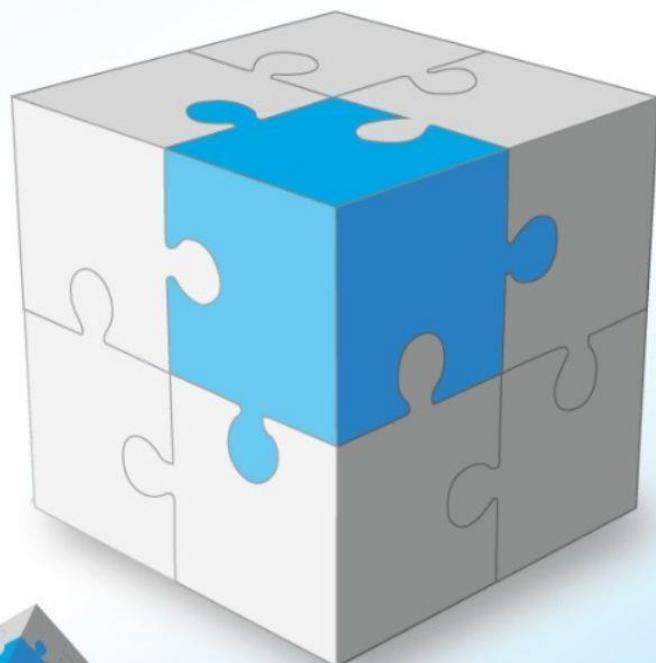


# Informe de Evaluación Semestral 2025

# MARCO ESTRATÉGICO

**2025-2028**



MUNICIPALIDAD DE  
**LIMA**

## ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO .....	2
I. PRESENTACIÓN DE LAS PRIORIDADES DEL MARCO ESTRATÉGICO.....	3
II. ANÁLISIS DE LOS LOGROS OBTENIDOS EN LAS ACCIONES ESTRATÉGICAS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS .....	4
III. CONCLUSIONES .....	13
IV. RECOMENDACIONES .....	13
V. ANEXOS .....	14

## RESUMEN EJECUTIVO

El Servicio de Administración Tributaria de Lima, presenta el informe de Evaluación semestral del Marco Estratégico correspondiente al periodo 2025, 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 los objetivos institucionales establecidos en el Marco Estratégico de la entidad vigente durante el periodo de evaluación.

El Marco Estratégico 2025-2028 del SAT de Lima se aprobó mediante Acuerdo de Consejo Directivo N° 285-163-00000002, es un Instrumento de gestión que define los objetivos estratégicos de la entidad, el cual se enmarca dentro de la Acciones estratégicas y Objetivo estratégico del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2024-2029 de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

La metodología aplicada para la evaluación de resultados se centra en el análisis de la evolución semestral, utilizando como insumo los anexos remitidos en los informes de gestión de las áreas involucradas. Este enfoque permite identificar oportunidades de mejora y proponer acciones que favorezcan el logro de las metas establecidas, asegurando así el cumplimiento de los objetivos institucionales.

En este contexto, el Marco Estratégico 2025-2028 del SAT de Lima se estructura en cuatro (04) objetivos estratégicos, de los cuales, dos (02) son de tipo misionales y dos (02) del tipo administrativo; además de nueve (09) acciones estratégicas que son intervenciones que contribuyen a implementar los objetivos establecidos. El cumplimiento se monitorea y evalúa utilizando veinte siete (27) indicadores estratégicos, que cuentan con distintos períodos de medición y que permiten medir de manera objetiva los avances y resultados alcanzados.

**Para la presente evaluación, se realizó el cálculo de doce (12) indicadores** que cuentan con meta programada al primer semestre; de estos, diez (10) alcanzaron un nivel de cumplimiento superior al 95%, obteniendo la calificación de cumplimiento esperado, mientras que dos (02) registraron un nivel de cumplimiento entre el 75% y 95%, obteniendo un resultado moderado.

En mérito a los resultados obtenidos, se formulan recomendaciones orientadas a optimizar el cumplimiento de los objetivos institucionales, con el propósito de alcanzar resultados más favorables en las próximas mediciones. La finalidad del presente informe es proporcionar información relevante sobre los avances registrados e identificar las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de las metas establecidas al cierre del ejercicio.

## 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. Asimismo, de acuerdo con la calificación organizacional establecida en los Lineamientos de Organización del Estado vigentes, el SAT se encuentra reconocido como un Órgano Desconcentrado Especial.

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

### 1.1 Misión del SAT

*“Promover una cultura de cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias y no tributarias a través de un servicio transparente y de calidad en la recaudación efectiva de los ingresos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, para el desarrollo de la ciudad de Lima.”*

### 1.2 Objetivos Estratégicos y Acciones Estratégicas del SAT de Lima

MARCO ESTRATÉGICO 2025 – 2028 DEL SAT DE LIMA			
Código OE	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	Código AE	ACCIONES ESTRATÉGICAS
OE.01	Lograr el cumplimiento oportuno de las obligaciones que maximicen la eficacia de la recaudación tributaria y no tributaria	AE.01.01	Difusión de campañas que promuevan el pago voluntario entre los ciudadanos
		AE.01.02	Gestión eficaz del proceso de cobranza del SAT
OE.02	Brindar servicios innovadores centrado en los ciudadanos	AE. 02.01	Servicios innovados para facilitar la atención al ciudadano
		AE. 02.02	Atención de los reclamos de forma oportuna en la entidad
OE.03	Fortalecer la gestión institucional en la entidad con innovación, integridad y transparencia	AE. 03.01	Despliegue de la transformación digital en la entidad
		AE. 03.02	Cultura de integridad promovida y fortalecida en la entidad
		AE. 03.03	Talento humano fortalecido en el SAT.
		AE. 03.04	Imagen Institucional afianzada ante la ciudadanía
OE. 04	Fortalecer la gestión de riesgo de desastres	AE. 04.01	Cultura de gestión de riesgo de desastres promovida y fortalecida entre los colaboradores del SAT

## II. ANÁLISIS DE LOS LOGROS OBTENIDOS EN LAS ACCIONES ESTRATÉGICAS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

En el presente apartado se detallará el resultado alcanzado para cada uno de los indicadores estratégicos determinados en el Marco Estratégico 2025-2028; así como también, se describirán las acciones llevadas a cabo por los órganos y /o unidades orgánicas que permitieron avanzar y/o lograr el cumplimiento de las metas propuestas al cierre del primer semestre 2025. 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

Fuente: Directiva N°013-2023-MML

### 2.1 LOGROS OBTENIDOS EN LAS ACCIONES ESTRATÉGICAS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.

#### OE.01 “LOGRAR EL CUMPLIMIENTO OPORTUNO DE LAS OBLIGACIONES QUE MAXIMICEN LA EFICACIA DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA”

4

Los dos (02) indicadores asociados al presente objetivo del SAT, ambos alcanzaron un nivel de cumplimiento superior al 95% (color verde), como se muestra en la Tabla N° 01.

**TABLA N° 01**  
**INDICADORES DE LA OE.01 - RESULTADOS AL I SEMESTRE 2025**

CÓDIGO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	Nº	INDICADOR	RESULTADO 2024 I SEM	LOGRO ESPERADO 2025 I SEM	RESULTADO 2025 I SEM	AVANCE	ESTADO
OE.01	Lograr el cumplimiento oportuno de las obligaciones que maximicen la eficacia de la recaudación tributaria y no tributaria	1	Porcentaje de efectividad de la recaudación tributaria de la MML	63.1%	63.2%	64.8%	102.5%	
		2	Porcentaje de la efectividad de la cobranza no tributaria de la MML.	62.0%	62.1%	64.1%	103.2%	

