo e implementar trabajos nocturnos con el objetivo de atender los recursos impugnatorios en segunda instancia dentro del plazo y así incrementar el resultado del indicador operacional.

B. GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS

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

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	ANUAL				INDICADOR	META ANUAL	RESULTADOS 2024
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA ESTABLECER LA POSICIÓN LEGAL DE LA INSTITUCIÓN EN MATERIA DE SU COMPETENCIA ✓ Se cumplieron las labores de dirección de las actividades correspondientes a la Gerencia de Asuntos Jurídicos.	Acciones realizadas	11	11	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 año 2024 se recibieron 547 consultas legales de las Unidades Orgánicas de las cuales fueron atendidas 530 (96.9%).	Acciones realizadas	72	72	100.0% ●	Nivel de atención de las consultas legales.	≥ 98.0%	96.9%
3. ELABORACIÓN DE INFORMES TÉCNICO LEGALES SOBRE RATIFICACIÓN DE ORDENANZAS DISTRITALES ✓ El cumplimiento de la actividad incluye principalmente la atención de consultas y la realización de reuniones de coordinación con las municipalidades, evaluaciones en materia de estacionamiento vehicular temporal en zonas urbanas y realizar evaluaciones en materia de procedimientos administrativos contenidos en el TUPA.	Acciones realizadas	35	35	100.0% ●	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Informe N° D000201-2024-SAT-GAJ, Informe N° D000353-2024-SAT-GAJ, Informe N° D000500-2024-SAT-GAJ e Informe N° D000038-2025-SAT-OAJ. / Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

CUADRO Nº 16-A: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS – 2024

GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	118	118	100.0%

Información al 08 de enero de 2025. / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión. / Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- Durante el año 2024 se emitieron 250 opiniones y 616 evaluaciones legales, además se elaboraron 162 resoluciones jefaturales, 20 proyectos de convenio y se revisaron 80 documentos entre formatos, procedimientos, guías, manuales, etc.
- Se aprobaron 21 proyectos normativos de los cuales resaltan: Proyecto de modificación de la «Directiva que establece los lineamientos para la realización de operaciones y servicios mediante la Agencia Virtual del SAT de la Municipalidad Metropolitana de Lima», Proyecto de decreto de alcaldía que aprueba la estructura orgánica y el Manual de Operaciones – MOP del SAT de la MML, “Directiva que establece el procedimiento para la notificación electrónica de los documentos en materia tributaria emitidos por el Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Metropolitana de Lima”, aprobada con Resolución Jefatural n.º001-004-00005155, Proyecto de Ordenanza que establece los criterios para la calificación, como de cobranza dudosa y recuperación onerosa, de las deudas tributarias y no tributarias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, Proyecto de Ordenanza que establece los montos por el servicio de emisión mecanizada de actualización de valores y determinación de tributos municipales correspondientes al ejercicio 2025 en la MML, Proyecto de Ordenanza que establece las fechas de vencimiento para el pago del Impuesto Predial e Impuesto al Patrimonio Vehicular correspondientes al ejercicio 2025 para la MML, Proyecto de Directiva que establece el procedimiento para la notificación electrónica en materia no tributaria en el SAT de la MML, Proyecto de Ordenanza que establece montos de los arbitrios de recolección de residuos sólidos, barrido de calles, parques y jardines públicos y serenazgo correspondientes al ejercicio 2025 en el Cercado de Lima, entre otros.
- En el año 2024 se ha evaluado 94 solicitudes de ratificación de las Municipalidades distritales en materia de TUPA; asimismo, ha evaluado 16 solicitudes de ratificación en materia de estacionamiento vehicular en ciudad y 9 solicitudes en materia de estacionamiento temporal en playas, 90 en materia de arbitrios y 41 solicitudes en materia de emisión mecanizada, entre otras acciones realizadas.
- Los días 04, 05, 06 y 07 de marzo se programaron reuniones informativas de coordinación (virtual) con los funcionarios de las 42 municipalidades distritales y 01 centro poblado, ello a efectos de brindar alcances preliminares a la presentación de las solicitudes de ratificación en materia de TUPA, logrando la asistencia del 100% de las Municipalidades Distritales convocadas.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda mantener un continuo 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.
- Estructurar la información que se remite para las evaluaciones trimestrales con el objetivo de que sea entendible, precisa y clara.
- Implementar el uso de mayores mecanismos de atención de las consultas legales o establecer grupos de trabajo nocturno que permitan dar respuestas oportunas a las consultas ingresadas a fin cumplir con la meta del indicador operacional.

C. GERENCIA DE IMPUGNACIONES

CUADRO Nº 17: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA DE IMPUGNACIONES

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	ANUAL				INDICADOR	META ANUAL	RESULTADOS 2024
	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	12	12	100.0% ●	-	-	-
2. ATENCIÓN DE MEDIOS IMPUGNATORIOS Y SOLICITUDES NO CONTENCIOSAS EN PRIMERA INSTANCIA ✓ Se cumplieron al 100% las acciones de atención de recursos impugnatorios en materia tributaria y no tributaria. ✓ Al cierre del ejercicio 2024 se atendieron el 97.9% de los reclamos en primera instancia, es decir 141,180, de los cuales el 93.9% fueron atendidos dentro del plazo establecido.	Reporte	60	60	100.0% ●	Porcentaje de recursos impugnatorios en primera instancia atendidos (Materia Tributaria y No Tributaria).	≥ 85.0 %	97.9%
					Porcentaje de recursos impugnatorios en primera instancia atendidos dentro del plazo (Materia Tributaria y No Tributaria)	≥ 85.0%	93.9%
3. ATENCIÓN DE PROCEDIMIENTO SANCIONADOR EN ETAPA INSTRUCTOR ✓ Se emitió y atendió los informes finales en etapa Instructor con descargo que corresponden al área. ✓ Al cierre del año 2024 el indicador alcanzó un resultado del 92.9% (23,339) de descargos atendidos como máximo en 90 días calendario.	Reporte	24	24	100.0% ●	Porcentaje de "Descargos" atendidos en etapa instructor.	≥ 63.0%	92.9%
4. REPRESENTACIÓN DE LOS INTERESES DE LA INSTITUCIÓN Y SUS FUNCIONARIOS EN LOS PROCESOS JUDICIALES, ADMINISTRATIVOS Y POLICIALES ✓ Se logró cumplir al 100% 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	162	162	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 año 2024 el indicador: "Nivel de atención de las solicitudes de acceso a la información pública" alcanzó un nivel de cumplimiento de 95.7%, lo que corresponde a 24,572 solicitudes atendidas de un total de 25, 675 solicitudes ingresadas. ✓ Respecto del indicador: "Porcentaje de solicitudes de acceso a la información atendidas dentro del plazo." alcanzó un nivel de cumplimiento de 20.3%, siendo que, de un total de 24,572 solicitudes de acceso a la información atendidas, fueron atendidas dentro del plazo 4,981.	Acciones realizadas	24	24	100.0% ●	Nivel de atención de las solicitudes de acceso a la información pública.	≥ 95.0 %	95.7%
					Porcentaje de solicitudes de acceso a la información atendidas dentro del plazo.	≥ 65.0 %	20.3%

Fuente: Módulo de Control de la Gestión/Informe N° D000059-2024-SAT-GIM, Informe N° D000111-2024-SAT-GIM, Informe N° D000157-2024-SAT-GIM, e Informe N° D00012-2025-SAT-SAR e Informe N° D00038-2025-SAT-OAJ/Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

CUADRO Nº 17-A: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE IMPUGNACIONES – 2024

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

Información al 08 de enero de 2025. / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión. / Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- Al cierre del año 2024, se recibieron 25,675 solicitudes de acceso a la información, lo que representa un incremento del 16% en comparación con el periodo 2023. Asimismo, se atendieron 24,572 solicitudes, cifra que representa un aumento del 17% respecto al año anterior.
- Durante el año 2024 se recibieron 25,525 expedientes tributarios, y se atendieron 16,319 expedientes incluyendo el pasivo de años anteriores.
- Se recibieron 131,830 expedientes no tributarios y se atendió 135,228 incluyendo el pasivo de años anteriores.
- Se han emitido 476,324 Informes Finales de Instrucción (IFI) masivo en Etapa Instructora.


RECOMENDACIONES

- Clasificar los documentos que ingresan por acceso a la información a fin de que las respuestas a dichos documentos se realicen de forma masiva y se logren atender en el menor tiempo posible, respetando los plazos establecidos.
- Incorporar 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). Coordinar la priorización de las convocatorias de sus plazas vacantes, en pro de cumplir eficientemente sus actividades.
- Coordinar la atención oportuna de los requerimientos 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.
- Coordinar la habilitación de un espacio para el almacenamiento de los expedientes generados en mérito a las solicitudes de acceso a la información.

