

## ANEXO 3 – Matriz de Seguimiento del Marco Estratégico 2025 - I SEMESTRE

Periodo del Marco Estratégico: 2025-2028

ODE o EM: Servicio de Administración Tributaria de Lima

Misión del ODE o EM: 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.

OE/AE		Nombre del indicador	Responsable del Indicador	Prioridad	Línea Base		Logros Esperados		Valores Obtenidos		Avance (%)		Semáforo por nivel de avance			
							2025		2025		2025		[0%-75%>	[75%-95%>	≥95%	
Código	Descripción				Año	Valor	Sem 1	Anual	Sem 1	Anual	Sem 1	Anual				
OE.01	Lograr el cumplimiento oportuno de las obligaciones que maximicen la eficacia de la recaudación tributaria y no tributaria	Porcentaje de efectividad de la recaudación tributaria de la MML	GEO,SGC,GEC	1	2023	87.9%	63.2%	90.3%	64.8%	-	102.5%					
		Porcentaje de efectividad de la cobranza no tributaria de la MML	GEO,SGC,GEC		2023	65.6%	62.1%	69.4%	64.1%	-	103.2%					
AE.01.01	Difusión de campañas que promuevan el pago voluntario entre los ciudadanos	Porcentaje de efectividad de la recaudación tributaria de pago oportuno	SGC	1	2023	66.7%	53.7%	68.8%	55.3%	-	103.0%					
		Contribuyentes puntuales	SGC		2023	34.4%	43.2%	35.5%	45.0%	-	104.2%					
		Campañas de difusión y orientación para la cultura tributaria *	SGC		2023	LB	-	160	-	-	-					
AE.01.02	Gestión eficaz del proceso de cobranza del SAT	Porcentaje de efectividad de la cobranza no tributaria de pagos con descuentos	SGC	2	2023	52.8%	57.2%	57.8%	58.4%	-	102.1%					
		Porcentaje de efectividad de la recaudación tributaria en estado coactivo	SEC		2023	60.2%	51.6%	61.0%	60.8%	-	117.8%					
		Porcentaje de efectividad de la recaudación de deuda corriente Fiscalizada	SFT, SGC		2023	68.3%	29.2%	67.5%	34.9%	-	119.5%					
		Porcentaje de efectividad de la recaudación de la cartera tributaria de años anteriores	SGC, SEC		2023	20.8%	13.0%	21.2%	12.8	-	98.5%					
		Porcentaje de efectividad de la cobranza no tributaria de años anteriores	SGC, SEC		2023	16.0%	13.1%	18.8%	10.7%	-	81.7%					
		Contribuyentes con teléfono y/o email	SOR		2023	87.0%	88.7%	88.9%	89.1	-	100.5%					
OE.02	Brindar servicios innovadores centrado en los ciudadanos	Satisfacción general del ciudadano*	SOR	2	2023	82.0%	-	84.0%	-	-	-					
		Percepción de la adecuación de los servicios a las necesidades de los ciudadanos *	SOR		2023	76.8%	-	78.3%	-	-	-					
AE.02.01	Servicios innovados para facilitar la atención al ciudadano	Servicio digitales implementados orientados al ciudadano*	OTI	1	2023	3	-	2	-	-	-					

AE.02.02	Atención de los reclamos de forma oportuna en la entidad	Mejora de los plazos de atención de los reclamos ingresados en la plataforma libro de reclamaciones de la PCM	OIC	1	2023	LB	70.0%	70.0%	54.8%	-	78.3%				
		Recursos impugnatorios resueltos dentro del plazo.*	SAR		2023	86.9%	-	85.0%	-	-	-				
OE.03	Fortalecer la gestión institucional en la entidad con innovación, integridad y transparencia	Porcentaje de ejecución POI*	OPP	3	2023	101.1%	95.0%	95.0%	99.7%	-	104.9%				
		Ratio de eficiencia operativa*	OPP		2023	81.0%	-	97.0%	-	-	-				
AE.03.01	Despliegue de la transformación digital en la entidad	Procesos optimizados*	ODM	1	2023	7	-	5	-	-	-				
		Cumplimiento de los compromiso prioritarios de gobierno y Trabsformación Digital de la PCM*	Comité de Gobierno y Transformación Digital		2023	17	-	3	-	-	-				
AE.03.02	Cultura de integridad promovida y fortalecida en la entidad	Nivel de Cumplimiento del programa de Integridad SAT*	OIC	2	2023	LB	-	100.0%	-	-	-				
AE.03.03	Talento Humano fortalecido en el SAT	Nivel de cobertura de servidores capacitados*	ORH	3	2023	40.0%	-	50.0%	-	-	-				
		Nivel de servidores capacitados con nota aprobatoria*	ORH		2023	90.0%	-	90.0%	-	-	-				
AE.03.04	Imagen Institucional afianzada ante la ciudadanía	Actividades de responsabilidad social*	OFC	4	2023	4	-	8.00	-	-	-				
		Alcance de las acciones emprendidas en el marco del programa de cultura tributaria.*	OFC		2023	2,724	-	3,000	-	-	-				
OE.04	Fortalecer la gestión de riesgo de desastres	Porcentaje de implementación del Plan de Continuidad Operativa*	OGA	4	2023	90.0%	-	75%	-	-	-				
AE.04.01	Cultura de gestión de riesgo de desastres promovida y fortalecida entre los colaboradores del SAT	Acciones de capacitación realizadas en materia de gestión de desastres*	OGA	1	2023	LB	-	3	-	-	-				

\* El presente indicador presenta meta anual

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

Alertas identificadas:

---



---