Fuente: Portal de Transparencia – Indicadores Estratégicos 2025

Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

- ✓ El indicador Porcentaje de efectividad de la recaudación tributaria, superó la meta establecida. El resultado de 64.8% en el primer semestre de 2025 superó el logro esperado de 63.2%, como el resultado del año 2024 (63.1%), lo que se traduce en un avance del 102.5%. Este resultado evidencia una mejora sostenida en la eficacia de la recaudación tributaria, atribuible a la implementación de acciones operativas y estratégicas que han permitido optimizar los procesos de cobranza.
- ✓ En cuanto al indicador de Porcentaje de efectividad de la cobranza no tributaria, alcanzó un 103.2 % de avance, presentando una tendencia creciente, incrementándose de 62.0% en 2024 a 64.1% en 2025, alcanzando un mayor cumplimiento frente a la meta programada. El resultado refleja un fortalecimiento en la gestión de la cobranza no tributaria, logrando no solo cumplir, sino superar las expectativas trazadas para el primer semestre.

#### **AE.01.01 “DIFUSIÓN DE CAMPAÑAS QUE PROMUEVAN EL PAGO VOLUNTARIO ENTRE LOS CIUDADANOS”**

Los dos (02) indicadores, de medición semestral, asociados a la presente acción estratégica, alcanzaron un nivel de cumplimiento superior al 95% (color verde), como se muestra en la Tabla N° 02.

**TABLA N° 02  
INDICADORES DE LAS AE.01.01 - RESULTADOS AL I SEMESTRE 2025**

CÓDIGO	ACCIÓN ESTRÁTÉGICA	Nº	INDICADOR	RESULTADO 2024 I SEM	LOGRO ESPERADO 2025 I SEM	RESULTADO 2025 I SEM	AVANCE	ESTADO
AE.01.01	Difusión de campañas que promuevan el pago voluntario entre los ciudadanos	1	Porcentaje de efectividad de la recaudación tributaria de pago oportuno	53.5%	53.7%	55.3%	103.0%	<span style="background-color: green;"></span>
		2	Contribuyentes puntuales	43.1%	43.2%	45.0%	104.2%	<span style="background-color: green;"></span>
		3	Campañas de difusión y orientación para la cultura tributaria	-	-	-	-	<span style="background-color: lightblue;"></span>

Fuente: Portal de Transparencia – Indicadores Estratégicos 2025

Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

- ✓ El indicador de pago oportuno muestra un avance positivo, la efectividad en la recaudación tributaria por pago oportuno en el primer semestre de 2025 (55.3%) superó la meta establecida para el mismo período en 1.6 puntos porcentuales (53.7%), logrando un cumplimiento del 103.0%. Esto sugiere que las campañas de difusión están teniendo un buen efecto en la puntualidad de los pagos.
- ✓ En cuanto al indicador Contribuyentes puntuales, se observa un aumento de 43.1% en 2024 a 45.0% en 2025, logrando un 104.2% de avance frente a la meta establecida. Este resultado refleja una mayor cultura de cumplimiento por parte de los ciudadanos, posiblemente asociada a las acciones de orientación y recordatorio implementadas; en términos absolutos la cantidad de contribuyentes puntuales ascendió en 7,686 en el presente periodo.
- ✓ No se reportaron resultados para el indicador de campañas de difusión y orientación para la cultura tributaria, por ser de medición anual.

**AE.01.02 “GESTIÓN EFICAZ DEL PROCESO DE COBRANZA DEL SAT”**

De los seis (06) indicadores asociados a la presente acción estrategia, cinco (05) de ellos alcanzaron un nivel de cumplimiento superior al 95% (color verde) y uno (01) alcanzó un nivel de cumplimiento entre [75% - 95%> como se muestra en la Tabla N° 03.

**TABLA N° 03**  
**INDICADORES DE LA AE.01.02 - RESULTADOS AL I SEMESTRE 2025**

CÓDIGO	ACCIÓN ESTRATÉGICA	Nº	INDICADOR	RESULTADO 2024 I SEM	LOGRO ESPERADO 2025 I SEM	RESULTADO 2025 I SEM	AVANCE	ESTADO
AE.01.02	Gestión eficaz del proceso de cobranza del SAT	1	Porcentaje de efectividad de la cobranza no tributaria de pagos con descuentos	57.3%	57.2%	58.4%	102.1%	Verde
		2	Porcentaje de efectividad de la recaudación tributaria en estado coactivo	51.4%	51.6%	60.8%	117.8%	Verde
		3	Porcentaje de efectividad de la recaudación de deuda corriente fiscalizada	29.2%	29.2%	34.9%	119.5%	Verde
		4	Porcentaje de efectividad de la recaudación de la cartera tributaria de años anteriores	12.9%	13.0%	12.8%	98.5%	Verde
		5	Porcentaje de efectividad de la cobranza no tributaria de años anteriores	13.0%	13.1%	10.7%	81.7%	Amarillo
		6	Contribuyentes con teléfono y/o email	88.7%	88.7%	89.1%	100.5%	Verde