UNIDADES ORGANIZACIONALES DE LA GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS

A. GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS

CUADRO N° 18: NIVEL DE EJECUCIÓN DE META POR ACTIVIDAD DE LA GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	ANUAL				INDICADOR	META ANUAL	RESULTADOS 2024
	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. ✓ En el mes de marzo la gerencia estuvo encargado como funcionario responsable en el proceso de rendición de cuentas de titulares y transferencia de gestión. Posteriormente, mediante el Informe 000017-2024-GCA se informa a la Gerencia de Asuntos Jurídicos la aprobación del Plan de Bienestar Social, Cultural y Clima Organizacional SAT 2024. Por otra parte, mediante Resolución Jefatural N° 001-004-00005223 se aprobó el cronograma del Plan de Continuidad Operativa del SAT para el ejercicio correspondiente al ejercicio fiscal 2024.	Acciones realizadas	12	12	100.0% 	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión.
Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

CUADRO N° 18-A: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA CENTRAL ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS – 2024

GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACION DE RECURSOS	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	12	12	100.0%

Información al 08 de enero de 2025. Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.
Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

B. GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN

CUADRO Nº 19: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	ANUAL				INDICADOR	META ANUAL	RESULTADOS 2024
	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	12	12	100.0% ●	-	-	-
2. EJECUCIÓN DEL CONTROL Y MANTENIMIENTO DE LOS BIENES Y SERVICIOS PARA LA INSTITUCIÓN ✓ Al cierre del año 2024 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	84	84	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	65	65	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 cierre del 2024 obtuvo el 100%, logrando convocar los 44 procesos de selección programados.	Acciones realizadas	80	80	100.0% ●	Nivel de cumplimiento del PAC.	100.0%	100.0%
5. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INSTITUCIÓN ✓ Se alcanzó el 100% 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	98	98	100.0% ●	-	-	-
6. ADMINISTRACIÓN Y PRESERVACIÓN DEL ACERVO DOCUMENTARIO DE LA ENTIDAD ✓ Se cumplieron al 100% 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	104	104	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	36	36	100.0% ●	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Informe N° D000140-2023-SAT-GAD, Informe N° D000251-2024-SAT-GAD, Informe N° D000395-2024-SAT-GAD e Informe N° D000106-2025-SAT-OAF. / Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP

CUADRO Nº 19-A: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN – 2024

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	479	479	100.0%

Información al 08 de enero de 2025. / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión. / Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- Durante el ejercicio 2024, se culminó con el registro del cuadro multianual de necesidades (i) Fase identificación y (ii) Fase de clasificación y priorización, 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".
- Se realizó la supervisión del personal de vigilancia y policial mediante cámaras de monitoreo las 24 hrs en la Sede Principal, depósitos y agencias.
- Se instalaron cámaras de vigilancia para los Depósito de Argentina y Ate, así como en los nuevos ambientes de la Oficina Gestores sede Camacho.
- Se atendieron 94,896 documentos de los archivos de gestión y archivo central.
- Se atendieron 215 O/C, 1 112, O/S, 423 Pecosas y 176 ingresos de bienes al almacén central de la entidad en atención a las necesidades de los centros de costo de la Institución.
- Se realizó el mantenimiento preventivo a la subestación eléctrica instalados en la Sede Central y depósito de Argentina del SAT, grupo electrogeno, instalaciones eléctricas, infraestructura sanitaria, unidades vehiculares, entre otros.
- Se adquirieron equipos de aire acondicionado para la Agencia de Camacho, así como, sillas giratorias y purificadores de agua por sistema osmosis inversa, sillas cajeras de metas, entre otros.

RECOMENDACIONES

- Implementar un programa de capacitación orientado a mejorar la planificación y programación del CMN, con el objetivo de que las áreas usuarias consoliden sus necesidades de manera precisa y alineada con las funciones y actividades reales, a fin de evitar una inadecuada asignación de recursos.
- Revisar 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 de necesidades institucionales.
- Analizar la posibilidad de elaborar un circuito de procesos para la atención de solicitudes documentales.
- Realizar difusión activa de los cursos virtuales gratuitos que ofrece el OSCE dentro del SAT, con el fin de garantizar el acceso a una formación continua y actualizada sobre contrataciones públicas.
- Capacitar respecto al llenado de nuevos formatos de términos y especificaciones técnicas e indicar el contenido de documentos de S/R presupuestales en el marco de la Directiva de abastecimiento.

B. GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN – UNIDAD EJECUTORA DE INVERSIONES

CUADRO N° 20: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR INVERSIÓN E INDICADORES DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN

INVERSIONES	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	ANUAL				INDICADOR	META ANUAL	RESULTADOS 2024
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
8. MEJORAMIENTO Y AMPLIACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DIGITAL DEL CENTRO DE LLAMADAS DEL SAT-DISTRITO LIMA-PROVINCIA LIMA-DEPARTAMENTO LIMA. CON CUI N° 2568094. ✓ Durante el año 2024, se ejecutaron al 100% las metas programadas relacionadas al componente de elaboración de expediente técnico, supervisión y liquidación de obras, mejoramiento de infraestructura//implementación de equipamiento y mobiliario // implementación de software, gestión y administración del proyecto. ✓ En el mes de octubre se inició con la elaboración del expediente técnico, en los meses de noviembre y diciembre se realizó la adquisición de 198 equipos tecnológicos y 106 mobiliarios, así como, la remodelación de 130 m2 de ambientes para la atención al ciudadano. Además, se realizó la gestión y administración del proyecto y la supervisión de la obra.	Acciones	440	440	100.0%	-	-	-
9. IOARR “ADQUISICIÓN DE EQUIPOS DE AIRE ACONDICIONADO DE PRECISIÓN EN EL (LA) ÁREA DE UNINTERRUPTABLE POWER SUPPLY (UPS) SÓTANO DEL SAT EN LA LOCALIDAD DE LIMA, DISTRITO DE LIMA, PROVINCIA LIMA, DEPARTAMENTO LIMA” CON CUI N° 2610143. ✓ Se cumplió al 100% la meta programada, con el objetivo de Asegurar una adecuada temperatura y humedad del cuarto de UPS, así como de garantizar el correcto funcionamiento y no afectar la vida útil de los equipos, se procedió a la adquisición de 2 equipos UPS.	Equipos	2	2	100.0%	-	-	-
10. MEJORAMIENTO Y AMPLIACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LOS SISTEMAS DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DEL SAT DE LIMA, DISTRITO DE LIMA DE LA PROVINCIA DE LIMA DEL DEPARTAMENTO DE LIMA. CON CUI N° 2631888 ✓ Durante el segundo semestre del año 2024 se lanzó la convocatoria para el proceso de Adjudicación Simplificada N° AS-SM-17-2024-SAT-3, cuyo objetivo era realizar la contratación para la elaboración del expediente técnico del proyecto, sin embargo, no se logró adjudicar en dos oportunidades; por lo que, dificultó el cumplimiento de su meta programada.	Estudio	1	0	0.0%			

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

CUADRO N° 20-A: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN – 2024

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	Acciones	443	442	99.8%

Información al 08 de enero de 2025. / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión. / Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

C. GERENCIA DE FINANZAS

CUADRO Nº 21: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA DE FINANZAS

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	ANUAL				INDICADOR	META ANUAL	RESULTADOS 2024
	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	11	11	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 89.4% del PIM (S/147,650,836).	Acciones realizadas	63	63	100.0% ●	Nivel de Ejecución Presupuestal.	≥ 90.0%	89.4%
3. ELABORACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS ✓ Se ejecutó al 100% las acciones programadas, respecto a la elaboración y supervisión de los estados financieros como realizar registros contables en el SIGA Y SIAF, teniendo acciones "Devengados de órdenes de compra", "Devengados de orden de servicio", "Devengado de planillas y liquidación", "Provisiones de servicios"; así como, reportes contables SIAF SP y estados financieros en la web del MEF.	Acciones realizadas	244	244	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% de las acciones programadas.	Acciones realizadas	88	88	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 año 2024 se logró un nivel de operaciones de pago del 50.3% (1,937,887 operaciones) realizados a través de canales alternativos a caja SAT (Bancos, Agentes Bancarios, Notarías web, entre otros).	Acciones realizadas	104	104	100.0% ●	Nivel de operaciones de pago realizadas a través de canales alternativos a Caja SAT.	≥ 49.0%	50.3%

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Informe N° D000089--2024-SAT-GFN, Informe N° D000109-2024-SAT-GFN, Informe N° D000153-2024-SAT, Informe N° D000154-2024-SAT-GFN, Informe N° D000221-2024-SAT-GFN, Informe N° D000225-2024-SAT-GFN, Informe N° D000010-2025-SAT-OPP-JMCM e Informe N° D000106-2025-SAT-OAF. /Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

CUADRO Nº 21-A: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE FINANZAS – 2024

GERENCIA DE FINANZAS	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	510	510	100.0%

Información al 08 de enero de 2025. / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión. / Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

1. Durante el ejercicio 2024, se logró un incremento en el uso de canales alternativos a Caja SAT, obteniendo un resultado de 50.3%, superando a la meta (49%) en un 1.3%. En términos monetarios se recaudó por estos medios un total de S/ 579,288,089
2. Al cierre del año se obtuvo un avance de la ejecución presupuestaria de gastos del 89.4% (S/ 131,952,085) respecto del PIM, puesto que se optimizaron gastos y se mantuvo la sostenibilidad financiera de la Institución.
3. Durante el año 2024 se aprobaron 1,441 Notas de Certificación de Crédito Presupuestario y 360 Notas de Modificación Presupuestaria en el Aplicativo Web SIAF - Operaciones en Línea. Asimismo, se presentaron 12 Informes de Situación Presupuestaria y 5 Resoluciones Jefaturales por incorporación de mayores fondos públicos como Crédito Suplementario.
4. Se realizó seguimiento de reportes de recaudación de las agencias y control en los tiempos de espera de atención en caja SAT.
5. Se han realizado la interfase de los registros de las órdenes de compras, ordenes de servicios, las planillas, los beneficios sociales y las sentencias judiciales de acuerdo a lo remitido por las gerencias responsables.
6. Se aprobó el "Programa de Transición al Marco de las Normas internacionales de Contabilidad del Sector Público - NICSP" del Servicio de Administración Tributaria – SAT, mediante RGG N° 286-004-00000001.

