

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%
							Anual	Anual	Anual	Anual	Anual	Anual	Anual	Anual	Anual				
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: