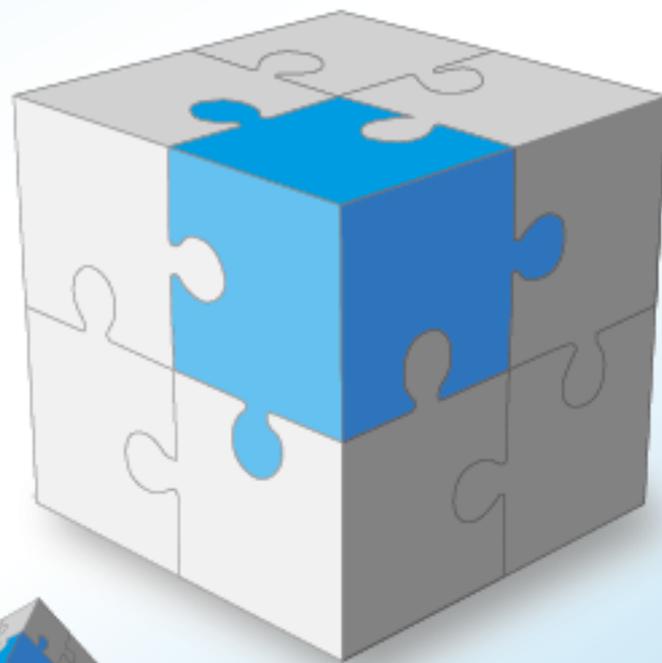


EVALUACIÓN 2024 MARCO ESTRATÉGICO

2022 - 2026

AMPLIADO



ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	2
I. PRESENTACIÓN DE LAS PRIORIDADES DEL MARCO ESTRATÉGICO.....	3
II. ANÁLISIS DE LOS LOGROS OBTENIDOS EN LAS ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES	4
III. CONCLUSIONES.....	19
IV. RECOMENDACIONES.....	19
V. ANEXOS.....	19

RESUMEN EJECUTIVO

El Servicio de Administración Tributaria de Lima, presenta el informe de Evaluación Anual del Marco Estratégico correspondiente al periodo 2024, el cual ha sido elaborado conforme a las pautas metodológicas establecidas en la Directiva N°013-2023-MML, y tiene por finalidad exponer los resultados alcanzados en la implementación de las estrategias institucionales establecidas en el Marco Estratégico de la entidad vigente durante el periodo de evaluación.

El Marco Estratégico 2022-2026 Ampliado de del SAT de Lima se aprobó mediante Acuerdo de Consejo Directivo N° 206-163-00000038, es un Instrumento de gestión que define las estrategias institucionales de la entidad, el cual se enmarca dentro de los objetivos y acciones estratégicas del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2024-2029 de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

La metodología aplicada para la evaluación de resultados se enfoca en analizar la evolución anual del Marco Estratégico, utilizando como insumo los anexos remitidos en su informe de gestión de las áreas involucradas; esto nos permite identificar oportunidades de mejora y proponer acciones que contribuyan al cumplimiento de las metas establecidas, asegurando la correcta implementación de las estrategias institucionales.

En este contexto, el Marco Estratégico 2022-2026 Ampliado del SAT de Lima, está conformado por tres (03) Estrategias Institucionales: EI.01 "Recaudación tributaria y no tributaria permanente y efectiva en el Servicio de administración Tributaria", EI.02 "Prestación de servicios acorde a las expectativas de los usuarios del Servicio de Administración Tributaria", EI.03 "Gestión eficiente de los procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima en el Marco de la Modernización del Estado"; el avance de estas estrategias es medido a través de catorce (14) indicadores estratégicos.

Los resultados de la evaluación realizada indican que, de los catorce (14) indicadores, cinco (05) alcanzaron un nivel de cumplimiento >95% obteniendo un Cumplimiento esperado, ocho (08) alcanzaron un nivel de cumplimiento >105% obteniendo una programación deficiente y un (01) indicador obtuvo un nivel de cumplimiento <75% obteniendo un resultado bajo.

En mérito a estos resultados, se presentan recomendaciones orientadas a mejorar el cumplimiento de las acciones estratégicas, con el objetivo de obtener resultados más favorables en futuras mediciones. La finalidad del presente informe es generar información relevante sobre los avances de la estrategia institucional, así como identificar las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de las metas en los próximos periodos

I. PRESENTACIÓN DE LAS PRIORIDADES DEL MARCO ESTRATÉGICO

El Servicio de Administración Tributaria – SAT de Lima fue creado mediante los Edictos N.º 225 y N.º 227 publicados el 17 de mayo y el 04 de octubre de 1996 respectivamente; como un organismo público descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima – MML con autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera responsable de la gestión tributaria y la recaudación de conceptos no tributarios. Es un órgano desconcentrado Especial de acuerdo a la calificación organizacional establecida en los Lineamientos de Organización del Estado Vigente.

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

1.1 Misión del SAT

“Recaudar ingresos por conceptos tributarios y no tributarios de la Municipalidad Metropolitana de Lima, a través de un servicio eficiente y de calidad, orientado al ciudadano.”

1.2 Descripción de prioridades del Marco Estratégico

La ejecución de las tres (03) estrategias institucionales e indicadores del Marco Estratégico 2022-2026 Ampliado del SAT de Lima, definen los resultados que la entidad ha logrado ejecutar durante el periodo de enero a diciembre 2024. De las tres estrategias, dos (02) corresponden a estrategias ligadas directamente a las actividades de la línea de la institución y una (01) estrategia corresponde a las actividades de soporte a la gestión interna.

MARCO ESTRATÉGICO 2022-2026 Ampliado Servicio de Administración Tributaria de Lima			
Estrategias Institucionales			
Prioridad	Código	Descripción	U.O Responsable
1	EI.01	Recaudación tributaria y no tributaria permanente y efectiva en el Servicio de Administración Tributaria	GGC, GEC, GFS
2	EI.02	Prestación de servicios acorde a las expectativas de los usuarios del Servicio de Administración Tributaria	GSA, OCD
3	EI.03	Gestión eficiente de los procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima en el Marco de la Modernización del Estado.	GOP, GRH, GIN, OII, JEF

II. ANÁLISIS DE LOS LOGROS OBTENIDOS EN LAS ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES

En el presente apartado se detallará el resultado alcanzado para cada uno de los indicadores estratégicos de las tres (03) Estrategias Institucionales determinadas en el Marco Estratégico 2022-2026 ampliado; así como también, se describirán las acciones llevadas a cabo por las Oficinas y Gerencias que permitieron avanzar y/o lograr el cumplimiento de las metas propuestas para el año 2024. Asimismo, se detallarán los factores que dificultaron el cumplimiento de metas, a fin que los órganos responsables determinen la implementación de acciones para el cumplimiento de las metas propuestas en el presente ejercicio.

La información para el desarrollo y evaluación del presente documento se ha organizado de acuerdo a lo establecido en la Directiva N°013-2023-MML y se ha considerado una semaforización del nivel de cumplimiento de logros esperados de las metas, de acuerdo al siguiente criterio:

RANGO DE CUMPLIMIENTO	ESTADO DEL INDICADOR	
Meta obtenida \geq 95%	Cumplimiento esperado o muy próximo al esperado	
$75\% \leq$ Meta obtenida < 95%	Cumplimiento moderado	
Meta obtenida < 75%	Cumplimiento bajo	
Meta obtenida \geq 105%	Programación / Cumplimiento deficiente	

Fuente: Directiva N°013-2023-MML

2.1 LOGROS OBTENIDOS DE LA EI.01 “RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA PERMANENTE Y EFECTIVA EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA”

De los cinco (5) indicadores asociados a la presente estrategia del SAT, dos (02) alcanzaron un nivel de cumplimiento superior al 95% (color verde), mientras que tres (03) superaron el 105% (color rojo), como se muestra en la Tabla N° 01.

4

TABLA N° 01
INDICADORES DE LA EI.01 – RESULTADOS Y NIVEL DE AVANCE - PERIODO 2024

N°	ESTRATEGIA SAT	N°	INDICADOR	U.M.	RESULTADO 2023	LOGRO ESPERADO 2024	RESULTADO 2024	AVANCE ANUAL	ESTADO
EJE: RECAUDACIÓN									
EI.01	Recaudación Tributaria y No Tributaria permanente y efectiva en el SAT	1	Efectividad de la recaudación tributaria de pago oportuno	%	66.7%	66.0%	67.9%	102.9%	
		2	Efectividad de la recaudación tributaria en estado coactivo	%	60.2%	62.0%	60.3%	97.3%	
		3	Efectividad de la recaudación de deuda corriente fiscalizada	%	68.3%	60.0%	64.9%	108.2%	
		4	Reducción de la cartera tributaria de años anteriores	%	20.8%	16.0%	18.5%	115.6%	
		5	Contribuyentes puntuales	%	34.4%	33.5%	36.5%	109.9%	

Fuente: Portal de Transparencia – Indicadores Estratégicos 2024

Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

- En relación al indicador de pago oportuno hubo una mejora en la efectividad de 1.2% en comparación con el año anterior, lo que significó en términos nominales S/. 47.3 millones más en pago oportuno que el año 2023.
- El indicador sobre la deuda en estado coactivo estuvo menor a 1.7% de la meta, pero por encima de los resultados del periodo anterior; en términos nominales logró recaudar 1.4 millones de soles más que el año anterior.
- En relación con el indicador de deuda corriente fiscalizada, se registró una disminución en la efectividad de -3.4 % respecto al año 2023. No obstante, el resultado se mantuvo por encima de la meta establecida de 60.0%, alcanzando una efectividad del 108.2%.
- En cuanto al indicador de 'Reducción de la cartera tributaria de años anteriores', se obtuvo un resultado 2.5 puntos porcentuales por encima de la meta; sin embargo, fue inferior a los resultados del período anterior.
- En cuanto al indicador de contribuyentes puntuales, se registró un incremento de 2.1 puntos porcentuales respecto al período anterior, superando la meta en 3.0 puntos porcentuales. En términos absolutos, la cantidad de contribuyentes puntuales ascendió a 13,390.