RECOMENDACIONES

1. Continuar con las acciones de coordinación conjunta a fin de que las distintas áreas del SAT prioricen sus necesidades para una óptima ejecución de sus recursos y asegurar que los saldos no ejecutados se reorienten al cumplimiento de otras necesidades institucionales.
2. Continuar promoviendo el uso de canales alternativos para la realización de pagos, con el fin de mantener un bajo aforo en las áreas de caja del SAT y así reducir los tiempos de espera.
3. Coordinar con las U.O. competentes para optimizar las acciones de control previo, reduciendo así el número de expedientes observados que retrasan la gestión de los pagos.
4. Implementar y sistematizar las imputaciones por retención bancaria, con el fin de reducir el tiempo de imputación de dos horas a aproximadamente cinco minutos.
5. Sugerir la realización de cursos de capacitación y/o Talleres del ente rector MEF, a fin de mejorar la gestión presupuestaria, financiera y contable del SAT.
6. Coordinar con las U.O la verificación anticipada de su CMN con relación a la programación y/o reprogramación de sus bienes y/o servicios programados antes de la emisión de su pedido SIGA y evitar observaciones futuras.

D. GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

CUADRO Nº 22: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	ANUAL				INDICADOR	META ANUAL	RESULTADOS 2024
	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	28	28	100.0% ●	-	-	-
2. GESTIÓN DE INCORPORACIÓN DE LOS SERVIDORES ✓ Al cierre del año 2024, la actividad alcanzó el 100.0% de su meta programada. Es necesario mencionar, que durante el año se realizó las 4 actividades de inducción general, contando con la participación de 112 nuevos colaboradores.	Acciones realizadas	87	87	100.0% ●	-	-	-
3. GESTIÓN DEL DESARROLLO Y CAPACITACIÓN DE LOS SERVIDORES ✓ La actividad obtuvo una ejecución del 102.2%, superando la meta establecida, producto de la implementación de capacitaciones adicionales en el mes de marzo se realizó 2 capacitaciones adicionales "Prevención, investigación y sanción del hostigamiento sexual en las entidades públicas" y "Elementos de seguridad de nuestros billetes y monedas". Asu vez se ejecutó evaluación de reacción de las capacitaciones: "Prevención, investigación y sanción del hostigamiento sexual en las entidades públicas" y "Elementos de seguridad de nuestros billetes y monedas", con un alcance de 66 colaboradores SAT. Sin embargo, no se cumplió con las acciones programadas del mes de diciembre. ✓ Respecto del indicador: "Cumplimiento del plan de desarrollo de personas (PDP)", durante el año se ejecutaron 25 capacitaciones de las 24 programadas, alcanzando el 104.2% de cumplimiento del PDP. ✓ Respecto del indicador: "Cobertura de capacitaciones del PDP", durante el periodo 2024 se efectivizaron 1,645 participaciones de las 1,319 programadas, alcanzando un 124.7% de cobertura del PDP.	Acciones realizadas	45	46	102.2% ●	Nivel de cumplimiento del Plan de Desarrollo de Personas – PDP.	100.0%	104.2%
					Nivel de cobertura de capacitaciones del PDP.	100.0%	124.7%
4. GESTIÓN DE RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES ✓ La actividad registro una ejecución del 98.6% las acciones programadas, ello debido a que en el mes de abril no se gestionó la imagen de los colaboradores SAT, en el mes de setiembre no se revisó procedimiento y matrices de identificación de peligros, evaluación de riesgos y establecimiento de controles – IPERC ni la revisión de matrices de riesgo y en el mes de diciembre no se realizó la reevaluación del diagnóstico de SST (Línea base de SST) 2024. ✓ Respecto al indicador, las acciones de bienestar tuvieron un alcance de 77.3%, beneficiando a 570 colaboradores.	Acciones realizadas	276	272	98.6% ●	Nivel de cobertura de las acciones de bienestar en los colaboradores.	≥ 80.0%	77.3%
5. ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVIDORES ✓ Al cierre del ejercicio, se alcanzó el 100% de cumplimiento de las acciones programadas, dedicadas a las labores de proceso de administración de legajos, proceso de control de asistencia, proceso de desplazamiento, proceso de desvinculación y procesos disciplinarios.	Acciones realizadas	159	159	100.0% ●	-	-	-
6. GESTIÓN DE LAS COMPENSACIONES DE LOS SERVIDORES ✓ Al cierre del periodo evaluado, se registró un cumplimiento del 100% de las acciones programadas, dedicadas a las labores de proceso de selección, proceso de vinculación de los servidores y proceso de inducción de los servidores.	Acciones realizadas	114	114	100.0% ●	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Informe N° D000126-2024-SAT-GRH, Memorando N° D000946-2024-SAT-GR, Memorando N° D001443-2024-SAT-GRH y Memorando N° D000021-2025-SAT-ORH. / Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

CUADRO Nº 22-A: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS – 2024

GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	709	706	99.6%

Información al 08 de enero de 2025. / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión. / Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- Se aprobó el Plan de Desarrollo de Personas 2024, a través de la RJ N° 001-004-005175 y fue modificado con RJ N° 001-004-5245.
- Se atendieron un total de 141 requerimientos para procesos de selección de personal de 172 plazas bajo el D.L. 728, D.L 1057 (CAS) y practicantes.
- Durante el año 2024 se ejecutaron 25 capacitaciones en el marco del Plan de Desarrollo de las Personas, lo que representa un incremento del 79% en comparación con el año 2023, beneficiando al personal con un total de 1,645 vacantes disponibles.
- Se realizaron 1,957 atenciones de salud en la Sede Principal y Ag. Argentina a todos los colaboradores que realizan trabajo presencial.
- Se ejecutaron 4 evaluaciones de conocimientos en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, en el que obtuvo 131 participaciones de servidores/as del A.F. de Aló SAT, A.F. Finanzas (CAJA) y de la


RECOMENDACIONES

- Solicitar una mejora en el SAF-RRHH para que la información de vacaciones registrada se procese automáticamente y se inhabiliten los accesos del personal en periodo de descanso físico vacacional.
- Incrementar las acciones de bienestar que impacten directamente en la satisfacción de los colaboradores, con el objetivo de fortalecer su compromiso con las metas y acciones institucionales. Asimismo, se plantea mejorar los mecanismos de difusión e incorporar temas de interés real para el personal, a fin de incentivar su participación. De igual modo, se promover la participación activa de los líderes y jefes de equipo, quienes deberán motivar a sus colaboradores a involucrarse en estas acciones de bienestar.
- Coordinar la reducción 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.
- Incrementar las alianzas estratégicas con instituciones del Estado para mantener el apoyo en capacitaciones.
- Entregar constancias de participación a los expositores que brindan capacitación sobre las diversas temáticas durante las jornadas de inducción al nuevo personal.

UNIDADES ORGANIZACIONALES DE LA GERENCIA CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS

A. GERENCIA CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS

CUADRO Nº 23: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD DE LA GERENCIA CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	ANUAL				INDICADOR	META ANUAL	RESULTADOS 2024
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN, LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS Y LOS PROYECTOS INSTITUCIONALES ✓ Se cumplió al 100.0% 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; asimis mo, se realizó actividades de carácter institucional, procesos estratégicos, procesos misionales, procesos de soporte e implementación en soluciones TI (desarrollo de sistemas). ✓ Por otro lado, se aprobó la creación del Laboratorio de Innovación y Transformación Digital del SAT. Conformar el Equipo Ejecutivo del Laboratorio de Innovación y Transformación Digital del SAT, mediante RGG N° 286-004-00000037.	Acciones	12	12	100.0% 	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión.
Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

CUADRO Nº 23-A: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS - 2024

GERENCIA CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	12	12	100.0%

Información al 08 de enero de 2025.
Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.
Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- Mediante la Resolución de Gerencia General N° 286-004-00000037, emitida el 18 de diciembre de 2024, se aprobó la creación del Laboratorio de Innovación y Transformación Digital del SAT, denominado INNOVASAT LAB. Esta iniciativa, desarrollada con el apoyo y la asesoría técnica de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM, busca establecer un espacio de cocreación, multidisciplinario, innovador y disruptivo, donde se diseñen y ejecuten proyectos de innovación en beneficio de los colaboradores y la ciudadanía.
- El Líder de gobierno de transformación digital, informa mediante memorando múltiple N°D00002-2025-SAT-CT726, la evaluación de los proyectos del Plan de gobierno Digital, donde se menciona que del total de proyecto evaluados, cinco (05) se encuentra finalizados al cierre del 2024, siendo los siguientes: PRYPGD.04 “Implementación de la plataforma para gestión de notificaciones electrónicas del SAT”; PRYPGD.10 “Actualización del Sistema de Gestión Documental PCM para envío automático de documentos con otras entidades a través de la PIDE”; PRYPGD.12 “Implementación de controles de la Ley de Protección de Datos Personales y PRYPDG13 “Implementación del Módulo de Ratificaciones de Ordenanzas de las municipalidades distritales de la provincia de Lima” y PRYPDG18 “Implementación del modelo de gestión documental y digitalización de documentos del SAT en la nube.