Fuente: Portal de Transparencia – Indicadores Estratégicos 2025

Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

- ✓ El indicador Porcentaje de efectividad de la cobranza no tributaria de pagos con descuentos, alcanzó un 102.1 % de avance respecto a la meta al cierre del primer semestre, se obtuvo como resultado 58.4%, registrando un incremento de 1.1 puntos porcentuales en comparación a los resultados del mismo periodo del año 2024.
- ✓ El indicador sobre la Recaudación tributaria en estado coactivo, superó ampliamente la meta con un 117.8 % de avance, lo que representa un aumento de 9.4 puntos porcentuales respecto al primer semestre de 2024.; en términos nominales logró recaudar 1.9 millones de soles más que el año anterior.
- ✓ En relación con el indicador de Efectividad de recaudación de deuda corriente fiscalizada, se registró un 119.5 % de avance, evidenciando un crecimiento significativo de 5.7 puntos porcentuales en comparación con el año anterior; siendo el Impuesto Vehicular el concepto que reporta la mayor recaudación en esta segmentación.
- ✓ En cuanto al indicador de recaudación de la cartera tributaria de años anteriores, no alcanzó su meta, obtuvo un 98.5 % de avance, con una variación -0.1 puntos porcentuales respecto al resultado del mismo periodo año 2024.
- ✓ El indicador de Porcentaje de efectividad de la cobranza no tributaria de años anteriores, alcanzó un 81.7 % de avance, el resultado de 10.7% quedó significativamente por debajo del logro esperado (13.1%), con una reducción de 2.3 puntos porcentuales frente al resultado en el mismo periodo el año anterior (13.0%).

- ✓ Para el indicador de Contribuyentes con teléfono y/o email, cumplió la meta establecida con un 100.5 % de avance, mejorando en 0.4 puntos porcentuales respecto al mismo periodo de 2024.

## PRINCIPALES ACCIONES DESARROLLADAS:

### USO DE TIC PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA

#### • **GESTIÓN DE COBRANZA TELEFÓNICA**

El SAT realiza la gestión de cobranza telefónica brindando al ciudadano información sobre su deuda y la fecha de vencimiento del pago. En este periodo en lo que respecta a la deuda de los conceptos tributarios se realizaron más de 237 mil llamadas telefónicas, por un monto de deuda involucrada de 320.6 millones de soles aproximadamente, de los cuales se recuperó 41.4 millones de soles al cierre del primer semestre del 2025.

#### • **GESTIÓN DE COBRANZA VÍA MENSAJE DE TEXTO**

La gestión de cobranza a través de mensajes de texto registró 1,973,914 envíos durante el primer semestre de 2025, involucrando un monto de deuda de 397.1 millones de soles. De este total, se recaudaron 83.5 millones de soles, cifra superior en 9.0 millones de soles a lo obtenido en el mismo periodo de 2024 (74.5 millones de soles).

#### • **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. Durante el primer semestre de 2025, se registraron 127,181 consultas, lo que representa un incremento del 18.1 % respecto al mismo periodo de 2024 (107,689 consultas).

#### • **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, de ser el caso. Esta gestión permitió una recaudación de 10.8 millones de soles, lo cual equivale al 25% del total de deuda involucrada y comunicada a través de este servicio (42.7 millones de soles).

#### • **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 61 operativos en puntos estratégicos de la ciudad, lo cual ha permitido identificar 9.2 millones de soles de deuda por concepto tributario y no tributario; y ha logrado recaudar 939.9 mil soles, derivado de los vehículos detectados por este medio.

### 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 primer semestre se ejecutaron 6 visitas a condominios donde se realizaron 400 consultas de los ciudadanos del Cercado de Lima, lográndose recaudar 92.1 mil soles.

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

Durante el primer semestre, el SAT realizó dos 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 más de 4.3 millones de opciones registradas. Además, se premiaron a 76 ciudadanos con diversos incentivos, entre ellos; gift cards por valores de 5,000; 1,000 y 500 soles, así como televisores de 75", laptops, bicicletas plegables y combos de electrodomésticos.

**• PROGRAMA VECINO LIMEÑO PUNTUAL**

Con el objetivo de identificar y motivar a los ciudadanos a que cumplan oportunamente con el pago de sus obligaciones tributarias, el SAT realizó un (01) taller presencial gratuito: "maquillaje y cuidado personal" contando con la participación de 14 ciudadanos puntuales, adicional se realizó 4 visitas guiadas al "Parque de las Leyendas" , al "Palacio Municipal y Biblioteca Nacional del Perú (BNP)", al "MALI", al "Estadio Nacional y una (01) Activación de baile "Rumbatón SAT" dirigido a vecinos puntuales, teniendo un total de 122 ciudadanos puntuales participantes al cierre del primer semestre 2025.

**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 primer semestre la Sub Gerencia de Fiscalización generó una cartera de deuda de 37.1 millones de soles, de los cuales se recuperó 31.1 millones de soles.

**• INFOMUNI**

El SAT al primer semestre 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 471 omisos en Alcabala, lo que generó una deuda fiscalizada de 3.6 millones de soles. Asimismo, en el periodo en evaluación se logró recuperar un monto de 3.8 millones de soles por concepto de deuda fiscalizada, monto que incluye obligaciones correspondientes a cualquier periodo de emisión.

8

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

En mayo se suscribió una adenda al convenio interinstitucional con la Policía Nacional del Perú, ampliando su vigencia hasta el año 2027. Esta adenda garantiza la continuidad de los operativos de captura de vehículos, los cuales, al cierre del primer semestre, permitieron el internamiento de más de 26 mil unidades en los depósitos del SAT. Como resultado de estas acciones, se obtuvo una recaudación efectiva de 21.4 millones de soles, correspondiente a una deuda involucrada de 67.4 millones de soles.

**• REMATE DE VEHÍCULOS**

En el mes de abril se llevó a cabo una jornada significativa, logrando la adjudicación de 195 unidades. Esta intervención permitió recuperar un total de 831,946 miles de soles, reflejando un avance importante en los esfuerzos por reducir la cartera morosa y optimizar el uso de los espacios destinados a custodia vehicular.

**• 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 131,666 notificaciones electrónicas de las órdenes de embargo, las mismas que corresponden a un monto involucrado de 224.5 millones de soles. En el caso de entidad financiera Mi banco, durante el primer semestre 2025, realizó un total de 8,698 notificaciones electrónicas, siendo el total del monto involucrado de 21.3 millones de soles.

### **GESTIÓN DE DATOS DE LOS CIUDADANOS**

#### **• ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE CONTACTO**

Al cierre del primer semestre 2025, el SAT cuenta con un nivel de contribuyentes con teléfono y/o email de 89.1%. 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.

### **PRINCIPALES LIMITANTES:**

- 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.
- Deficiencias del proceso de notificación, evidenciadas en un bajo porcentaje de acuse de recibo y en falencias del servicio de mensajería SAT. Estas situaciones han generado que un número significativo de notificaciones no llegue de manera oportuna o efectiva a los contribuyentes y administrados, afectando directamente la gestión de cobranza y, por ende, los niveles de cumplimiento previstos.
- 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.

### **OPORTUNIDADES DE MEJORA:**

- La Subgerencia de Ejecución Coactiva debe fortalecer las acciones orientadas a la generación de riesgo, mediante una mayor presencia en campo, la identificación de depósitos y bienes embargables en puntos estratégicos y la ejecución visible de medidas coactivas. Estas acciones contribuirán a incrementar la percepción de cumplimiento en los ciudadanos y, en consecuencia, mejorar la recaudación de deuda correspondiente a ejercicios anteriores.
- Diseñar e implementar un plan integral para la depuración, validación y actualización continua de la base de datos de contacto de los ciudadanos, que contemple la verificación periódica de teléfonos, correos electrónicos y direcciones, así como la integración y consolidación de la información en una base unificada. Esta medida fortalecerá la calidad y confiabilidad de los datos, permitirá agilizar la comunicación institucional, optimizar los procesos de cobranza y elevar la efectividad en la recuperación de la deuda.
- Fortalecer los procedimientos de notificación mediante la capacitación continua de los notificadores del SAT y la implementación de mecanismos de control que aseguren la correcta entrega y registro del acuse de recibo. Esto garantizará la validez del acto administrativo, reducirá incidencias por notificaciones defectuosas y contribuirá al cumplimiento oportuno de las metas de recaudación.

**AE.02.02 “ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS DE FORMA OPORTUNA EN LA ENTIDAD”**

El resultado del indicador asociado a la presente acción estrategia alcanzó un nivel de cumplimiento superior entre [75% - 95%> como se muestra en la Tabla N° 4.

**TABLA N° 04**  
**INDICADORES DE LA AE.02.02 - RESULTADOS AL I SEMESTRE 2025**

CÓDIGO	ACCIÓN ESTRÁTÉGICA	Nº	INDICADOR	RESULTADO 2024 I SEM	LOGRO ESPERADO 2025 I SEM	RESULTADO 2025 I SEM	AVANCE	ESTADO
AE.02.02	Atención de los reclamos de forma oportuna en la entidad	1	Mejora de los plazos de atención de los reclamos ingresados en la plataforma Libro de Reclamaciones de la PCM	51.5%	70.0%	54.8%	78.3%	Verde
		2	Recursos Impugnatorios resueltos dentro del Plazo	-	-	-	-	Naranja

Fuente: Portal de Transparencia – Indicadores Estratégicos 2025

Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

- ✓ El indicador de “Mejora en los plazos de atención de los reclamos ingresados en la plataforma de la PCM” alcanzó un 78.3 % de avance respecto a la meta establecida con un resultado de 54.8%, lo que representa un incremento de 3.3 puntos porcentuales frente a lo obtenido el mismo periodo de 2024 (51.5 %). Pese a la mejora, el resultado se mantiene por debajo del logro esperado, evidenciando la necesidad de fortalecer los tiempos de respuesta.
- ✓ No se reportaron resultados para el indicador “Recursos Impugnatorios resueltos dentro del Plazo”, por ser de medición anual.

10

### PRINCIPALES ACCIONES DESARROLLADAS:

- **ATENCIÓN DE RECLAMOS DENTRO DEL PLAZO ESTABLECIDO**

El SAT de Lima, a través de la Oficina de Integridad y Cumplimiento, atiende los reclamos ingresados mediante la plataforma virtual del Libro de Reclamaciones de la PCM. Al cierre del primer semestre, de un total de 4,620 reclamos atendidos, 4,619 fueron atendidos dentro del plazo establecido de 20 días hábiles, y 2,533 fueron absueltos de manera anticipada, en un máximo de 15 días hábiles.

### PRINCIPALES LIMITANTES:

- Se registran demoras en la atención de reclamos relacionados con la verificación de datos, lo que hace que muchos casos se resuelvan el último día del plazo establecido, esto se debe principalmente a la alta carga laboral y al gran número de expedientes en comparación con la capacidad operativa disponible.
- La no remisión de información por parte de la PNP y/o MML ocasiona gran cantidad de reclamos a la entidad por parte de los ciudadanos. Sobre todo, en lo concerniente al envío de las papeletas por infracción de tránsito o multas administrativas.

## OPORTUNIDADES DE MEJORA:

- Repotenciar los canales virtuales de atención de todo trámite que se registra o admite a través de la mesa de partes institucional. Las áreas usuarias deben revisar los trámites manuales (prescripciones, descargos, devoluciones, compensaciones, entre otros) que permitan una respuesta automática.
- Dar prioridad a la atención y solución de los reclamos derivados por la Oficina de Integridad y Cumplimiento, provenientes del Libro de Reclamaciones, la Defensoría del Pueblo u otra entidad pública, especialmente cuando su resolución involucra a una o más unidades orgánicas.
- Coordinar con la PNP y la MML para asegurar el envío oportuno de la información sobre infracciones de tránsito o sanciones administrativas.

### **OE.03 “FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL, EN LA ENTIDAD CON INNOVACIÓN, INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA”**

El resultado del indicador asociado al presente objetivo estratégico, alcanzó un nivel de cumplimiento superior al 95% (color verde) como se muestra en la Tabla N° 05.

**TABLA N° 05**  
**INDICADORES DEL OE.03 - RESULTADOS AL I SEMESTRE 2025**

CÓDIGO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	Nº	INDICADOR	RESULTADO 2024 I SEM	LOGRO ESPERADO 2025 I SEM	RESULTADO 2025 I SEM	AVANCE	ESTADO
OE.03	Fortalecer la gestión institucional en la entidad con innovación, integridad y Transparencia	1	Porcentaje de ejecución POI	99.8%	95.0%	99.7%	104.9%	<span style="background-color: green; color: white;">Verde</span>
		2	Ratio de Eficiencia Operativa	-	-	-	-	<span style="background-color: yellow; color: black;">Amarillo</span>

Fuente: Portal de Transparencia – Indicadores Estratégicos 2025

Elaboración: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

- ✓ Durante el primer semestre de 2025, el indicador Porcentaje de ejecución del POI alcanzó un 99.7%, superando en 4.9 puntos porcentuales la meta establecida (95.0%) y manteniendo un nivel similar al resultado obtenido en el mismo periodo de 2024 (99.8%). Este desempeño refleja un adecuado cumplimiento de las actividades programadas.
- ✓ No se reportaron resultados para el indicador “Ratio de eficiencia operativa”, por ser de medición anual.

## PRINCIPALES ACCIONES DESARROLLADAS:

### • CAPACITACIÓN DE LINEAMIENTOS PARA EL REGISTRO DEL POI

Debido a las inconsistencias detectadas en la información remitida por las Unidades Orgánicas, durante el primer semestre se llevó a cabo una capacitación dirigida a los principales responsables, con el objetivo de reforzar los lineamientos para un registro adecuado del POI, así como para la correcta remisión de los insumos que sirven de base a las evaluaciones efectuadas por la OPP.

### • DIFUSIÓN DE PASTILLAS INFORMATIVAS

De manera mensual, se remite a las unidades orgánicas las directrices para efectuar un registro adecuado, así como las comunicaciones que precisan los plazos establecidos para las reprogramaciones y la ejecución en el Módulo de Control de la Gestión del SAT, con el propósito de mantenerlas debidamente informadas.

### PRINCIPALES LIMITANTES:

- ✓ Se evidencian retrasos en el registro del POI en el Módulo de Control de la Gestión por parte de los responsables de las distintas Unidades orgánicas, así como incumplimientos en los procedimientos establecidos para un registro correcto. Esta situación dificulta las labores de verificación y seguimiento de las metas físicas programadas en los diferentes planes de trabajo.
- ✓ La falta de comunicación dentro del plazo establecido, en caso de existir modificaciones y/o acciones que no se ejecutarán en el mes, impide que la información llegue de manera oportuna para efectuar los ajustes correspondientes en los planes de trabajo.

### OPORTUNIDADES DE MEJORA

- ✓ Reforzar las comunicaciones a los distintos órganos y unidades orgánicas de la institución, mediante correos, documentos o capacitaciones, sobre la importancia del seguimiento continuo de las metas físicas programadas en sus planes de trabajo; así como los plazos y sustentos para solicitar su modificación en caso corresponda.
- ✓ El equipo de planificación, conociendo la dinámica de los centros de costos y las acciones susceptibles de modificaciones en su programación, debe mantener una coordinación activa y oportuna con las unidades responsables, a fin de garantizar que los ajustes necesarios se incorporen adecuadamente en los planes de trabajo.

### III. CONCLUSIONES

- ✓ Sobre el rendimiento general de los indicadores, al cierre del primer semestre 2025, el SAT ejecutó un total de 12 indicadores estratégicos, De estos indicadores, 10 registraron un nivel de cumplimiento superior al 95%, cumplimiento esperado, (categorizados en color verde), mientras que 2 presentaron un cumplimiento entre [75% - 95%], cumplimiento moderado, (color amarillo).
- ✓ En relación a los siete indicadores de efectividad de la recaudación tributaria y cobranza no tributaria, se obtuvo un alcance positivo, ello debido a que los resultados de recaudación fueron significativamente altos, comparando con periodos anteriores. (recaudación alcanzó una ejecución óptima de 105.2 % respecto a la meta presupuesta (Meta PIA)).
- ✓ El indicador con el menor nivel de avance corresponde a la AE.01.02 del OE.01: "Porcentaje de efectividad de la cobranza no tributaria de años anteriores", el cual registró en el presente periodo un avance de 81.7% respecto a la meta establecida.
- ✓ El indicador "Mejora en los plazos de atención de los reclamos ingresados en la plataforma del Libro de reclamaciones de la PCM", correspondiente al AE.02.02 del OE.02 alcanzó un avance del 78.3% respecto a la meta establecida.
- ✓ Con respecto al indicador "Porcentaje de ejecución POI" alcanzó un avance del 104.7%. de un total de 2,693 metas programadas al cierre de primer semestre 2025 se ejecutaron 2,686, lo que equivale al 99.7% de cumplimiento, resultado superior a 4.7 puntos porcentuales con respecto a la meta semestral (95.0%).

### IV. RECOMENDACIONES

- ✓ El seguimiento semestral ha evidenciado que algunas acciones estratégicas no han alcanzado los resultados previstos. En tal sentido, las unidades orgánicas deberán sincerar la información y aplicar las medidas correctivas y ajustes necesarios para el cumplimiento de las metas establecidas. Se recomienda fortalecer el seguimiento y control de aquellas acciones con bajo nivel de avance, mediante la formulación de planes de acción específicos, con plazos definidos y responsables claramente identificados. Asimismo, se sugiere implementar reuniones periódicas de evaluación que permitan detectar oportunamente las desviaciones y adoptar las medidas correctivas necesarias, a fin de mejorar la efectividad y garantizar el logro de los objetivos institucionales.
- ✓ Resulta pertinente remitir a las unidades orgánicas involucradas los resultados de la presente evaluación, a fin de que implementen las acciones de mejora necesarias para garantizar el cumplimiento de las metas establecidas para el presente año.
- ✓ Continuar con el proceso de difusión de las metas institucionales asumidas en el Marco Estratégico Institucional 2025-2028 del SAT de Lima.

## **V. ANEXOS**

- ✓ Enlace de publicación en el PTE - Reporte de seguimiento POI Semestral 2025

[https://www.sat.gob.pe/TransparenciaV3/Portals/0/Docs/ReporteSeguimientoPOI/2025/REPORTE\\_SEGUIMIENTO\\_POI\\_AL\\_I\\_SEMESTRE\\_2025.pdf](https://www.sat.gob.pe/TransparenciaV3/Portals/0/Docs/ReporteSeguimientoPOI/2025/REPORTE_SEGUIMIENTO_POI_AL_I_SEMESTRE_2025.pdf)

- ✓ Enlace de publicación en el PTE -Matriz de seguimiento del Marco Estratégico Semestral 2025

[https://www.sat.gob.pe/TransparenciaV3/Portals/0/Docs/MatrizSeguimientoMarcoEstrategicoAnual/MatrizSeguimientoMarcoEstrategicoSemestral\\_2025.pdf](https://www.sat.gob.pe/TransparenciaV3/Portals/0/Docs/MatrizSeguimientoMarcoEstrategicoAnual/MatrizSeguimientoMarcoEstrategicoSemestral_2025.pdf)