2.1.1 PRINCIPALES ACCIONES DESARROLLADAS:

USO DE TIC PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA

GESTIÓN DE COBRANZA TELEFÓNICA

La gestión telefónica, como medio de comunicación y contacto con el contribuyente permitió al cierre del año 2024 la gestión de deuda por conceptos tributarios; se realizaron más de 856 mil llamadas telefónicas, por un monto de deuda involucrada de 593.5 millones de soles aproximadamente, de los cuales se recuperó 133.9 millones de soles al cierre del 2024.

GESTIÓN DE COBRANZA VÍA MENSAJE DE TEXTO

La gestión de cobranza a través de mensajes de texto registró 3,798,807 envíos durante el 2024, lo que involucra un monto de deuda de 406.8 millones de soles y de los cuales se recaudó S/ 113.6 millones, cifra menor en 11.2 millones de soles a lo recaudado por este medio en el año 2023 (124.8 millones de soles recaudados).

SERVICIO DE MENSAJERÍA VÍA WHATSAPP

La gestión de cobranza se apoya en la mensajería instantánea a través del envío masivo de WhatsApp, en el cual se remiten imágenes, videos y/o audios sobre las fechas de vencimiento para los pagos de los tributos. En el año 2024 se enviaron 1,195,633 mensajes por concepto tributario entre los segmentos PRICO y MEPECO.

ALERTA PITAZO

El SAT a través de este servicio comunica al ciudadano mediante un mensaje de texto sobre una nueva multa de tránsito de la placa inscrita; así como del aviso de orden de captura por la placa inscrita, de ser el caso. Esta gestión permitió una recaudación de 23.9 millones de soles, lo cual equivale al 24.8% del total de deuda involucrada y comunicada a través de este servicio (S/ 96.3 millones).

INFOMOVIL

Este programa preventivo, mediante el cual se informa al ciudadano respecto de sus obligaciones tributarias (Impuesto al Patrimonio Vehicular) y no tributarias (Papeletas de Infracciones de Tránsito), ha llevado a cabo 190 operativos en puntos estratégicos de la ciudad, logrando recaudar a partir de ello 1.5 millones de soles al cierre del año 2024. Cabe resaltar que se mejoró el aplicativo con geolocalización, reportes de estadística, seguimiento y gestión del proceso operativo con fotos, brindando información a tiempo real.

CAMPAÑAS DE COBRANZA**✚ SAT VISITA TU CONDOMINIO**

El SAT realizó visitas en diversos condominios del Cercado de Lima, brindando orientación tributaria, servicios de salud, entre otras acciones, con el fin de incentivar a los ciudadanos a realizar el pago de sus obligaciones al llevar un POS para efectivizar el cobro de los tributos. Al cierre del año 2024 se ejecutaron 15 visitas a condominios donde se realizaron 716 consultas de los ciudadanos del Cercado de Lima.

BENEFICIOS PARA LOS CIUDADANOS PUNTUALES**✚ INCENTIVOS POR PAGO PUNTUAL**

En el año 2024, el SAT realizó cuatro campañas de incentivos de pago oportuno mediante sorteos públicos dirigidos a ciudadanos que cumplieron con sus obligaciones tributarias dentro del plazo de vencimiento. Estas iniciativas lograron uno de los mayores resultados de los últimos tres años, con más de 8.7 millones de opciones registradas. Además, se premiaron a 159 ciudadanos con incentivos como gift cars por un valor de 5,000, 1,000 y 500 soles.

✚ PROGRAMA VECINO LIMEÑO PUNTUAL

El SAT con el objetivo de identificar y motivar a los ciudadanos a que cumplan oportunamente con el pago de sus obligaciones tributarias, realizó talleres que se llevaron de manera presencial y virtual, entre ellos tenemos los siguientes “Como hacer un alfiletero”, “El arte de vivir encontrando sentido a la vida”, “Loncheras Saludables”, “Primeros auxilios”, “Chocolatería tres leches”, “cakepops temáticos” y “Cup cake navideños” los cuales contaron con la participación de 180 ciudadanos puntuales, adicional a ello se realizó 5 visitas guiadas a distintos espacios culturales y recreativos, tales como el “Circuito Mágico del Agua”, el “Centro de Compostaje - Club Metropolitano Wiracocha – SJL”, el “Teatro Municipal”, el “Parque de las Leyendas” y el “Parque de la Muralla”. Asimismo, se llevó a cabo una activación en el marco de las “Actividades Navideñas”. En total, estas iniciativas registraron la participación de 155 ciudadanos puntuales al cierre del año 2024.

FISCALIZACIÓN Y GENERACIÓN DE RIESGO**✚ GENERACIÓN DE DEUDA POR FISCALIZACIÓN**

El SAT realiza la gestión de fiscalización a través de la detección de omisos y/o subvaluadores para la determinación de deuda por conceptos de alcabala, vehicular, predial y arbitrios. Al cierre del 2024 la Sub Gerencia de Fiscalización Tributaria generó una cartera de deuda de 70.1 millones de soles, de los cuales se recuperó 54.3 millones de soles.

✚ INFOMUNI

El SAT al 2024 cuenta con 42 convenios con municipalidades distritales de Lima Metropolitana y un Centro poblado (43 convenios en total), permitiendo intercambiar información de inscripción y descargos de inmuebles que se realizan en los diferentes distritos mediante el módulo INFOMUNI, logrando así identificar omisos a las liquidaciones del Impuesto de Alcabala. Mediante este módulo, se detectó 1,106 omisos en Alcabala, lo que generó una deuda fiscalizada de 12.1 millones de soles, logrando recuperar un monto de 12.7 millones de soles, incluyendo deudas de cualquier periodo de emisión.

REALIZACIÓN DE MEDIDAS COACTIVAS**✚ SECUESTRO CONSERVATIVO DE BIENES**

La Sub Gerencia de Ejecución Coactiva con apoyo de la PNP realizó operativos de captura de vehículos, los cuales al 2024 generaron una recaudación de 50.8 millones de soles (76.3 millones de deuda involucrada) por el internamiento de más de 57 mil vehículos en los depósitos del SAT, lo que representó en comparación con el periodo anterior, un incremento del 46% en la cantidad de vehículos internados. (39 mil vehículos en el 2023).

REMATE DE VEHÍCULOS

El SAT durante el año 2024 retomó las acciones de remate de vehículos, realizando dos remates en los meses de julio y noviembre, con la finalidad de recuperar deuda vencida, así como mantener una alta rotación en los depósitos. En ese sentido, al cierre del año, se remataron 236 vehículos, lo que significó la recuperación de 1.5 millones de soles de deuda.

RETENCIONES BANCARIAS

El SAT, a través de los convenios suscritos con el BCP y Mi banco, establece lineamientos aplicables al procedimiento de notificación electrónica de las órdenes de embargo en forma de retención bancaria. Fruto de ello, el BCP realizó un total de 232,886 notificaciones electrónicas de las órdenes de embargo, las mismas que corresponden a un monto involucrado de 543 millones de soles. En el caso de entidad financiera Mi banco, durante el 2024, realizó un total de 3,767 notificaciones electrónicas, siendo el total del monto involucrado de 36.9 millones de soles.

2.1.2 PRINCIPALES LIMITANTES

- Dada las disposiciones de la Municipalidad Metropolitana de Lima de aplicación para toda la corporación municipal, se aprobaron medidas de Austeridad por parte del SAT y entre dichas medidas se limitaron determinadas acciones de soporte como la contratación de servicios a terceros y/o locadores quienes apoyan ya sea de manera directa o indirecta la gestión de las actividades misionales de la Entidad; así como, también se limitaron los gastos en publicidad, movilidad, entre otros relacionados.
- Las inconsistencias en los datos de contacto del ciudadano (Teléfono Fijo, Celular y/o Email) dificultan las labores de la gestión de cobranza. Asimismo, la información que maneja la entidad no se encuentra unificada, lo que dificulta la rapidez de la operatividad y el seguimiento de las acciones de cobranza.
- El módulo de fiscalización y los aplicativos informáticos requieren de constante revisión mejora y actualizaciones. Por otro lado, el intercambio de información que existe con el ICL no es en línea, por lo que no se puede disponer de información actualizada.