B. GERENCIA DE INFORMÁTICA

CUADRO Nº 24: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA DE INFORMÁTICA

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	ANUAL				INDICADOR	META ANUAL	RESULTADOS 2024
	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. Por otra parte, se aprobó el Plan de Gobierno Digital (PGD) del SAT 2024–2026, mediante Resolución Jefatural N° 001-004-00005187.	Acciones	12	12	100.0%	-	-	-
2. DESARROLLO Y MANTENIMIENTO A LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS ✓ Se logró un nivel de cumplimiento del 100% de las acciones programadas dedicadas a la atención de requerimientos de funcionalidad. ✓ El indicador alcanzó un nivel de cumplimiento de 77.3%, lográndose cerrar 683 requerimientos de funcionalidad sin observaciones.	Acciones	13	13	100.0%	Nivel de requerimientos de funcionalidad cerrados.	≥ 80.0 %	77.3%
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 los 8 mantenimientos preventivos programados de los UPS (2) y AAP (6).	Acciones	39	39	100.0%	Nivel de cumplimiento de los mantenimientos de UPS y aires acondicionados de precisión programados.	100.0%	100.0%
4. GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS ✓ Durante el año 2024, se logró un cumplimiento del 100% en la ejecución del mantenimiento de la infraestructura del usuario, la atención de requerimientos y la encuesta de percepción del colaborador. ✓ Respecto al indicador, "Tiempo promedio de revisión del cumplimiento de metodología de desarrollo en las solicitudes de pase a pre producción", este se situó en 00:44:17 minutos, encontrándose por debajo de la meta anual establecida. ✓ Asimismo, al cierre del año 2024 se alcanzó un nivel de incidencia de funcionalidad detectada durante las pruebas en ambiente de preproducción del 3.2% lo que equivale a 11 incidencias detectadas.	Acciones	24	24	100.0%	Tiempo promedio de revisión del cumplimiento de metodología de desarrollo en las solicitudes de pase a pre producción.	≤ 02:00:00	00:44:17
					Nivel de incidencias de funcionalidad detectadas durante las pruebas en el ambiente de preproducción.	≤ 20.0%	3.2%
5. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LAS TECNOLOGÍAS DE 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	21	21	100.0%	-	-	-
6. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DEL USUARIO FINAL ✓ Se cumplió al 100% con la ejecución del mantenimiento de la infraestructura del usuario, atención de requerimientos y con la encuesta de percepción del colaborador. ✓ Se obtuvo un avance del nivel de atención de 95.0%, superior a la meta (90.0%). Es decir, se atendieron 735 requerimientos de información cerrados a la fecha sin observaciones.	Acciones	43	43	100.0%	Nivel de atención de requerimientos de datos e Información sin observaciones.	≥ 90.0 %	95.0%

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Informe N° D000047-2024-SAT-GIN, Informe N° D000074-2024-SAT-GIN, Informe N° D000093-2024-SAT-GIN e Informe N° D000012-2025-SAT-OTI. / Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

CUADRO Nº 24-A: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE INFORMÁTICA – 2024

GERENCIA DE INFORMÁTICA	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)-	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	152	152	100.0%

Información al 08 de enero de 2025. / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión. / Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- Se continuó con la renovación del parque tecnológico de equipos PC e impresoras en Sede central, agencias y depósitos.
- Se aprobó el Plan de Gobierno Digital (PGD) del SAT 2024–2026, mediante Resolución Jefatural N° 001-004-00005187.
- Implementación de Plataforma de Casilla Electrónica del SAT, implementándose el registro de términos y condiciones para el uso de la Cartilla.
- Implementaciones en el Software “Fine report” (Consultas masivas de deuda tributaria y no tributaria, módulo de consulta de DJ’s de Papeletas, reporte de seguimiento de papeletas entregadas a la PNP/GMU.)
- Implementación en los Saldomáticos para envío de consulta a través de correo electrónico o impresión vía bluetooth.
- Migración de plataforma SGD-PCM de versión 1.5 a versión 4.7
- Implementación del Portal Web para las Solicitudes de Ratificación de Ordenanzas Municipales – REVISAT y uso de RPA para realizar consultas masivas de puntos del MTC para la emisión de IFI.
- Implementación de nuevos servicios digitales en el AVISAT: Servicio de Prescripción de Papeletas a través de la Agencia Virtual SAT y Módulo de Acceso a la Información – Perfil Ciudadano.
- Actualización de los sistemas de Información (SIAT, SAF, SGD-PCM, Intranet) por el nuevo MOP.

RECOMENDACIONES

- Implementar comunicaciones internas para difundir claramente los requisitos del correcto registro de requerimientos en el Sistema de Gestión de Requerimientos, a fin de evitar rechazos por incumplimiento de las especificaciones establecidas
- Continuar identificando nuevos servicios y optimizar los existentes para beneficiar a los ciudadanos e impulsen el uso de la Agencia Virtual SAT.
- Analizar las solicitudes de mejora en los distintos aplicativos y módulos utilizados por las Unidades Orgánicas, especialmente del Core, con el fin de elaborar un listado de atención basado en criterios de priorización.

C. GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

CUADRO Nº 25: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	ANUAL				INDICADOR	META ANUAL	RESULTADOS 2024
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
A. DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA QUE OPTIMICEN EL FUNCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD ✓ Se cumplieron las labores de dirección de las actividades correspondientes a la Gerencia de Organización y Procesos.	Acciones	12	12	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%. ✓ Durante el año 2024 se aprobó el programa anual de auditorías 2024 y a su vez se realizó la Auditoría externa de seguimiento a la Carta de Servicios. ✓ La eficacia de cierre de SAC/SAP’S Al cierre del 2024 fue de 66.7%, es decir se cerraron 8 solicitudes de acciones correctivas de las 12 generadas.	Acciones	21	21	100.0% ●	Porcentaje de solicitudes de acciones correctivas del Sistema de Gestión de Calidad cerradas.	≥ 58.0%	66.7%
C. OPTIMIZACIÓN 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	20	20	100.0% ●	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Informe N° D000025-2024-SAT-GOP, Informe N° D000041-2024-SAT-GOP, Informe N° D000051-2024-SAT-GOP e Informe N° D000002-2025-SAT-ODM. / Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

CUADRO Nº 25-A: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS – 2024

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	53	53	100.0%

Información al 08 de enero de 2025. / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión. / Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- Se aprobó y difundió el Programa Anual de Auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad para el año 2024 y el Plan anual de Auditoría de la Carta de Servicios.
- En enero se aprobó y difundió la versión 17 de la Carta de Servicios, siendo modificada en el mes de abril donde se pre publicó y aprobó la versión 18 de la Carta de Servicios, la cual contempla la modificación en el plazo de atención del Compromiso 9, producto de la migración al libro de reclamaciones en la plataforma virtual de la PCM.
- Al cierre del año se han emitido 417 documentos, entre informes, memorandos y oficios. Asimismo, se elaboraron y/o actualizaron y/o dieron de baja a 731 documentos normativos que soportan los procesos.
- Se implementaron 54 oportunidades de mejora en los siguientes procesos: i) Registro de obligaciones no tributarias y determinación de deuda, ii) Notificación, iii) Atención de medios impugnatorios y solicitudes no contenciosas, iv) Gestión de recursos humanos, v) Gestión financiera y contable, vi) Registro de obligaciones tributarias y determinación de deuda, vii) Gestión de cobranzas, viii) Asesoría y defensa jurídica, xi) Registro de obligaciones tributarias y determinación de deuda, x) Orientación al ciudadano, xi) Facilidades de pago y recaudación y xii) Custodia de bienes. Resultado mayor en 54% en comparación del periodo 2023.
- Se ejecutó la Auditoría Interna de Carta de Servicios conforme y la Auditoría Interna del Sistema de la Calidad ISO 9001:2015
- Se llevó a cabo con éxito la Auditoría Externa de seguimiento de la Carta de Servicios, a cargo de la Certificadora AENOR PERÚ , con resultados satisfactorios, al no obtener ninguna no conformidad.
- Se ejecutó con éxito la Auditoría Externa de Recertificación bajo la Norma ISO 9001:2015, a cargo de la Certificadora BUREAU VERITAS, no teniendo ninguna no conformidad, manteniendo nuestra certificación.
- Se ejecutó con éxito la Auditoría Interna del Sistema de Gestión Antisoborno.

RECOMENDACIONES

- Fortalecer el equipo de auditores internos y evaluar la entrega de constancias de participación al finalizar cada auditoría interna.
- Continuar con la actualización de los documentos de soporte de la entidad en el marco de la nueva estructura organizacional, asegurando su correcta operatividad. Asimismo, es fundamental mantener el envío de mailings para difundir la nueva estructura y reforzar la comunicación interna, instando a los responsables de los órganos y unidades orgánicas a socializar estos cambios con su equipo de trabajo.

D. GERENCIA DE PROYECTOS – UNIDAD FORMULADORA DE INVERSIONES

CUADRO N° 26: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA DE PROYECTOS

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	ANUAL				INDICADOR	META ANUAL	RESULTADOS 2024
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. PROMOCIÓN, FORMULACIÓN Y GESTIÓN DE INVERSIONES Y/O ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS ✓ El nivel de cumplimiento de esta actividad alcanzó el 100% de la ejecución de sus acciones programadas, correspondientes a la realización de sus principales tareas como la gestión de actividades extraordinarias y formulación de inversiones. ✓ Se actualizó y aprobó el portafolio de ideas de la Gerencia, contemplando un total de 18 propuestas a implementar para el periodo 2024.	Informes	15	15	100.0% ●	-	-	-
2. PLANIFICACIÓN, IMPLEMENTACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE INICIATIVAS/PROYECTOS DEL PGD ✓ El nivel de cumplimiento de esta actividad alcanzó el 100%, producto de la elaboración, revisión y aprobación del Acta de constitución de 9 proyectos, además, se elaboraron los requerimientos para la contratación del servicio solicitado y los términos de referencia para la contratación del servicio a las áreas correspondientes. Asimismo, se dio conformidad a los primeros entregables de dichos proyectos.	Informes	66	66	100.0% ●	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Informe N° D000009-2024-SAT-GPY, Memorando N° D000093-2024-SAT-GPY e Informe N° D000037-2024-SAT-GPY.
Elaboración: Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

CUADRO N° 26-A: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE PROYECTOS – 2024

GERENCIA DE PROYECTOS	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	81	81	100.0%

Información al 08 de enero de 2025.
Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.
Elaboración: Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

1.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 la elaboración de Proyectos de Inversión (PI) y/o IOARR.

2.Se presentó la propuesta de la Cartera de Inversiones para la Programación Multianual de Inversiones 2025-2027.

3.Se identificaron brechas de dos inversiones activas en el Banco de Inversiones: “PI - Creación del Servicio de habitabilidad institucional en infraestructura para adecuar el depósito de vehículos con medida cautelar vigente, agencia de atención - orientación al ciudadano y los archivos institucionales del SAT en el Distrito de Lima de la Provincia de Lima del Departamento de Lima (CI N° 291074)” y la “IOARR - Reposición e implementación de sistema de climatización para asegurar una adecuada temperatura y humedad del cuarto de UPS, para mejorar la vida útil de los equipos UPS. (CUI N° 261043)”.


4.Se llevó a cabo el taller de "Socialización de información sobre normativa y metodología del Invierte.PE".

5.Se elaboraron Proyectos de Inversión (PI) y/o IOARR, en el caso de la inversión “Mejoramiento y ampliación del servicio de atención digital del centro de llamadas del SAT (CUI N° 2568094)”, se logró incorporar como inversión no prevista al PMI 2024 y respecto a la inversión “Mejoramiento y ampliación de los servicios de información en los Sistemas de la Administración Tributaria del SAT de Lima (CUI N° 2631888) e inversión “Adquisición de equipos de aire acondicionado de precisión; en el área de Uninterruptable power supply (UPS) sótano del SAT (CUI N° 2610143)” se solicitó información a fin de incorporarlos a la Programación Multianual de Inversiones (cartera de inversiones del pliego).

UNIDADES ORGANIZACIONALES DE LA JEFATURA SAT

A. JEFATURA

CUADRO Nº 27: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA JEFATURA SAT

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	ANUAL				INDICADOR	META ANUAL	RESULTADOS 2024
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. DIRECCIÓN, CONTROL Y SUPERVISIÓN EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD ✓ Se cumplieron al 100.0% las labores de dirección estratégica de las actividades correspondientes a la Jefatura SAT. ✓ En el mes de enero se aprobó el "Servicio de notificación electrónica mediante el uso del Sistema de Casillas Electrónicas del SAT – SICESAT" mediante Resolución Jefatural N° 001-004-00005155. ✓ Asimismo, se designaron los 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 2025 presentado por el Sindicato de Trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de Lima - SINTRASAT a través de Resolución Jefatural N° 001-004-00005185. ✓ Por otro lado, se designó a la jefa del SAT como “Oficial para la igualdad” en concordancia a lo estipulado en la Ley N.° 28983 "Ley de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres". ✓ Adicionalmente, en el mes de abril se aprobó la Memoria Institucional 2023 del Servicio de Administración Tributaria - SAT de Lima. ✓ Se aprobó el Cuadro de Equivalencias de órganos y unidades orgánicas del SAT contempladas en el Manual de Operaciones del SAT, aprobado por Decreto de Alcaldía N.° 015, mediante Resolución Jefatural N° 001-004-00005259. ✓ Se aprobó la “Política del Sistema de Gestión Antisoborno del Servicio de Administración de Lima (SAT)”, así como sus roles y responsabilidades, mediante Resolución Jefatural N° 001-004-00005265. ✓ Se aprobaron las «Medidas de austeridad, disciplina y calidad en el gasto público y de ingresos del personal en el Servicio de Administración Tributaria de Lima para el año fiscal 2025», que como anexo forman parte integrante de la presente resolución, mediante RGG N° 286-004-00000038.	Acciones	12	12	100.0% 	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión.
Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

CUADRO Nº 27-A: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA JEFATURA SAT – 2024

JEFATURA SAT	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	12	12	100.0%

Información al 08 de enero de 2025.
Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.
Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

B. OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL

CUADRO Nº 28: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	ANUAL				INDICADOR	META ANUAL	RESULTADOS 2024
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES QUE PROMUEVAN EL PAGO VOLUNTARIO Y OPORTUNO PARA IMPULSAR LA RECAUDACIÓN ✓ Se cumplieron las labores de dirección de las actividades correspondientes a la Oficina de Imagen Institucional.	Acciones	12	12	100.0% ●	-	-	-
2. GESTIÓN DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL Y ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES Y/O CAMPAÑAS ✓ se alcanzó el 100% 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	120	120	100.0% ●	-	-	-
3. FOMENTO DE LA CULTURA TRIBUTARIA Y CREACIÓN DE ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES Y DE DIFUSIÓN PARA LOS VENCIMIENTOS ✓ Se cumplió al 100% 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	38	38	100.0% ●	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión. / Memorando N° D000109-2024-SAT-OII, Memorando N° D000181-2024-SAT-OII, Memorando N° D000257-2024-SAT-OII y Memorando N° D000008-2025-SAT-OFC.
 Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

CUADRO Nº 28-A: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL – 2024

OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	170	170	100.0%

Información al 08 de enero de 2025.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- Se ejecutaron las actividades para la difusión de la campaña Masiva 2024, así como la difusión para el vencimiento de la 1ra, 2da, 3ra y 4ta cuota de Impuesto Predial, Arbitrios e Impuesto Vehicular; a través de piezas gráficas y digitales.
- Durante el año 2024, se realizaron 928 publicaciones en Facebook del SAT, 680 publicaciones en Instagram y 72 publicaciones en TikTok; se atendieron 2 805 consultas realizadas por los ciudadanos a través de estos medios. Asimismo, al cierre del año se cuenta con 133,931 seguidores en Facebook, 2,703 seguidores en Instagram y 51,734 en la plataforma Tik tok.
- Al cierre del año se difundieron notas de prensa de carácter informativo tributario y utilitarias con 1,085 impactos en prensa escrita, radial, televisiva y portales web de noticia.
- Se dictaron 8 talleres presenciales por el programa “Vecino Limeño puntual” beneficiándose 200 ciudadanos, asimismo se realizaron 5 visitas guiadas en las que participaron 135 ciudadanos. Por otro lado, se realizaron actividades de apoyo social como donación de material reciclable, ropa, productos de primera necesidad y se realizó la primera jornada de limpieza en los Humedales de los Pantanos de Villa, la campaña a favor de “ANIQUEM”, a favor del “Hogar de paso” y la campaña de donación “Abriguemos con amor”.
- Durante el año 2024, se realizaron 22 charlas presenciales en 16 Instituciones Educativas contando con la participación de 5,045 alumnos. Asimismo, se realizaron 6 actividades de orientación logrando beneficiar a 295 ciudadanos.

RECOMENDACIONES

- Continuar promoviendo campañas preventivas dirigidas a la ciudadanía, con el objetivo de fortalecer el posicionamiento del SAT y reforzar su vínculo con los contribuyentes.
- Fortalecer la gestión para la suscripción de nuevos 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 premio mayor tal como se realizaba en los años pre-pandemia.
- Revisar los resultados de la Encuesta general de satisfacción, a fin de identificar las preferencias y percepciones de los ciudadanos sobre los servicios y la imagen institucional. A partir de este análisis, fortalecer las estrategias de comunicación por tipo de canal y/o servicio, basándose en datos estadísticos para una toma de decisiones más efectiva.

C. ESCUELA SAT

CUADRO Nº 29: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE ESCUELA SAT

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	ANUAL				INDICADOR	META ANUAL	RESULTADOS 2024
	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. Por otro lado, mediante Resolución Jefatural N° 001-004-00005192, se designó a la funcionaria encargada de este despacho las obligaciones y responsabilidades de Oficial para la Igualdad del SAT establecidas en el Decreto Supremo N.º 013-2023-MIMP.	Informe	21	21	100.0% ●	-	-	-
2. CAPACITACIÓN Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ✓ Se logró un cumplimiento del 100% en las acciones programadas respecto de los cursos virtuales de la Programación Anual de Capacitación Virtual 2024, los cuales fueron impartidos por la Escuela SAT. Durante el ejercicio 2024, se llevaron a cabo un total de 23 cursos dirigidos por profesionales de la entidad. ✓ De los cursos dictados por Escuela SAT al cierre del año 2024, se logró que el 85.3% de los participantes se encuentren satisfechos con la capacitación brindada.	Acciones	25	25	100.0% ●	Porcentaje de participantes satisfechos con los cursos brindados por Escuela SAT.	76.0%	85.3%

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Memorando N° D000051-2024-SAT-ESC, Memorando N° D000083-2024-SAT-ESC, Memorando N° D000112-2024-SAT-ESC y Memorando N° D000008-2025-SAT-OFC.

Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

CUADRO Nº 29-A: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE ESCUELA SAT – 2024

ESCUELA SAT	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	46	46	100.0%

Información al 08 de enero de 2025.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión

Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS


- Se realizó la presentación del “Plan de capacitación externa virtual 2024” que incluye la programación mensual del dictado de veintidós (22) cursos mediante Informe N° D000002-2024-SAT-ESC.
- 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, mensajería electrónica, mailing, envió de oficios y llamadas IVR todas administradas por Escuela SAT.
- Se ejecutaron 23 cursos dirigidos por profesionales de la entidad, donde se registró que el 85.7% de los participantes se mostraron satisfechos con los cursos proporcionados por la Escuela SAT, generando un total de ingresos de S/ 90,589 soles por inscripción de cursos, monto mayor a lo percibido en el 2023 (S/ 82,879). Asimismo, se brindó un curso a medida en la modalidad virtual “Procedimiento administrativo sancionador especial de tramitación sumaria en materia de transporte y tránsito terrestre y sus servicios complementarios – PASE”, el cual fue dictado al SAT de Huamanga.
- Se realizaron coordinaciones y seguimiento a los convenios suscritos con la Universidad Continental, FRI ESAN y DPI ESAN, y se lograron concretar los programas propuestos por ambas entidades educativas, beneficiando a 3

RECOMENDACIONES

- Potenciar las habilidades de los capacitadores del SAT en el uso de herramientas virtuales, garantizando un desarrollo eficaz y dinámico de los módulos de capacitación.
- Implementar foros o grupos de discusión donde los alumnos puedan interactuar y compartir conocimientos.
- Gestionar de manera autónoma sus propias redes sociales, lo que permitirá un control directo sobre el proceso de publicación y una atención más ágil a las consultas del público objetivo, principalmente funcionarios municipales y de otras entidades públicas. Asimismo, difundir testimonios y experiencias de alumnos satisfechos para fortalecer la confianza y atraer nuevos participantes.
- Ofrecer beneficios a alumnos recurrentes, como acceso a contenido exclusivo o descuentos en futuros cursos.
- 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.

D. OFICINA DE DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y DEL ADMINISTRADO

CUADRO Nº 30: 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		
	ANUAL				INDICADOR	META ANUAL	RESULTADOS 2024
	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	64	64	100.0% 	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Memorando N D000024-2024-SAT-ODC, Memorando N D000040-2024-SAT-ODC, Memorando N D000057-2024-SAT-ODC y Memorando N D000012-2025-SAT-OIC.

Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

CUADRO Nº 30-A: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA OFICINA DE DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y DEL ADMINISTRADO – 2024

OFICINA DE DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y DEL ADMINISTRADO	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	64	64	100.0%

Información al 08 de enero de 2025.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión

Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- Se logró atender 9,740 reclamos de los ciudadanos, dentro del plazo establecido en nuestra carta de servicios.
- Desde mayo de 2024 el registro, la atención y/o derivación de los reclamos arriban del Libro de Reclamaciones SAT a la plataforma virtual que administra la PCM: <https://reclamos.servicios.gob.pe/>.
- Se logró atender 2,614 orientaciones a las consultas realizadas por los ciudadanos.
- Se dio respuesta y coordinaciones (a través de correo electrónico – teléfono – WhatsApp) de reclamos de la Municipalidad Metropolitana de Lima.
- Se dio respuesta y solución (a través de correo electrónico - teléfono - WhatsApp) a reclamos y coordinaciones con la Defensoría del Pueblo y Defensoría MEF.

RECOMENDACIONES

- Tras la migración al nuevo Libro de Reclamaciones, es imprescindible cumplir con los plazos establecidos por la normativa de la PCM. Por ello, es fundamental coordinar con las áreas involucradas en los reclamos y sensibilizar sobre la importancia de atender los reclamos dentro del tiempo estipulado a fin de evitar incumplimientos.
- Asimismo, continuar sensibilizando a todo el personal del SAT sobre el uso de la plataforma libro de reclamaciones de la PCM, a través de la cual se gestionan actualmente los reclamos ingresados por los servicios del SAT, precisando que dicha plataforma establece plazos específicos y exige un cumplimiento riguroso, por lo que es clave reforzar el conocimiento y la responsabilidad en su aplicación.

E. OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS

CUADRO Nº 31: NIVEL DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES E INDICADORES DE LA OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	ANUAL				INDICADOR	META ANUAL	RESULTADOS 2024
	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	12	12	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	159	159	100.0% ●	-	-	-
3. PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL ✓ Se ejecutaron las acciones programadas que incluyó la formulación, proceso de elaboración del POI 2025, así como, la actualización y evaluación de planes institucionales, el seguimiento y monitoreo a las actividades del POI 2024, seguimiento de los indicadores institucionales, entre otros.	Acciones	104	104	100.0% ●	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión.
Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

CUADRO Nº 31-A: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS – 2024

OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	275	275	100.0%

Información al 08 de enero de 2025. / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión. / Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

1. Se elaboró y aprobó el Plan Operativo Institucional Multianual 2025-2027, consistente con el Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) 2025 del SAT de Lima, mediante Resolución de Gerencia General N° 286-004-0000039.
2. Se realizaron coordinaciones con los centros de costo del SAT a fin de promover y asegurar el correcto registro de metas físicas que se realiza de manera mensual dentro de los primeros 05 días hábiles.
3. Se realizaron una serie evaluaciones económicas, así como la atención de pedidos de información solicitados por los distintos centros de costo de la institución y entidades externas.
4. Durante el año 2024 se realizó el seguimiento continuo al avance de la recaudación a través de la distribución de proyección diaria y mensual entre PRICOS y MEPECOS.
5. Se realizaron una serie de informes institucionales (Carta de Servicios, Memoria Institucional, convenios, monitoreos, evaluación anual del POI 2023, POI 2024 - I Semestre y evaluación del marco estratégico 2023). Asimismo, se realizó la difusión de los lineamientos estratégicos (Misión/Valores/Estrategias); así como de las metas de los indicadores estratégicos y operacionales del presente ejercicio.
6. Se remitió información relevante para el proceso de Programación y Formulación Presupuestaria 2025-2027, como las proyecciones de ingresos MML e ingresos propios, Fichas ETE, Estructura Funcional Programática, entre otros.
7. Se realizó la primera actualización al POI 2024, la cual se aprobó con Acuerdo de Consejo Directivo N° 206-163-00000050.


RECOMENDACIONES

1. Permanente comunicación y asistencia técnica con las distintas áreas del SAT para la remisión oportuna y adecuada de la de información para, ello con la finalidad de levantar observaciones y la validación de la información remitida.
2. 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.
3. Realizar entrevistas in situ a las áreas críticas de la institución a fin de obtener mayor información de los procesos y plantear propuestas e iniciativas que se ajusten mejor a la solución de las problemáticas detectadas.
4. Coordinar la posibilidad de la ampliación de información histórica en la herramienta QlikView, dado que los requerimientos suelen demorar en ser atendidos, y esto permitirá contar con datos más accesibles y oportunos para las evaluaciones económicas solicitadas.

UNIDADES ORGANIZACIONALES DEL ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

A. ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

CUADRO Nº 32: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD DEL ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	ANUAL				INDICADOR	META ANUAL	RESULTADOS 2024
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. EJECUCIÓN DEL CONTROL GUBERNAMENTAL ✓ Durante el periodo 2024 la actividad alcanzó el 98.2%, debido a que en el mes de enero no se pudo concretar el cumplimiento de los servicios de control, producto del cambio en el PAC 2024 de la Contraloría General de la República, esto desestabilizó el cumplimiento de las acciones programadas.	Acciones	56	55	98.2% 	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión.
Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

CUADRO Nº 32-A: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DEL ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL – 2024

ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	56	55	98.2%

Información al 08 de enero de 2025.
Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.
Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

ACTIVIDAD EXTRAORDINARIA

A. CAMPAÑA DE EMISIÓN Y GENERACIÓN MASIVA

CUADRO Nº 33: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD DE CAMPAÑA MASIVA

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	ANUAL				INDICADOR	META ANUAL	RESULTADOS 2024
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. COORDINAR LA EJECUCIÓN DE LA CAMPAÑA DE GENERACIÓN Y EMISIÓN MASIVA DE CUADERNILLOS TRIBUTARIOS 2024 ✓ Se cumplió al 100% con las acciones de seguimiento de la campaña, tales como la presentación de avance de la campaña, supervisión de la generación de obligaciones tributarias 2024, el proceso de impresión, notificación de cuadernillos tributarios 2024 y seguimiento de los resultados del proceso de notificación. ✓ Se realizó el informe final de la campaña.	Acciones realizadas	11	11	100.0% ●	-	-	-
2. COORDINAR LA EJECUCIÓN DE LA CAMPAÑA DE GENERACIÓN Y EMISIÓN MASIVA DE CUADERNILLOS TRIBUTARIOS 2025 ✓ Se cumplió al 100% con las acciones de seguimiento de la campaña, tales como la presentación del plan de la campaña, supervisión de la generación de obligaciones tributarias 2025 y del proceso de impresión, notificación de cuadernillos tributarios 2025.	Acciones realizadas	25	25	100.0% ●	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

CUADRO Nº 33-A: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA CAMPAÑA MASIVA – 2024

CAMPAÑA MASIVA	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	36	36	100.0%

Información al 08 de enero de 2025.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión

Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- La campaña masiva 2024 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 2024; 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.
- Las acciones preparatorias de la campaña masiva 2025 se ejecutaron de acuerdo a lo programado, en el mes de julio se realizó la presentación de plan de campaña y en los meses de agosto, octubre y diciembre se dieron detalles del avance del cumplimiento del plan. Además, se realizó la supervisión de las pruebas de cálculo y determinación masiva 2025 y el seguimiento a las actividades relacionadas con la generación de obligaciones del impuesto predial y arbitrios e Impuesto al Patrimonio Vehicular. Finalmente, se realizó la supervisión de los contenidos gráficos e informativos.

III. MEDIDAS PARA MEJORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS AEI Y EJECUCIÓN DEL POI

El Servicio de Administración Tributaria de Lima, a través de la Oficina general de planeamiento, presupuesto y modernización, realiza el seguimiento mensual a los centros de costo respecto de sus actividades operativas plasmadas en su plan de trabajo anual, ello con la finalidad de alertarlos respecto a las desviaciones que pudieran incidir en el incumplimiento de las metas físicas programadas. Para fortalecer la implementación de las acciones estratégicas institucionales se adoptó las siguientes medidas:










- **Seguimiento mensual a los centros de costo:** Se monitoreó las actividades operativas para alertar sobre desviaciones que puedan afectar el cumplimiento de las metas físicas programadas.
- **Acompañamiento técnico:** Se brindó pautas para la modificación de planes de trabajo, así como de las implicancias que derivan de continuos incumplimientos de las metas físicas del POI.
- **Implementación de acciones correctivas:** Para las unidades orgánicas con desviaciones críticas, se elaboran y remiten informes de monitoreo con recomendaciones específicas.
- **Coordinación continua con los responsables del POI:** Se mantuvo una coordinación continua con los responsables del POI de cada unidad organizacional a través de los distintos medios de comunicación, a fin de brindarles el acompañamiento necesario para la realización de reprogramaciones de sus actividades operativas en el marco de las prioridades establecidas.
- **Seguimiento en el aplicativo CEPLAN V.01:** se continuó con el seguimiento mensual en el aplicativo CEPLAN V.01. del Plan Operativo Institucional (POI) 2024 del Servicio de Administración Tributaria.

Estas medidas han permitido alcanzar un **99.9% de cumplimiento** en las actividades operativas e inversiones programadas al cierre del ejercicio 2024.

IV. CONCLUSIONES

- Al cierre del ejercicio 2024, se ejecutaron un total de 78 actividades operativas y 3 inversiones de los distintos órganos y unidades orgánicas. De ellas, solo 72 actividades alcanzaron una ejecución óptima, es decir el 100% de la meta programada, 7 presentaron una ejecución aceptable y 2 mostraron una desviación deficiente.
- En el periodo evaluado, se programaron 6,224 metas físicas en el Plan Operativo Institucional, de las cuales se ejecutaron 6,221, logrando un nivel de ejecución del 99.9%.
- Se alcanzó un nivel de ejecución presupuestal de S/ 131,952,085, lo que representa un 89.4% del presupuesto asignado.
- En cuanto a las inversiones programadas en 2024, la ejecución de las metas físicas alcanzó un 99.8%.
- Nueve (9) actividades operativas no lograron cumplir el 100% de su meta física programada, lo que representa el 11.1% del total de 81 actividades e inversiones programadas, según el detalle siguiente:

Cuadro 34 N°:
ACTIVIDADES OPERATIVAS CON NIVEL DE CUMPLIMIENTO DIFERENTE AL 100%

N°	CENTRO DE COSTO	ACTIVIDAD OPERATIVA	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	DESVIACIÓN
1	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	MEJORAMIENTO Y AMPLIACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LOS SISTEMAS DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DEL SAT DE LIMA, DISTRITO DE LIMA DE LA PROVINCIA DE LIMA DEL DEPARTAMENTO DE LIMA. CON CUI N° 2631888	0.0% 	DEFICIENTE
2	GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA	GESTIÓN DE LA COBRANZA PRE COACTIVA NO TRIBUTARIA	97.0% 	ACEPTABLE
3	ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	EJECUCIÓN DEL CONTROL GUBERNAMENTAL	98.2% 	ACEPTABLE
4	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN DE RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES	98.6% 	ACEPTABLE
5	GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA	GESTIÓN DE LA COBRANZA PRE COACTIVA TRIBUTARIA	99.3% 	ACEPTABLE
6	GERENCIA DE EJECUCIÓN COACTIVA	GESTIÓN DE COBRANZA COACTIVA TRIBUTARIA	99.3% 	ACEPTABLE
7	GERENCIA DE FISCALIZACIÓN	VERIFICACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DE LOS PREDIOS	100.5% 	ACEPTABLE
8	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN DEL DESARROLLO Y CAPACITACIÓN DE LOS SERVIDORES	102.2% 	ACEPTABLE
9	OFICINA DE CALIDAD DE DATOS	GESTIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS DATOS REGISTRADOS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA DEUDA E IDENTIFICACIÓN DEL CIUDADANO	107.1% 	PROGRAMACIÓN DEFICIENTE

Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – OPP.

V. RECOMENDACIONES

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

VI. ANEXOS

- Avance de Ejecución Física del POI Modificado por Actividad Operativa

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024 – AL IV TRIMESTRE

ÓRGANO / UNIDAD ORGÁNICA	ACTIVIDAD MEF / INVERSIÓN	ACTIVIDAD OPERATIVA / INVERSIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	META FÍSICA	PROGRAMADO												EJECUTADO												I TRIMESTRE		II TRIMESTRE		III TRIMESTRE		IV TRIMESTRE		TOTAL 2024	
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	PROG	EJEC	PROG	EJEC	PROG	EJEC	PROG	EJEC	PROG	EJEC
JEFATURA SAT	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN, CONTROL Y SUPERVISIÓN DEL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD	ACCIONES	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12			
ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	ACCIONES DE CONTROL Y AUDITORÍA	EJECUCIÓN DEL CONTROL GUBERNAMENTAL	ACCIONES	56	3	2	3	8	5	6	3	8	3	5	3	7	2	2	3	8	5	6	3	8	3	5	3	7	8	7	19	19	14	14	15	15	56	55
ESCUELA SAT	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE LAS FUNCIONES DE ESCUELA SAT	ACCIONES	21	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	5	5	6	6	6	6	4	4	21	21		
ESCUELA SAT	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CAPACITACION Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL	ACCIONES	25		2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2		2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	4	4	8	8	6	6	7	7	25	25	
OFIC DE DEFENSORIA DEL CONTRIBUYENTE Y DEL ADMINISTRADO	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMOS DE LOS CIUDADANOS	ACCIONES	64	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	16	16	16	16	16	16	16	16	64	64	
OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES QUE PROMUEVAN EL PAGO VOLUNTARIO Y OPORTUNO PARA IMPULSAR LA RECAUDACIÓN	ACCIONES	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12			
OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTION DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL Y ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES Y/O CAMPAÑAS	ACCIONES	120	6	11	10	10	11	10	10	10	10	10	11	11	6	11	10	10	11	10	10	10	10	10	11	11	27	27	31	31	30	30	32	32	120	120
OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	FOMENTO DE LA CULTURA TRIBUTARIA Y CREACIÓN DE ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES Y DE DIFUSIÓN PARA LOS VENCIMIENTOS	ACCIONES	38	1	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	1	4	3	3	4	3	3	4	3	3	8	8	10	10	10	10	10	10	38	38		
OFICINA DE PLANIFICACION Y ESTUDIOS ECONOMICOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA OFICINA PARA PLANIFICAR Y CONTROLAR LA GESTION INSTITUCIONAL Y BRINDAR SUSTENTO TECNICO ECONOMICO PARA LA TOMA DE DECISIONES	ACCIONES	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12			
OFICINA DE PLANIFICACION Y ESTUDIOS ECONOMICOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	ANÁLISIS, DIAGNÓSTICO E INVESTIGACIONES EN MATERIA ECONÓMICA	ACCIONES	159	17	14	12	13	10	10	11	11	12	14	15	20	17	14	12	13	10	10	11	11	12	14	15	20	43	43	33	33	34	34	49	49	159	159
OFICINA DE PLANIFICACION Y ESTUDIOS ECONOMICOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	ACCIONES	104	10	8	11	10	8	9	9	6	7	10	10	6	10	8	11	10	8	9	9	6	7	10	10	6	29	29	27	27	22	22	26	26	104	104
GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACION DE RECURSOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS RECURSOS DE LA ENTIDAD	ACCIONES	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12			
GERENCIA DE FINANZAS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA ASEGURAR EL SOPORTE DE LOS RECURSOS FINANCIEROS	ACCIONES	11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	3	3	3	3	3	3	2	2	11	11	
GERENCIA DE FINANZAS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS	ACCIONES	88	7	7	8	7	7	8	7	7	8	7	7	8	7	7	8	7	7	8	7	7	8	7	7	22	22	22	22	22	22	22	22	88	88	
GERENCIA DE FINANZAS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	ELABORACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS	ACCIONES	244	19	19	23	19	19	23	19	19	23	19	19	23	19	19	23	19	19	23	19	19	23	19	19	23	61	61	61	61	61	61	61	61	244	244
GERENCIA DE FINANZAS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DEL PROCESO PRESUPUESTARIO INSTITUCIONAL	ACCIONES	63	4	6	4	6	6	4	6	6	5	7	4	5	4	6	4	6	6	4	6	6	5	7	4	5	14	14	16	16	17	17	16	16	63	63
GERENCIA DE FINANZAS	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTIÓN DE RECEPCIÓN DEL PAGO DE LOS CIUDADANOS	ACCIONES	104	9	9	8	9	9	8	9	9	8	9	9	8	9	9	8	9	9	8	9	9	8	9	9	26	26	26	26	26	26	26	26	104	104	
GERENCIA DE ADMINISTRACION	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA ASEGURAR LA DISPONIBILIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS	ACCIONES	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12		
GERENCIA DE ADMINISTRACION	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DEL ABASTECIMIENTO	ACCIONES	80	7	6	6	8	7	7	6	6	7	6	6	8	7	6	6	8	7	7	6	6	7	6	6	8	19	19	22	22	19	19	20	20	80	80
GERENCIA DE ADMINISTRACION	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	EJECUCIÓN DEL MANTENIMIENTO Y MEJORA DE LA INFRAESTRUCTURA DE LA INSTITUCIÓN	ACCIONES	65	4	7	6	5	6	4	6	5	7	5	6	4	4	7	6	5	6	4	6	5	7	5	6	4	17	17	15	15	18	18	15	15	65	65
GERENCIA DE ADMINISTRACION	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	EJECUCIÓN DEL CONTROL Y MANTENIMIENTO DE LOS BIENES Y SERVICIOS PARA LA INSTITUCIÓN	ACCIONES	84	6	9	6	8	7	7	7	8	6	6	7	7	6	9	6	8	7	7	7	8	6	6	7	7	21	21	22	22	21	21	20	20	84	84
GERENCIA DE ADMINISTRACION	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INSTITUCIÓN	ACCIONES	98	8	8	8	8	9	8	8	9	8	8	8	8	8	8	8	8	9	8	8	9	8	8	8	8	24	24	25	25	25	25	24	24	98	98
GERENCIA DE ADMINISTRACION	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	ADMINISTRACIÓN Y PRESERVACIÓN DEL ACERVO DOCUMENTARIO DE LA ENTIDAD	ACCIONES	104	9	8	9	10	9	9	9	8	8	8	8	9	9	8	9	10	9	9	9	8	8	8	8	9	26	26	28	28	25	25	25	25	104	104
GERENCIA DE ADMINISTRACION	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GASTOS EN SERVICIOS GENERALES DE LA ENTIDAD	ACCIONES	36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	9	9	9	9	9	9	9	9	36	36	
GERENCIA DE ADMINISTRACION	PROYECTO DE INVERSIÓN	MEJORAMIENTO Y AMPLIACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DIGITAL DEL CENTRO DE LLAMADAS DEL SAT-DISTRITO LIMA-PROVINCIA LIMA-DEPARTAMENTO LIMA, CON CUI N° 2568094	REPORTE	440		1	2										1	2									3	3	0	0	0	0	437	437	440	440		

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024 – AL IV TRIMESTRE

ÓRGANO / UNIDAD ORGÁNICA	ACTIVIDAD MEF / INVERSIÓN	ACTIVIDAD OPERATIVA / INVERSIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	META FÍSICA	PROGRAMADO												EJECUTADO												I TRIMESTRE		II TRIMESTRE		III TRIMESTRE		IV TRIMESTRE		TOTAL 2024	
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	PROG	EJEC	PROG	EJEC	PROG	EJEC	PROG	EJEC	PROG	EJEC
GERENCIA DE ADMINISTRACION	PROYECTO DE INVERSIÓN	IOARR "ADQUISICIÓN DE EQUIPOS DE AIRE ACONDICIONADO DE PRECISIÓN EN EL (LA) ÁREA DE UNINTERRUPTABLE POWER SUPPLY (UPS) SÓTANO DEL SAT EN LA LOCALIDAD DE LIMA, DISTRITO DE LIMA, PROVINCIA LIMA, DEPARTAMENTO LIMA" CON CUI 2610143 (ADQUISICIÓN DE EQUIPOS)	ACCIONES	2									2													0	0	0	0	2	2	0	0	2	2			
GERENCIA DE ADMINISTRACION	PROYECTO DE INVERSIÓN	MEJORAMIENTO Y AMPLIACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LOS SISTEMAS DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DEL SAT DE LIMA, DISTRITO DE LIMA DE LA PROVINCIA DE LIMA DEL DEPARTAMENTO DE LIMA. CON CUI N° 2631888	ESTUDIO	1												1										0	0	0	0	0	0	1	0	1	0			
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN RECURSOS HUMANOS	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA CAPTAR, MANTENER Y EVALUAR LOS RECURSOS HUMANOS DE LA INSTITUCIÓN	ACCIONES	28	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	6	6	7	7	8	8	7	7	28	28			
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN RECURSOS HUMANOS	ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVIDORES	ACCIONES	159	12	12	13	13	13	15	13	13	13	13	14	15	12	12	13	13	13	15	13	13	13	13	14	15	37	37	41	41	39	39	42	42	159	159
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN DE LAS COMPENSACIONES DE LOS SERVIDORES	ACCIONES	114	9	9	9	9	11	9	10	9	9	9	11	10	9	9	9	9	11	9	10	9	9	9	11	10	27	27	29	29	28	28	30	30	114	114
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN DE INCORPORACIÓN DE LOS SERVIDORES	ACCIONES	87	3	8	7	9	7	8	7	7	9	7	7	8	3	8	8	8	7	8	7	7	9	7	7	8	18	19	24	23	23	23	22	22	87	87
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN DEL DESARROLLO Y CAPACITACIÓN DE LOS SERVIDORES	ACCIONES	45	1	1	2	4	4	8	6	6	5	4	2	2	1	1	6	4	4	8	6	6	4	4	2	0	4	8	16	16	17	16	8	6	45	46
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN DE RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES	ACCIONES	276	29	23	23	22	20	30	19	19	22	20	21	28	29	23	23	21	20	30	19	19	20	20	21	27	75	75	72	71	60	58	69	68	276	272
GERENCIA CENTRAL DE INNOVACION Y PROYECTOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN, LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS Y LOS PROYECTOS INSTITUCIONALES.	ACCIONES	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12	
GERENCIA DE PROYECTOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PROMOCIÓN, GESTIÓN DE ACTIVIDADES EXTRAORDINARIAS Y/O FORMULACIÓN DE INVERSIONES	INFORMES	15	2	3	2	3			3				2		2	3	2	3			3				2		7	7	3	3	3	3	2	2	15	15
GERENCIA DE PROYECTOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANIFICACIÓN, IMPLEMENTACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE INICIATIVAS/PROYECTOS DEL PGD	INFORMES	66					9	10	10	10	9	8	6	4					9	10	10	10	9	8	6	4	0	0	19	19	29	29	18	18	66	66
GERENCIA DE INFORMATICA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA Y GESTIÓN DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS Y DE INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	ACCIONES	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12	
GERENCIA DE INFORMATICA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DEL USUARIO FINAL	ACCIONES	43	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	5	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	5	10	10	10	10	11	11	12	12	43	43
GERENCIA DE INFORMATICA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA CRÍTICA	ACCIONES	39	5	4	4	4	4	2	3	2	3	2	4	2	5	4	4	4	4	2	3	2	3	2	4	2	13	13	10	10	8	8	8	8	39	39
GERENCIA DE INFORMATICA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	DESARROLLO Y MANTENIMIENTO A LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS	INFORMES	13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	3	3	3	3	3	4	4	13	13	
GERENCIA DE INFORMATICA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	INFORMES	21	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	6	6	5	5	5	5	5	5	21	21
GERENCIA DE INFORMATICA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTION DE LA CALIDAD DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS	INFORMES	24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	6	6	6	24	24	
GERENCIA DE ORGANIZACION Y PROCESOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES QUE OPTIMICEN EL FUNCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD	ACCIONES	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12	
GERENCIA DE ORGANIZACION Y PROCESOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS PRIORIZADOS	ACCIONES	20	1	1	2	1	1	3	1	1	3	1	1	4	1	1	2	1	1	3	1	1	3	1	1	4	4	4	5	5	5	5	6	6	20	20
GERENCIA DE ORGANIZACION Y PROCESOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	ACCIONES	21	1	1	3	2	2	2	2	1	2	1	1	3	1	1	3	2	2	2	2	1	2	1	1	3	5	5	6	6	5	5	5	5	21	21
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	ASESORAMIENTO TÉCNICO Y JURÍDICO	DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS DISPOSITIVOS EN MATERIA LEGAL Y LA DEFENSA DE LOS INTERESES DEL SAT	ACCIONES	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12	
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	ASESORAMIENTO TÉCNICO Y JURÍDICO	ATENCIÓN DE MEDIOS IMPUGNATORIOS DE SEGUNDA INSTANCIA	ACCIONES	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	12	12	12	12	12	48	48	
GERENCIA DE ASUNTOS JURIDICOS	ASESORAMIENTO TÉCNICO Y JURÍDICO	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA ESTABLECER LA POSICION LEGAL DE LA INSTITUCION EN MATERIA DE SU COMPETENCIA	ACCIONES	11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	3	3	3	3	3	3	2	2	11	11
GERENCIA DE ASUNTOS JURIDICOS	ASESORAMIENTO TÉCNICO Y JURÍDICO	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	ACCIONES	72	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	18	18	18	18	18	18	18	18	72	72
GERENCIA DE ASUNTOS JURIDICOS	ASESORAMIENTO TÉCNICO Y JURÍDICO	ELABORACIÓN DE INFORMES TÉCNICO LEGALES SOBRE RATIFICACIÓN DE ORDENANZAS DISTRITALES	ACCIONES	35	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	8	8	9	9	9	9	9	9	35	35

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024 – AL IV TRIMESTRE

[illegible]

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024 – AL IV TRIMESTRE

ÓRGANO / UNIDAD ORGÁNICA	ACTIVIDAD MEF / INVERSIÓN	ACTIVIDAD OPERATIVA / INVERSIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	META FÍSICA	PROGRAMADO												EJECUTADO												I TRIMESTRE		II TRIMESTRE		III TRIMESTRE		IV TRIMESTRE		TOTAL 2024	
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	PROG	EJEC	PROG	EJEC	PROG	EJEC	PROG	EJEC	PROG	EJEC
GERENCIA DE EJECUCION COACTIVA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	CUSTODIA DE BIENES RETENIDOS DE TERCEROS	ACCIONES	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	12	12	12	12	12	48	48			
GERENCIA DE EJECUCION COACTIVA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTIÓN DE COBRANZA COACTIVA TRIBUTARIA	ACCIONES	305	24	24	24	26	25	25	26	27	26	25	27	26	23	24	24	26	25	25	26	26	26	25	27	26	72	71	76	76	79	78	78	78	305	303
GERENCIA DE EJECUCION COACTIVA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTIÓN COBRANZA COACTIVA NO TRIBUTARIA	ACCIONES	328	27	27	27	27	27	27	28	29	27	28	28	26	27	27	27	27	27	27	28	29	27	28	28	26	81	81	81	81	84	84	82	82	328	328
INSTITUCIONAL	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	COORDINACIÓN DE LA CAMPAÑA DE GENERACIÓN Y EMISIÓN MASIVA DE CUADERNILLOS TRIBUTARIOS 2024	ACCIONES	11	7	3		1									7	3		1								10	10	1	1	0	0	0	0	11	11	
INSTITUCIONAL	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	COORDINACIÓN DE LA CAMPAÑA DE GENERACIÓN Y EMISIÓN MASIVA DE CUADERNILLOS TRIBUTARIOS 2025	ACCIONES	25							4	4	2	4	5	6							4	4	2	4	5	6	0	0	0	0	10	10	15	15	25	25
TOTAL				6,224	469	479	474	485	477	495	484	484	488	478	534	877	469	480	478	483	477	496	485	484	486	477	534	872	1,422	1,427	1,457	1,456	1,456	1,455	1,889	1,883	6,224	6,221

Fuente: Módulo de Control de la Gestión al 08/01/2024 (Información del periodo enero-noviembre), información de diciembre extraída del Sistema de Gestión Documental SGD – PCM al 09/01/2025.



Firmado digitalmente por TORRES VIDAL Romina Milagritos FAU 20337101276 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 30.04.2025 09:01:39 -05:00