2.1.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Priorizar la asignación de recursos hacia las unidades orgánicas que generen un mayor impacto en la recaudación, relacionadas por ejemplo a acciones y campañas de cobranza o la generación de cartera por cobrar; Esta estrategia busca mejorar los niveles de recaudación y como consecuencia, incrementar el presupuesto disponible para la institución.
- Fortalecer la coordinación con las entidades externas que proveen información del contribuyente/ciudadano, para que proporcionen datos fiables y con menos inconsistencias; para ello, reiterando las obligaciones plasmadas en las cláusulas de los convenios pactados.
- Implementar un mecanismo que priorice la digitación complementaria en el Equipo de Registro de Multas, con el fin de agilizar la continuidad del proceso de emisiones y fortalecer la gestión de cobranza de las papeletas. Esta medida contribuiría a mejorar la eficiencia operativa, optimizar los tiempos de procesamiento y garantizar una mayor efectividad en la recuperación de la deuda asociada.

2.2 LOGROS OBTENIDOS DE LA EI.02 “PRESTACIÓN DE SERVICIOS ACORDE A LAS EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN RIBUTARIA”

De los tres (3) indicadores asociados a la presente estrategia del SAT, uno (01) alcanzó un nivel de cumplimiento superior al 95% (color verde), mientras que dos (02) superaron el 105% (color rojo) como se muestra en la Tabla N° 02.

**TABLA N° 02
INDICADORES DE LA EI.02– RESULTADOS Y NIVEL DE AVANCE - PERIODO 2024**

Nº	ESTRATEGIA SAT	Nº	INDICADOR	U.M.	RESULTADO 2023	LOGRO ESPERADO 2024	RESULTADO 2024	AVANCE ANUAL	ESTADO
EJE: SERVICIO AL CIUDADANO									
EI.02	Prestación de Servicios acorde a las expectativas de los Usuarios del SAT	1	Satisfacción General del Ciudadano	%	82.0%	75.0%	84.0%	112.0%	
		2	Percepción de la Adecuación de los Servicios a las Necesidades del Ciudadano	%	76.8%	67.0%	78.7%	117.5%	
		3	Contribuyentes con Teléfono y/o Email	%	87.0%	88.0%	88.4%	100.5%	

Fuente: Portal de Transparencia – Indicadores Estratégicos 2024
Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

El Indicador de “Satisfacción general de los ciudadanos” logró alcanzar un resultado del 84.0%, ubicándose en 9 pp. por encima de la meta establecida (75.0%).

Con respecto al indicador “Percepción de la adecuación de los servicios a las necesidades del ciudadano” alcanza un nivel de cumplimiento bastante aceptable, al ubicarse a 11.7 p.p. por encima de la meta y superando los resultados ampliamente del periodo anterior, lo que significa que el ciudadano considera un nivel de percepción positivo hacia nuestros servicios brindados en nuestros diferentes canales y modalidades.

El SAT fortalece de forma permanente los servicios de atención a los ciudadanos, lo que se refleja en un seguimiento continuo de la Carta de Servicios, que establece compromisos de atención en los servicios brindados al ciudadano en diferentes canales y procedimientos; del mismo modo a través de las recertificaciones y revalidaciones sobre el cumplimiento de la norma ISO 9001, se certifican servicios al ciudadano. La Institución para este periodo 2024 continuó con las mejoras en la Agencia Virtual SAT, en el cual se han incluido algunos servicios u opciones adicionales en beneficio de los ciudadanos; además se hicieron mejoras en el proceso de pago de la página web del SAT, haciéndola más sencilla e intuitiva.

Por otro lado, el indicador de “Contribuyentes con teléfono y/o email” esta 1.4 p.p. encima del resultado obtenido el año anterior, lo que equivale a 262,079 contribuyentes que cuentan con teléfono de una base de 296,382 contribuyentes.

2.2.1 PRINCIPALES ACCIONES DESARROLLADAS:

CANAL NO PRESENCIAL

+ Llamadas atendidas por ALÓ SAT

La Institución tiene el compromiso de “Lograr un nivel de llamadas atendidas a través de Aló SAT, no menor al 90% del total de llamadas ingresadas en el horario establecido.”, el cual al cierre del año 2024 alcanzó un nivel de 98.1%, cifra superior a la meta establecida (≥ 90.0%), y ligeramente mayor a lo obtenido al cierre del año 2023 (97.5%). Ver tabla N° 03

TABLA N° 03
ATENCIÓNES A TRAVÉS DEL ALÓ SAT: 2023 - 2024
(En cantidades y porcentaje)

	2023	2024
Llamadas ingresadas	534,363	557,133
Llamadas atendidas	521,159	546,443
Indicador	97.5%	98.1%

Fuente: Resultados Carta de servicios.
Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

CANALES ALTERNATIVOS DE ATENCIÓN/AUTOATENCIÓN

+ Saldomático

A través de este módulo de atención automatizado, los contribuyentes que acuden a las agencias o depósitos de la institución obtienen, de manera sencilla y rápida información respecto de estados de deuda de los conceptos Tributarios y No Tributarios, lo cual permitió que durante el 2024 se presentaran más de 318 mil de consultas. Asimismo, el porcentaje de atención a través de este módulo representó una participación de 18.5%, siendo el canal de atención con mayor participación, en relación a los demás canales de consulta y atención, lo que refleja la relevancia de este canal. Ver tabla N° 04

TABLA N° 04
CANTIDAD DE ATENCIONES A TRAVÉS DEL SALDOMÁTICO: 2023 - 2024
(En cantidades y porcentaje)

Canal	Atenciones 2023	Part. (%) 2023	Atenciones 2024	Part. (%) 2024
Saldomático	311,235	19.6%	318,142	18.5%
Total¹	1 585,441	100.0%	1 722,706	100.0%

^{1/} Considera el total de atenciones realizadas a través de Saldomático, Chat, Asuservicio, whatSAT- Chatbot, IVR, Aló SAT, y atención presencial.
Fuente: Subgerencia de Orientación y Registro
Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

+ Chat

A través del portal web SAT los ciudadanos acceden a este servicio, permitiendo a los asesores de servicios atender en línea las consultas presentadas. Durante el 2024 se atendieron más de 19 mil consultas, como se observa en la tabla N° 05. Se menciona que este servicio se encuentra entre los compromisos plasmados en la Carta de Servicios de la institución, la cual es auditada por AENOR.

TABLA N° 05
CANTIDAD DE ATENCIONES A TRAVÉS DEL CHAT: 2023 – 2024
(En cantidades y porcentaje)

Canal	Atenciones 2023	Part. (%) 2023	Atenciones 2024	Part. (%) 2024
CHAT	27,142	1.7%	19,359	1.1%
Total¹	1 585,441	100.0%	1 722,706	100.0%

^{1/} Considera el total de atenciones realizadas a través de Saldomático, Chat, Asuservicio, whatSAT - Chatbot, IVR, Aló SAT, y atención presencial.
Fuente: Subgerencia de Orientación y Registro
Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

Asuservicio – Correo electrónico

A través de este servicio el SAT se compromete a atender todas las consultas ingresadas mediante correo electrónico (asuservicio@sat.gob.pe) al día hábil siguiente de su presentación. Durante el 2024 se atendieron más de 46 mil consultas a través de este medio, como se observa en la tabla N° 06. Cabe indicar que este servicio está considerado dentro de los compromisos de la Carta de Servicios de la Institución, la cual es auditada por la empresa consultora AENOR.

TABLA N° 06
CANTIDAD DE ATENCIONES A TRAVÉS DE ASUSERVICIO: 2023 – 2024
 (En cantidades y porcentaje)

Canal	Atenciones 2023	Part. (%) 2023	Atenciones 2024	Part. (%) 2024
Asuservicio	41,492	2.6%	46,269	2.7%
Total¹	1 585,441	100.0%	1 722,706	100.0%

^{1/} Considera el total de atenciones realizadas a través de Saldomático, Chat, Asuservicio, whatSAT - Chatbot, IVR, Aló SAT, y atención presencial
 Fuente: Subgerencia de Orientación y Registro
 Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

WhatSAT - Chatbot

A través de este servicio el SAT ha venido atendiendo consultas tributarias y no tributarias, la herramienta Chatbot permite a acceder a varias opciones de consulta de manera automática y mantener varias conversaciones con los ciudadanos en tiempo real. Al cierre del año 2024 se atendieron 208,510 consultas a través de este medio, aproximadamente 98 mil consultas más que el año anterior, como se observa en la tabla N° 07.

TABLA N° 07
CANTIDAD DE ATENCIONES A TRAVÉS DE WHATSAT: 2023 – 2024
 (En cantidades y porcentaje)

Canal	Atenciones 2023	Part. (%) 2023	Atenciones 2024	Part. (%) 2024
WhatSAT	109,657	6.6%	208,510	12.1%
Total¹	1 585,441	100.0%	1 722,706	100.0%

^{1/} Considera el total de atenciones realizadas a través de Saldomático, Chat, Asuservicio, whatSAT, IVR, Aló SAT, y atención presencial
 Fuente: Subgerencia de Orientación y Registro
 Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

Módulo de inscripción vehicular - MIV

La gestión de inscripción de vehículos nuevos, en la red de concesionarios afiliados al MIV, permitió durante el periodo 2024 el registro de 58,563 DDJJ vehiculares, cifra menor a lo registrado en el año 2023 (62,609) y con mayor participación en relación a la modalidad de registro. En la tabla N° 08 se observa la importante participación que tiene el MIV como canal de registro de DDJJ.

TABLA N° 08
CANTIDAD DE DDJJ IMPUESTO VEHICULAR POR MODALIDAD DE REGISTRO: 2023 – 2024
 (En cantidades y porcentaje)

Modalidad	N° DDJJ 2023	Part. (%) 2023	N° DDJJ 2024	Part. (%) 2024
Presencial SAT	33,789	34.7%	41,306	40.6%
Notario SAT	874	0.9%	1,985	1.9%
MIV	62,609	64.4%	58,563	57.5%
Total	97,272	100.0%	101,854	100.0%

Fuente: Subgerencia de Orientación y Registro
 Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

MANTENIENDO LA CALIDAD EN EL SERVICIO**+ Auditoría de seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015**

En el mes de julio del 2024 se llevó con éxito la auditoría de seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015, realizada por el organismo de certificación Bureau Veritas, siendo el resultado cero no conformidades y manteniendo la certificación. En ese sentido, como institución pública el SAT de Lima reafirma su compromiso de brindar un servicio permanente y de calidad a todos los ciudadanos en sus trámites, consultas y pagos, evidenciando el interés de mantener buenas prácticas y elevar la satisfacción de los ciudadanos.

+ Auditoría de seguimiento a la Carta de Servicios del SAT

El 25 y 26 de abril se llevó con éxito a cabo de manera presencial la Auditoría Externa de seguimiento de la Carta de Servicios, obteniendo ninguna no conformidad. La empresa española AENOR (Asociación Española de Normalización) certificó el cumplimiento de los estándares de calidad en los servicios de: atención de consultas y solicitudes por la vía presencial, virtual, telefónica, atención a reclamos y brindar información oportuna a través del Pitazo Preventivo.

+ Reconocimiento de Buenas Practicas

En el 2024, el SAT de Lima obtuvo tres reconocimientos en el proceso de evaluación del Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública, organizado por Ciudadanos al Día (CAD), que destaca experiencias exitosas en el sector público para mejorar los servicios a la ciudadanía. Los servicios reconocidos fueron: Declaración Jurada Vehicular en Línea ("Declara tu auto, fácil y seguro"), Constancia de No Adeudo Digital ("Haciendo tu transacción más ágil y segura") e Infomóvil ("Acercando la información al ciudadano")

ADECUACIÓN DE SERVICIOS PARA EL CIUDADANO

11

+ Nuevo canal de pago a través del aplicativo "YAPE"

En el año 2024, se logró implementar un nuevo canal de pago virtual a través del aplicativo "Yape", los ciudadanos ahora pueden realizar sus pagos relacionados con el Impuesto al patrimonio vehicular, Impuesto Predial y Arbitrios municipales, así como deuda vinculada a infracciones al Reglamento Nacional de Tránsito desde la aplicación.

+ Portal web de ratificación de ordenanzas municipales (REVISAT)

Proyecto parte del PGD, se logró culminar. A través de la Agencia virtual, las Municipalidades pueden acceder a esta plataforma, la cual permite gestionar expedientes de ratificaciones relacionados a: Estacionamiento Vehicular en Zonas Urbanas, Arbitrios Municipales, Emisión Mecanizada y Estacionamiento Vehicular en Playas. Gracias a esta iniciativa, de las 97 solicitudes de ratificación presentadas en el 2024 se ratificó 82 normas logrando una efectividad del 85%. Principalmente en Arbitrios y Estacionamiento en Playas un 100% mientras Emisión Mecanizada alcanzó un 93%. La implementación de esta plataforma ha permitido que las Municipalidades presente sus solicitudes de manera digital.

+ Implementación del sistema de casilla electrónica – SICESAT

En el 2024 se logró implementar la casilla electrónica SICESAT. A través de esta casilla, se pueden realizar notificaciones de actos administrativos (Ordenes de pago, Resolución de determinación, Resolución de Multa). Los usuarios registrados en la Agencia Virtual que acepten los términos y condiciones pueden recibir notificaciones mediante este sistema, además de una alerta en su correo electrónico personal sobre las comunicaciones contenidas en la casilla. Como resultado, se habilitaron 77,142 nuevas casillas, permitiendo el envío de 18,067 notificaciones por este medio.

GESTIÓN DE DATOS DE LOS CIUDADANOS**+ Actualización de Datos de Contacto**

Al cierre del 2024, el SAT cuenta con un nivel de contribuyentes con teléfono y/o email de 88.4%, mayor a lo obtenido el año 2023 (87.0%). Este logro se debió a las campañas de registro y/o actualización de datos de contacto, a las labores de depuración y/o confirmación de datos; así como a la información obtenida a través de fuentes externas, las cuales permitieron una mayor información de los ciudadanos.

PRESENCIA EN REDES SOCIALES**+ Facebook SAT**

Durante el 2024 se realizaron 928 publicaciones en la página de Facebook del SAT; atendiendo más de 2,805 consultas realizadas por los ciudadanos a través de este medio, acumulando hasta este periodo más de 133,931 seguidores (10.7% más respecto del mismo periodo 2023); a quienes se les difunde información referente a los vencimientos, beneficios, sorteos, entre otra información de interés.

+ Instagram SAT

El SAT a través se comparte información acerca de los vencimientos, beneficios, sorteos, entre otros. Durante el 2024 se han realizado 680 publicaciones y tenemos más de 2,703 seguidores.

+ Tiktok SAT

A través de TikTok se difunde información acerca de los vencimientos y se ha fortalecido principalmente contenido referente a promover una conducción responsable para evitar accidentes de tránsito. Al 2024 se han realizado 72 publicaciones y tenemos alrededor de 51,734 seguidores.

2.2.2 PRINCIPALES LIMITANTES

- Durante el 2024, el incremento en la imposición de papeletas generó un aumento en la afluencia de ciudadanos en las agencias, lo que impactó en los tiempos de espera y ocasionó malestar en los usuarios debido a la demora en la atención.
- La normativa de medidas de austeridad ha limitado la contratación de personal para servicios de terceros, reduciendo los recursos disponibles para atender la carga operativa. Esta restricción, sumada a las bajas expectativas económicas, ha incentivado la búsqueda de mejores oportunidades laborales, incrementando la rotación de personal. Como resultado, la capacidad operativa se ha visto afectada, dificultando la atención eficiente de la cantidad de actividades a realizar.

2.2.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Fortalecer la optimización de la "Agencia Virtual" y las mejoras en la página web, alineándolas con los objetivos de transformación digital y la estrategia de servicio al ciudadano. Además, se debe intensificar la difusión de nuevas implementaciones y desarrollar instructivos claros sobre su uso. Los resultados de la Encuesta de Satisfacción 2024 indican que una mayor comunicación sobre la posibilidad de realizar trámites virtuales podría reducir la afluencia en oficinas y mejorar la experiencia del ciudadano.
- En la actualidad las redes sociales se han convertido en un aliado invaluable para la difusión rápida y masiva de información, por ello es crucial seguir impulsando campañas de "actualización de datos de contacto" a través de estas plataformas, para garantizar una comunicación efectiva con los ciudadanos.

2.3 LOGROS OBTENIDOS DE LA EI.03 “GESTIÓN EFICIENTE DE LOS PROCESOS DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA EN EL MARCO DE LA MODERNIZACIÓN DEL ESTADO”

De los seis (6) indicadores evaluados, tres (3) presentan un nivel de cumplimiento superior al 95% (color verde), mientras que los otros dos (2) registran un nivel de cumplimiento superior al 105% (color rojo) y uno (1) registra un nivel de cumplimiento menor a 75% (color rojo), conforme se detalla en la Tabla N° 09.

**TABLA N° 09
INDICADORES DE LA EI.03 – RESULTADOS Y NIVEL DE AVANCE - PERIODO 2024**

N°	ESTRATEGIA SAT	N°	INDICADOR	U.M.	RESULTADO 2023	LOGRO ESPERADO 2024	RESULTADO 2024	AVANCE ANUAL	ESTADO
EJE: SOPORTE INTERNO									
EI.03	Gestión eficiente de los Procesos del SAT en el Marco de la Modernización del Estado	1	Procesos Optimizados	NÚM.	7	4	8	200%	
		2	Satisfacción general del colaborador SAT	%	81.0%	80.8%	80.1%	99.1%	
		3	Soluciones TIC para la operación	NÚM.	10	4	19	475%	
		4	Actividades de Responsabilidad social	NÚM.	4	3	3	100%	
		5	Programas de Cultura Tributaria	NÚM.	1	2	3	150%	
		6	Porcentaje de Implementación del Modelo de integridad en el SAT	%	79%	85%	39%	45.9%	

Fuente: Portal de Transparencia – Indicadores Estratégicos 2024
Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

El indicador “Procesos Optimizados” logro superar ampliamente la meta, lográndose optimizar un total de 8 procesos al cierre del 2024.

En relación al indicador de “Satisfacción general del colaborador SAT”, se realizó una encuesta virtual de clima laboral; que obtuvo un resultado de 80.1% resultado menor en 0.9 pp. en comparación del periodo 2023, sin embargo, no se pudo cumplir la meta establecida de 80.8%.

Asimismo, con respecto al indicador “Soluciones TIC para la operación” su superó ampliamente la meta desarrollando diecinueve soluciones.

Además, se cumplió con las metas de los indicadores de “Actividades de Responsabilidad Social”, “Programas de Cultura Tributaria”.

Con respecto el indicador de “Porcentaje de Implementación del Modelo de integridad en el SAT”, no se llegó a la meta debido al cambio normativo aprobado con Resolución de Secretaría de Integridad Pública N° 005-2024-PCM/SIP, la PCM estableció nuevos criterios para el cálculo y definición del indicador resultando para el presente periodo 39%, cabe indicar que dichos criterios de cálculo no coinciden con lo establecido en la ficha del indicador.

2.3.1 PRINCIPALES ACCIONES DESARROLLADAS

OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS¹

Se realizó la optimización de (08) ocho procesos, los cuales se detallan a continuación:

1. Pago y Recaudación

Mejoras en el Módulo de Caja: Mejora implementada mediante la incorporación de la “Declaración Jurada de Confirmación de Datos por Infracción” en el “Recibo de Pago Autocopiativo”.

2. Registro de obligaciones tributarias y determinación de deuda

Adecuación normativa en el MAP tributario: Definición de criterios para la implementación de la tasa de interés legal de las multas tributarias.

3. Registro de obligaciones no tributarias y determinación de deuda

Mejoras en el Módulo de sistema de papeletas fotográficas y RD no tributario: Adecuación de los módulos para la emisión y registro de Papeletas de infracción de tránsito electrónica GMU.

Mejoras en la Página Web: Adecuación sobre registro virtual registra y paga tu papeleta y módulo de caja por infracciones M40.

Mejoras en el Módulo de RD no tributario: Se establecieron criterios para la automatización de la activación de la tarea "Generación de Deuda" en el proceso “Registro de Obligaciones No Tributarias y Determinación de la Deuda”. Asimismo, se definieron mejoras en el proceso de asignación del responsable administrativo, actualizando los criterios para determinar la fecha de inicio del PAS, el primer acto a emitir en el PAS y las opciones relacionadas en el SIAT (Acta de Fiscalización - RTC).

Mejoras en el Módulo de cobranza no tributaria: Se estableció la automatización del proceso de consulta del titular de la autorización del servicio en el Acta de Fiscalización – RTC.

4. Gestión de Cobranza

Mejoras en el módulo SIAT- control y cobranza coactiva no tributaria: Se realizó la adecuación del proceso de emisión de la REC - Multas Administrativas, incorporando la carga de la imagen de la Constancia de Exigibilidad. Asimismo, se implementó la emisión masiva del IFI y RFS para su notificación a través de la Casilla Electrónica del MTC.

5. Atención de medios impugnatorios y solicitudes no contenciosas

Mejoras en el Módulo SGD: Se definieron criterios complementarios para la emisión de la RFS con acumulación de puntos en conglomerado. Además, se establecieron mensajes de alerta y restricciones en AVISAT y MPD para el registro de trámites en tránsito y transporte, actualizando la Agencia Virtual SAT y la Mesa de Partes Digital con el fin de regular el acceso a los servicios según la validación del registro del administrado en el Sistema de Casilla Electrónica del Ministerio de Transporte y Comunicaciones (SCE – MTC).

6. Notificación

Mejoras en la notificación a través del Sistema de Casillas Electrónicas del SAT: Se aprobó la propuesta de definición para la implementación del Sistema de Casillas Electrónicas del SAT. Del mismo modo, se establecieron los criterios para la notificación del IFI con acumulación de puntos a través de la Casilla Electrónica del MTC.

Mejoras en el Módulo de Notificaciones: Se actualizaron los criterios para la generación de la muestra de cargos de notificación para verificación domiciliaria. Igualmente, se realizaron ajustes en los criterios de notificación en día inhábil, estableciendo lineamientos respecto a la fecha de diligencia y la fecha de notificación en aquellos casos en que la primera coincida con un día no hábil.

7. Gestión de Recursos Humanos

Mejoras en el módulo SAF - Recursos Humanos: Se definieron los lineamientos para la implementación de mejoras en el menú “Registro Personal” del módulo “Registro de Personal” del SAF-RECURSOS HUMANOS y en la Bolsa de Trabajo del SAT, en el marco de la actualización del procedimiento “Selección y Vinculación del Personal”.

¹ INFORME-000003-2025-SAT- ODM remitido por la ODM.

8. Asesoría y Defensa Jurídica

Implementación del Módulo de ratificación de ordenanzas (REVISAT): Se definieron e implementaron mejoras en los módulos Front Office y Back Office del SAT para optimizar la gestión de trámites:

Front Office – Zonas urbanas: Implementación del módulo de ratificaciones y ajustes en estacionamiento vehicular.

Front Office – Arbitrios Municipales: Definición y ajustes del nuevo régimen en el Módulo de Ratificaciones.

Front Office – Estacionamiento en Playas: Configuración del módulo de ratificaciones y mejoras en REVISAT.

Front Office – Emisión Mecanizada: Optimización del servicio de emisión mecanizada de valores.

Back Office – REVISAT: Reglas de negocio para evaluación y derivación de solicitudes de ratificación y ordenanzas municipales.

FORTALECIMIENTO DEL CAPITAL HUMANO²

+ Aprobación de plan anual de bienestar social, cultura y clima organizacional

Este plan fue aprobado El 05 de marzo del 2024 mediante Resolución Jefatural N° 001-004-0005178 el cual tiene por objeto fortalecer los niveles de motivación, productividad y bienestar de los servidores del SAT. En este año se han llevado cabo acciones de: Campaña de vacunación, Intégrate SAT, Campañas anti estrés, “Samay Huasi”, sumado a ello, actividades recreativas por el día de la madre, el padre, el aniversario SAT, Unidos en fe, Campañas Navideñas y entre otros.

+ Plan de desarrollo de personas

Aprobado Mediante Resolución Jefatural N° 001-004- 00005175, el cual tiene por finalidad desarrollar habilidades y cerrar las brechas de conocimientos del personal a fin de mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen a los ciudadanos. En el 2024 se ha llevado a cabo 25 eventos de capacitación beneficiando a los colaboradores con un total de 1 645 vacantes.

+ Plan y programa anual de seguridad y salud en el trabajo del SAT

Este plan tiene como objetivo cumplir con la legislación vigente de Seguridad y Salud en el trabajo, fomentar una cultura de prevención y desarrollo, así como velar por la seguridad y salud ocupacional de los trabajadores. En el 2024 se dotó de equipos de protección personal a 1 183 colaboradores, además se llevaron a cabo catorce (14) capacitaciones en Seguridad y Salud en el trabajo, la cual contó con la participación de 269 colaboradores.

+ Competiciones deportivas -SAT 2024

El 19 de abril se desarrolló la clausura de los juegos deportivos 2024, en el marco del 28° aniversario de nuestra institución, en los cuales se conocieron a los campeones de las distintas disciplinas y se premiaron a los deportistas más destacados. En el evento desarrollado en las instalaciones del Círculo Militar del Perú, se jugaron las semifinales y finales de la Copa SAT, que comprenden las disciplinas de vóley mixto, fútbol femenino y masculino; mientras que en la sede principal del SAT se llevó a cabo la última etapa del torneo de ajedrez, Maestros del Tablero.

+ Participación en el simulacro nacional multipeligro

Con el objetivo de fortalecer las capacidades de preparación y respuesta ante un sismo de gran magnitud, el SAT participó en el Primer y Segundo Simulacro Nacional Multipeligro del 2024, organizados por el Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI) los días 31 de mayo y 15 de agosto, respectivamente. En ambas jornadas, intervinieron los trabajadores de todas las sedes y depósitos, así como los contribuyentes y administrados presentes en el área de atención al público

+ Sensibilización sobre contenidos de Marco Estratégico

En el mes de diciembre con la finalidad de fortalecer y consolidar el conocimiento de los nuevos lineamientos estratégicos del SAT, la institución hizo entrega a todos los trabajadores de la entidad en todas las modalidades contractuales una lonchera personalizada con información del Nuevo Marco Estratégico del SAT (Misión y valores SAT). Estas acciones contribuyen a generar una cultura organizacional cohesionada y alineada con la finalidad Institucional.

² Informe de Gestión Institucional 2024

SOLUCIONES TIC PARA LA OPERACIÓN³**+ Implementación de nuevo servicio a través de la Agencia Virtual**

Se implementó la Plataforma de Casilla Electrónica del SAT (SICESAT) y se optimizaron los servicios en la Agencia Virtual, incluyendo:

- Registro de términos y condiciones para el uso de la casilla electrónica.
- Registro de solicitudes de ratificación.
- Verificación de información sobre ratificaciones registradas en la MML por las municipalidades distritales.

+ Implementación de nuevas opciones en Saldomáticos

Permite al ciudadano poder realizar búsquedas específicas de un predio como por ejemplo a inquilinos para que puedan visualizar su deuda, así como de enviársela por correo o realizar su impresión.

+ Implementación y mejoras a la Web del SAT

Se implementó una funcionalidad que permite a los ciudadanos acceder a los datos de los archivos enviados al MTC que no fueron cargados por dicha entidad, fortaleciendo los controles y validaciones en el registro, en respuesta al incremento de errores en la inscripción de papeletas a través de la web.

+ Migración de Plataforma de seguridad en la recaudación

Permite que los pagos a través de las diversas plataformas de los bancos sean más seguros.

+ Automatización Robótica de Procesos (RPA)

Se realizó la implementación del RPA para poder automatizar las búsquedas manuales que se realizaban por personal operativo.

+ Reportes Implementados en: FineReport, QlikView, SIAT y SAF

Estos reportes ayudan a poder hacer seguimiento de acuerdo al tipo de información, así como de tomar acciones sobre el análisis identificado.

+ Migración de aplicaciones Web de cara al ciudadano (Extranet)

Esta migración de las aplicaciones permite tener mayor seguridad a las aplicaciones del SAT

+ Implementación y mejoras al Intranet

Muestra la información a los usuarios mediante la plataforma para poder brindar atención de las solicitudes registradas. Sección de Sistema de Gestión Antisoborno, el responsable pueda administrarla sin depender de la OTI

+ Actualización de web services de la PIDE para el consumo de SOAP a REST

Permite realizar las consultas sobre dichas entidades para poder visualizar información a través de la PIDE con versión actualizada de la plataforma de Estado.

+ Migración de Sistema de Gestión Documental de la PCM a versión actualizada.

Permite tener la plataforma actualizada y más estable para su uso

+ Implementación de cálculo de Interés legal de Multas Tributarias de acuerdo a norma publicada

Se implementó la normativa para el cálculo del interés legal aplicado a la deuda por multas tributarias, lo que requirió la actualización de todas las aplicaciones del SIAT para su correcta aplicación.

+ Cambio de Organigrama del SAT

Se realizaron las modificaciones de todos los sistemas con la finalidad de que puedan continuar con toda la operatividad de atención y generación de documentación externa e interna que emite el SAT de acuerdo a la nueva organización (MOP).

+ Casilla Electrónica MTC

Se implementó la notificación electrónica no tributaria para las personas que cuentan con una casilla electrónica generada en el MTC, estableciendo la obligatoriedad de su registro

+ Proceso Recaudación

Se implementó la reducción de la coparticipación del 5% al 4%, así como la distribución de cuentas al Fideicomiso. Además, se estableció la discriminación de pagos por derechos realizados a través de las aplicaciones de la MML mediante la pasarela de pagos del SAT.

³ INFORME-000013-2025-SAT-OTI remitido por la Oficina de Tecnologías de la Información.

Asimismo, se incorporó la impresión de los datos del pagador en la Declaración Jurada de papeletas procesadas en las cajas presenciales.

✚ **Implementación de aplicación de intereses para los trámites de devolución y/o compensación en el SGD-SIAT**

Implementación aplica norma para realizar el cálculo de los intereses de devolución.

✚ **Implementación del registro de formatos de papeletas electrónicas impuestas por la GMU**

Permite la carga de formatos y la generación de deuda sobre las papeletas cargadas.

✚ **Implantación de Mesa de Partes Virtual (Interoperabilidad)**

Permite a las entidades del estado poder interoperar los documentos entre instituciones.

✚ **Implementación de carga de imágenes de constancia de exigibilidad en materia de Multas Administrativas, Tránsito y Transporte**

Permite la visualización de las imágenes de constancia de exigibilidad.

✚ **Implementación de impresión de formatos de solicitud de prescripción de papeletas desde el mismo sistema**

Permite al ciudadano ya no realizar llenado de formatos, pudiendo generarse desde el mismo módulo para la firma del ciudadano.

ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL⁴

✚ **Donación de material reciclado en beneficio de ANIQUEM**

Se desarrollaron distintas acciones de responsabilidad social, entre las que destacan la donación de material reciclado, como papel y tapas de plástico, en beneficio de la Asociación de Ayuda al Niño Quemado (Aniquem). Para ello, se desarrollaron campañas internas de recolección de dicho material, a través de comunicaciones en IntraSAT, mailing y visitas a las oficinas. Además, se implementaron ánforas de acopio ubicadas en zonas estratégicas de cada sede del SAT y se reconoció la participación de los colaboradores con merchandising. Gracias a estas acciones, el 2024 se logró recolectar un total de 1308 kilos de papel reciclado y más de 64 kilos de tapitas de plástico, cumpliendo así una importante meta de responsabilidad social y compromiso ambiental.

✚ **Campaña de voluntariado para limpieza en los Pantanos de Villa**

En coordinación con Prohvilla, se promovió una convocatoria interna para que los colaboradores se sumen a las jornadas de limpieza en los alrededores de los Pantanos de Villa, con la finalidad de proteger esta área natural. Las actividades consistieron en la limpieza de los canales que les dan vida a los pantanos: Horticultores, Ganaderos, Vista Alegre, además del Manantial Palmeras.

✚ **Colecta pública de la Liga contra el Cáncer**

En el mes de agosto, con la finalidad de contribuir a la noble causa de recaudar fondos para que La Liga contra el Cáncer realice acciones preventivas en la población menos favorecida, colaboradores SAT demostraron su solidaridad al sumarse a esta importante colecta pública.

PROGRAMAS DE CULTURA TRIBUTARIA⁵

✚ **Programas cultura tributaria**

El SAT llevó a cabo 22 charlas presenciales durante el año 2024. Por primera vez, estas actividades incluyeron la participación de instituciones universitarias, como la Universidad San Martín de Porres y la Universidad Jaime Bausate y Meza, así como de instituciones educativas escolares. Estas actividades alcanzaron una participación de 5,045 alumnos. Las charlas estuvieron dirigidas a sensibilizar sobre el impacto de la recaudación de tributos municipales en la ejecución de obras, la prestación y el mantenimiento de servicios públicos en Lima, así como a explicar conceptos esenciales sobre impuestos vehicular, predial y arbitrios municipales.

⁴ MEMORANDO-000009-2025-SAT-OFC remitido por la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.

⁵ MEMORANDO-000009-2025-SAT-OFC remitido por la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.

✚ Orientación tributaria en agencia SAT

Durante el 2024, se realizó 6 actividades de orientación tributaria en las agencias del SAT, la sede central en Camaná y el Centro del Adulto Mayor del Cercado de Lima, beneficiando a los vecinos adultos mayores al informarles sobre los beneficios tributarios disponibles. Asimismo, se desarrollaron talleres presenciales como "Iniciando mi negocio formalmente" y "Aprender para crecer", en colaboración con SUNAT, logrando beneficiar a un total de 295 ciudadanos.

✚ Difusión del programa de Cultura Tributaria

A través de redes sociales se realizaron 20 publicaciones, entre piezas gráficas con información utilitaria y fotos de las charlas realizadas. Mientras que en la página web de dicho programa, se difundieron 7 notas informativas sobre las actividades emprendidas en el marco del programa.

IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE INTEGRIDAD⁶

✚ Acciones de Integridad

En el año 2024, a raíz del cambio normativo aprobado mediante la Resolución de Secretaría de Integridad Pública N° 005-2024-PCM/SIP, la PCM estableció nuevos criterios para el cálculo y definición del indicador "Porcentaje de Implementación del Modelo de Integridad en el SAT", obteniéndose un resultado del 39% para el presente período. Es importante destacar que la ficha establecida en el Marco Estratégico, para el cálculo del indicador, no contemplaba estos cambios normativos, lo que impidió el cumplimiento de la meta establecida.

2.3.2 PRINCIPALES LIMITANTES

- La Oficina de Tecnologías de la Información reporta que los usuarios no registran sus requerimientos conforme a los requisitos establecidos en el Procedimiento de Gestión de Requerimientos V.12. Asimismo, el personal disponible resulta insuficiente para atender tanto las necesidades de las áreas usuarias como las solicitudes planificadas, lo que genera una acumulación de requerimientos en espera de atención.
- Se observa una limitada predisposición del personal del SAT para asistir a las campañas de nutrición dirigidas a los trabajadores incluidos en el Programa de Vigilancia Médico Ocupacional (hipertensión, diabetes y obesidad). Asimismo, existen restricciones en la participación del personal de atención al público en las capacitaciones sobre Seguridad y Salud en el Trabajo.
- La Oficina de Recursos Humanos cuenta con un recurso humano limitado, lo que dificulta la gestión oportuna y el seguimiento de solicitudes de validación y reembolso ante ESSALUD.
- Debido a los nuevos criterios establecidos por la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), ha dificultado alcanzar los resultados esperados en el indicador "Porcentaje de Implementación del Modelo de integridad en el SAT".

2.3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Implementar comunicaciones internas que detallen los requisitos para el registro adecuado de requerimientos a través del Sistema de Gestión de Requerimientos V.12, con el fin de minimizar rechazos por incumplimiento de criterios.
- Evaluar las necesidades de personal en las diferentes áreas de la Oficina de Tecnologías de la Información, priorizando convocatorias debido a su carácter transversal y su rol de soporte en los procesos misionales de la Entidad.
- Monitorear trimestralmente el cumplimiento de los planes a cargo de la Oficina de Recursos Humanos, especialmente aquellos vinculados al bienestar de los servidores. Además, es fundamental considerar y priorizar las sugerencias expresadas por los colaboradores en la encuesta de clima laboral, a fin de identificar incidencias o deficiencias que requieran mejora.

⁶ INFORME N°D000001-2025-SAT-OIC, remitido por la Oficina de Integridad y Cumplimiento

III. CONCLUSIONES

- ✓ Al cierre del ejercicio 2024, el SAT ejecutó un total de 14 indicadores estratégicos, De estos indicadores, 8 registraron un nivel de cumplimiento superior al 105% (categorizados en color rojo), mientras que 1 presentó un cumplimiento inferior al 75% (también en color rojo). Asimismo, 5 indicadores alcanzaron un nivel de cumplimiento superior al 95% (color verde).
- ✓ En relación a los cinco indicadores de la EI. 01 “Recaudación tributaria y no tributaria permanente y efectiva en el Servicio de Administración Tributaria”, se obtuvo un alcance positivo, ello debido a que los resultados de recaudación fueron significativamente altos, marcando un hito histórico para la Institución.
- ✓ En relación a los tres indicadores de la EI.02 “Prestación de servicios acorde a las expectativas de los usuarios del Servicios de Administración Tributaria”; se logró cumplir con las metas establecidas, durante el 2024 la Institución veló permanentemente por mantener y mejorar la calidad de nuestros servicios, lo que se refleja en la aprobación de las auditorías externas de Carta de Servicios del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 y la optimización de la agencia virtual en la cual se agregó nuevas funcionalidades y servicios en beneficio del ciudadano.
- ✓ En relación con los indicadores de la EI.03 “Gestión eficiente de los procesos del SAT de Lima en el marco de la Modernización del Estado”, en la mayoría de los casos se superó la meta establecida, destacan los indicadores de “Procesos Optimizados”, “Soluciones TIC” y “Programas de Cultura Tributaria”, cuyos resultados estuvieron por encima de lo proyectado; sin embargo, el indicador “Porcentaje de Implementación del Modelo de Integridad en el SAT” registró un resultado inferior debido a los nuevos criterios establecidos por la PCM.

19

IV. RECOMENDACIONES

- ✓ Fortalecer el conocimiento de las áreas en el seguimiento de los indicadores del Marco Estratégico de la entidad. Esto incluye proporcionar capacitación continua sobre la importancia de estos indicadores y su impacto en el desempeño institucional. Además, se deben implementar medidas efectivas para asegurar el cumplimiento de los Objetivos y Acciones Estratégicas establecidas, garantizando una correcta alineación entre las actividades diarias y las metas institucionales.
- ✓ Es fundamental reforzar la colaboración con las entidades externas que proveen información sobre los contribuyentes y ciudadanos, con el fin de garantizar la precisión de los datos y reducir las inconsistencias. Para lograr esto, es crucial reiterar y hacer cumplir las obligaciones establecidas en las cláusulas de los convenios pactados, asegurando que todas las partes involucradas cumplan con los estándares de calidad y plazos acordados para la entrega de información. Esto contribuirá a mejorar la fiabilidad de los datos y optimizar la gestión.

V. ANEXOS

- ✓ Reporte de seguimiento POI anual
- ✓ Matriz de seguimiento del ME anual

PROGRAMADO	10	8	11	10	8	9	9	6	7	10	10	6	104
AEI.09.09	II Recaudación tributaria y no tributaria efectiva de la Municipalidad Metropolitana de Lima												104
													104
PROGRAMADO	4	6	4	6	6	4	6	6	5	7	4	5	63
EJECUTADO	4	6	4	6	6	4	6	6	5	7	4	5	63
PROGRAMADO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	11
EJECUTADO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	11
PROGRAMADO	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	72
EJECUTADO	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	72
PROGRAMADO	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
EJECUTADO	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
PROGRAMADO	3	2	3	8	5	6	3	8	3	5	3	7	56
EJECUTADO	2	1	3	8	5	6	3	8	3	5	3	7	55
PROGRAMADO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
EJECUTADO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
													100
													100
PROGRAMADO	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
EJECUTADO	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
PROGRAMADO	10	13	12	12	12	11	11	13	11	12	12	8	138
EJECUTADO	11	13	11	12	12	11	11	13	11	12	12	8	137
PROGRAMADO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
EJECUTADO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
PROGRAMADO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
EJECUTADO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
PROGRAMADO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
EJECUTADO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
PROGRAMADO	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	132
EJECUTADO	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	9	128
PROGRAMADO	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4
EJECUTADO	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4
PROGRAMADO	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
EJECUTADO	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
PROGRAMADO	0	0	0	0	0	4	4	2	4	5	6	25	25
EJECUTADO	0	0	0	0	0	4	4	2	4	5	6	25	25
PROGRAMADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
EJECUTADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PROGRAMADO	8	8	8	8	9	8	8	9	8	8	8	8	98
EJECUTADO	8	8	8	8	9	8	8	9	8	8	8	8	98
PROGRAMADO	0	8	9	10	9	9	9	8	8	8	8	9	104
EJECUTADO	9	8	9	10	9	9	9	8	8	8	8	9	104
PROGRAMADO	7	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	11
EJECUTADO	7	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	11
PROGRAMADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
EJECUTADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
PROGRAMADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	49	385	434	434
EJECUTADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	49	385	434	434
PROGRAMADO	0	9	8	8	9	8	8	10	9	9	10	11	108
EJECUTADO	9	9	8	8	9	8	8	10	9	9	10	11	108
PROGRAMADO	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	76
EJECUTADO	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	76
PROGRAMADO	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	52
EJECUTADO	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	52
PROGRAMADO	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	144
EJECUTADO	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	144
PROGRAMADO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
EJECUTADO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
PROGRAMADO	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
EJECUTADO	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
PROGRAMADO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
EJECUTADO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
PROGRAMADO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
EJECUTADO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
PROGRAMADO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
EJECUTADO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
PROGRAMADO	24	24	24	26	25	25	26	27	26	25	27	26	305
EJECUTADO	25	24	24	26	25	25	26	27	26	25	27	26	303
PROGRAMADO	27	27	27	27	27	27	28	28	27	28	28	28	328
EJECUTADO	27	27	27	27	27	27	28	29	27	28	28	28	328
PROGRAMADO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
EJECUTADO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
PROGRAMADO	19	19	14	13	13	13	14	14	13	13	14	17	176

AO160023100062 - NOTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA Y DE LA INSTITUCIÓN	GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA	Muy Alta	REPORTE	Acumulado Anual	EJECUTADO	19	19	14	13	13	13	14	14	13	13	14	17	176	100	
					PROGRAMADO	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	96	100
					EJECUTADO	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	96	100
AO160023100063 - GESTIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES	GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA	Muy Alta	REPORTE	Acumulado Anual	PROGRAMADO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	100	
					EJECUTADO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	100	
AO160023100065 - DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA LA COBRANZA COACTIVA DE LAS DEUDAS TRIBUTARIAS Y NO TRIBUTARIAS	GERENCIA DE EJECUCIÓN COACTIVA	Muy Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROGRAMADO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	13	100
					EJECUTADO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	13	100
AO160023100068 - DESARROLLO Y MANTENIMIENTO A LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS	GERENCIA DE INFORMÁTICA	Muy Alta	INFORME	Acumulado Anual	PROGRAMADO	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	21	100	
					EJECUTADO	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	21	100	
AO160023100069 - GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	GERENCIA DE INFORMÁTICA	Muy Alta	INFORME	Acumulado Anual	PROGRAMADO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	100	
					EJECUTADO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	100	
AO160023100070 - GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS	GERENCIA DE INFORMÁTICA	Muy Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROGRAMADO	11	10	9	10	10	10	10	11	10	11	10	11	0	113	100
					EJECUTADO	12	11	9	10	11	11	11	12	11	11	12	0	121	107.08	
AO160023100036 - GESTIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS DATOS REGISTRADOS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA DEUDA E IDENTIFICACIÓN DEL CIUDADANO	OFICINA DE CALIDAD DE DATOS	Muy Alta	REPORTE	Acumulado Anual	PROGRAMADO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	100	
					EJECUTADO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	100	
AO160023100037 - DIRECCIÓN DE ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS OMSIS Y/O SUBVALIADORES Y DETERMINACIÓN DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS	GERENCIA DE FISCALIZACIÓN	Muy Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROGRAMADO	27	30	31	34	30	30	31	30	31	30	29	27	360	100	
					EJECUTADO	27	30	31	34	30	30	31	30	31	30	29	27	360	100	
AO160023100038 - DETECCIÓN DE OMSIS Y SUBVALIADORES PARA LA DETERMINACIÓN Y GESTIÓN DE LA DEUDA FISCALIZADA	GERENCIA DE FISCALIZACIÓN	Muy Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROGRAMADO	20	17	17	19	17	17	22	16	17	19	16	16	213	100	
					EJECUTADO	20	17	17	19	17	17	22	16	17	19	16	17	214	100.47	
AO160023100039 - VERIFICACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DE LOS PREDIOS	GERENCIA DE FISCALIZACIÓN	Muy Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROGRAMADO	8	8	8	7	7	7	7	7	7	7	7	8	88	100	
					EJECUTADO	8	8	8	7	7	7	7	7	7	7	7	8	88	100	
AO160023100059 - EMISIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS Y SEGUIMIENTO DE DEUDA EN MATERIA TRIBUTARIA	GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA	Muy Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROGRAMADO	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	9	97	100	
					EJECUTADO	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	9	97	100	
AO160023100061 - EMISIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS Y SEGUIMIENTO DE DEUDA EN MATERIA NO TRIBUTARIA	GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA	Muy Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROGRAMADO	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	100	
					EJECUTADO	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	100	
AO160023100014 - ATENCIÓN DE MEDIOS IMPUGNATORIOS Y SOLICITUDES NO CONTENIDOSAS EN PRIMERA INSTANCIA	GERENCIA DE IMPUGNACIONES	Muy Alta	REPORTE	Acumulado Anual	PROGRAMADO	13	13	14	13	13	15	13	13	14	13	13	15	162	100	
					EJECUTADO	13	13	14	13	13	15	13	13	14	13	13	15	162	100	
AO160023100017 - REPRESENTACIÓN DE LOS INTERESES DE LA INSTITUCIÓN Y SUS FUNCIONARIOS EN LOS PROCESOS JUDICIALES, ADMINISTRATIVOS, POLICIALES Y FISCALIS	GERENCIA DE IMPUGNACIONES	Muy Alta	REPORTE	Acumulado Anual	PROGRAMADO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	100	
					EJECUTADO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	100	
AO160023100019 - ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN EN EL MARCO DE LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN N 27806	GERENCIA DE IMPUGNACIONES	Muy Alta	REPORTE	Acumulado Anual	PROGRAMADO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	100	
					EJECUTADO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	100	
AO160023100020 - ATENCIÓN DE PROCEDIMIENTO SANCIONADOR EN ETAPA INSTRUCTOR	GERENCIA DE IMPUGNACIONES	Muy Alta	REPORTE	Acumulado Anual	PROGRAMADO	9	9	8	9	9	8	9	9	8	9	9	8	104	100	
					EJECUTADO	9	9	8	9	9	8	9	9	8	9	9	8	104	100	
AO160023100023 - GESTIÓN DE RECEPCIÓN DEL PAGO DE LOS CIUDADANOS	GERENCIA DE FINANZAS	Muy Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROGRAMADO	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6	64	100	
					EJECUTADO	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6	64	100	
AO160023100033 - RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS	OFICINA DE DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y DEL ADMINISTRADO	Muy Alta	ACCION	Acumulado Anual															100	
EJECUCIÓN FÍSICA POR AEI.09.09:																		97.9		

EJECUCIÓN FÍSICA PROMEDIO TOTAL:	98.83
EJECUCIÓN FÍSICA PROMEDIO POR OEI TIPO I:	0
EJECUCIÓN FÍSICA PROMEDIO POR OEI TIPO II:	98.83

TABLA RESÚMEN

Año: 2024	[0%-75%>	[75%-95%>	≥95%	AO CON INFORMACIÓN INCOMPLETA	AEI / AO EN EJECUCIÓN	AO EN SEGUIMIENTO	84
Acciones Estratégicas			2	0	2	AO CON INFORMACIÓN COMPLETA	84
Actividades Operativas (Ejecución física)	1		83	0	84	AO CON INFORMACIÓN INCOMPLETA	0

NOTAS:

- Forman parte del reporte solo las AD Activas y con metas físicas mayores a cero en el año; asimismo, que tengan el estado "Aprobado", tanto en seguimiento como en reprogramación.
- La columna AVANCE ACUMULADO, en las filas PROGRAMADO Y EJECUTADO de cada AO, mostrará valores que dependerán de su configuración en la columna TIPO DE AGREGACIÓN:
 - Si es "Acumulado Anual" se suma los valores de enero a diciembre.
 - Si es "Acumulado Mensual" se toma el último valor mayor a cero de enero a diciembre.
 - Si es "No Acumulado" se muestra el valor registrado como total anual.
- Los valores de la columna AVANCE % ACUMULADO dependerán de su configuración en TIPO DE AGREGACIÓN:
 - Si es "Acumulado Anual" o "Acumulado Mensual" se calcula como (ejecución acumulada / programación acumulada) *100.
 - Si es "No Acumulado", como el promedio de (ejecución / programación)*100 de cada mes desde enero a diciembre. Considerando solo a las AO cuya programación sea mayor a 0.
 - Para todos los casos, mostrará "S.I." si falta registrar el seguimiento en algún mes cuyo plazo entre enero a diciembre ya haya vencido.
- La sigla "S.I." significa seguimiento incompleto. Se presenta en AO con registros de seguimiento vacío en algunos de los meses cuyo plazo ha vencido a la fecha de consulta del reporte. El plazo para el registro de seguimiento de cada mes es el día 20 del siguiente mes.
- La sigla "S.P." significa sin programación y se presenta en AO que tienen programación cero en todos los meses ya ejecutados a la fecha de consulta del reporte.
- Las cifras de EJECUCIÓN FÍSICA POR AEI son calculadas como el promedio del AVANCE % ACUMULADO de sus AD. Consideraciones:
 - Solo tendrá un valor calculado cuando ninguna de sus AD esté en "S.I."
 - No entra en el promedio las AO con "-" ni "S.P."
- La cifra de EJECUCIÓN FÍSICA TOTAL es calculado como el promedio de la EJECUCIÓN FÍSICA de todas las AO.
- La cifra de EJECUCIÓN FÍSICA PROMEDIO POR OEI TIPO I es calculado como el promedio de la EJECUCIÓN FÍSICA de todas las AD pertenecientes a las AEI tipo I.
- La cifra de EJECUCIÓN FÍSICA PROMEDIO POR OEI TIPO II es calculado como el promedio de la EJECUCIÓN FÍSICA de todas las AD pertenecientes a las AEI tipo II.

ANEXO 3 – Matriz de Seguimiento del Marco Estratégico Anual 2024

Periodo del Marco Estratégico: 2022-2026

ODE o EM: Servicio de Administración Tributaria de Lima

Misión del ODE o EM: Recaudar ingresos por conceptos tributarios y no tributarios de la Municipalidad Metropolitana de Lima, a través de un servicio eficiente y de calidad, orientado al ciudadano.

ESTRATEGIAS		Nombre del indicador	Responsable del Indicador	Prioridad	Línea Base		Logros Esperados			Valores Obtenidos			Avance (%)			Semáforo por nivel de avance				
Código	Descripción				Año	Valor	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024	[0%-75%>	[75%-95%>	≥95%	≥105%	
							Annual	Annual	Annual	Annual	Annual	Annual	Annual	Annual	Annual	Annual	Annual	Annual		
EI.01	Recaudación tributaria y no tributaria permanente y efectiva en el Servicio de Administración Tributaria de Lima	Efectividad de la recaudación tributaria de pago oportuno	Gerencia de Gestión de Cobranza	1	2021	62.3%	63.8%	65.3%	66.0%	63.2%	66.7%	67.9%	99.1%	102.1%	102.9%			●		
		Efectividad de la recaudación tributaria en estado coactivo	Gerencia de Ejecución Coactiva		2021	56.0%	60.5%	61.5%	62.0%	54.1%	60.2%	60.3%	89.4%	97.9%	97.3%			●		
		Efectividad de la recaudación de deuda corriente fiscalizada	Gerencia de Fiscalización y Gerencia de Gestión de Cobranza		2021	49.8%	53.0%	57.0%	60.0%	62.5%	68.3%	64.9%	117.9%	119.8%	108.2%				●	
		Reducción de la cartera tributaria de años anteriores	Gerencia de Gestión de Cobranza		2021	24.2%	15.0%	15.5%	16.0%	20.1%	20.8%	18.5%	134.0%	134.2%	115.6%				●	
		Contribuyentes puntuales	Gerencia de Gestión de Cobranza		2021	32.0%	32.5%	33.0%	33.5%	31.7%	34.4%	36.5%	97.5%	104.2%	109.0%				●	
EI.02	Prestación de servicios acorde a las expectativas de los usuarios del Servicio de Administración Tributaria de Lima	Satisfacción general del ciudadano	Gerencia de Servicios al Administrado	2	2021	LB	70.0%	73.0%	75.0%	0.0%	82.0%	84.0%	0.0%	112.3%	112.0%				●	
		Percepción de la adecuación de los servicios a las necesidades de los ciudadanos	Gerencia de Servicio al Administrado		2021	65.0%	66.0%	66.5%	67.0%	65.0%	76.8%	78.7%	98.5%	115.5%	117.5%				●	
		Contribuyentes con teléfono y/o email	Oficina de Calidad de Datos		2021	86.1%	86.9%	87.6%	88.0%	86.6%	87.0%	88.4%	99.7%	99.3%	100.5%			●		
EI.03	Gestión eficiente de los procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima en el marco de la Modernización del Estado	Procesos optimizados	Gerencia de Organización y Procesos	1	2021	4	3	3	4	5	7	8	166.7%	233.3%	200.0%				●	
		Satisfacción general del colaborador SAT	Gerencia de Recursos Humanos		2021	LB	80.0%	80.5%	80.8%	85.2%	81.0%	80.1%	106.5%	100.6%	99.1%			●		
		Desarrollo de soluciones TIC para la operación	Gerencia de Informática		2021	3	3	3	4	8	10	19	266.7%	333.3%	475.0%				●	
		Actividades de responsabilidad social	Oficina de Imagen Institucional		2021	2	2	2	3	5	4	3	250.0%	200.0%	100.0%			●		
		Programas de cultura tributaria	Oficina de Imagen Institucional		2021	1	1	1	2	1	1	3	100.0%	100.0%	150.0%				●	
		Porcentaje de Implementación del Modelo de Integridad en el SAT	Jefatura SAT - Equipo de Trabajo de Integridad Institucional del SAT		2022	64.0%	-	75%	85%	64%	79%	39%	-	105.3%	45.9%	●				

*El % de avance se obtiene de la siguiente razón: Valor obtenido en el periodo / Valor esperado en el periodo

Alertas identificadas:
