

ACUERDO DE CONSEJO DIRECTIVO N° 285-163-00000002

Lima, 18 de diciembre de 2024

VISTOS:

El Informe N° D000006-2024-SAT-OPP-RMTV del 16 de diciembre de 2024, emitido por la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; el Informe N° D000128-2024-SAT-OAJ, a través de los cuales se sustenta el proyecto de Marco Estratégico 2025 - 2028 del Servicio de Administración Tributaria de Lima - SAT; el acuerdo adoptado en la Sesión del Consejo Directivo del 18 de diciembre de 2024; y,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo establecido en el literal e) del artículo 9 del Manual de Operaciones – MOP del SAT, aprobado mediante Decreto de Alcaldía N° 015, es función del Consejo Directivo, aprobar el Marco Estratégico, Presupuesto Institucional y Estados Financieros;

Que, de acuerdo a lo establecido en la Guía para el Planeamiento Institucional del CEPLAN, modificada mediante la Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 0016-2019-CEPLAN/PCN del 25 de marzo de 2019, de aplicación obligatoria para todas las entidades que participan del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico – SINAPLAN, precisando que el Plan Estratégico Institucional – PEI es elaborado a nivel de pliego, se concluye que no resulta factible que los Organismos Públicos Descentralizados y Empresas Municipales elaboren un PEI, ya que pertenecen al pliego de la Municipalidad Metropolitana de Lima - MML;

Que, mediante Resolución de Alcaldía N° 200-2024-MML, se aprobó el Plan Estratégico Institucional 2024 - 2029 Ampliado de la MML, el cual es de aplicación obligatoria en toda la entidad municipal, así como en los organismos públicos descentralizados y empresas municipales de la MML;

Que, a través del Informe D000006-2024-SAT-OPP-RMTV del 16 de diciembre de 2024, la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización señala que el Marco Estratégico del SAT de Lima fue elaborado en estricto cumplimiento de lo establecido en la Directiva N° 013-2023-MML "Directiva que regula el Marco Estratégico en los Órganos Desconcentrados Especiales y Empresas Municipales de la Municipalidad Metropolitana de Lima"; asimismo, se encuentra articulado con el Plan Estratégico Instruccional 2024-2029; así como mediante el Informe N°D000128-2024-SAT-OAJ del 16 de diciembre de 2024, el Jefe de la Oficina General de Asesoría Jurídica, en el cual se sustenta la elaboración del proyecto de Marco Estratégico 2025 - 2028, en concordancia al horizonte del Plan Estratégico Institucional 2024 – 2029 de la MML;

Que, conforme al Acta de la Cuadrigentésima Quincuagésima Quinta Sesión Ordinaria del Consejo Directivo del SAT, realizada el 18 de diciembre de 2024, luego de su exposición, los miembros acordaron por unanimidad la aprobación del Marco Estratégico 2025 – 2028 del Servicio de Administración Tributaria de Lima;



Estando a lo dispuesto en el literal e) del artículo 9 del Manual de Operaciones del SAT, aprobado mediante Decreto de Alcaldía N° 015;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar el Marco Estratégico 2025 - 2028 del Servicio de Administración Tributaria de Lima, conforme al Anexo que forma parte integrante del presente acuerdo.

Artículo Segundo.- Encargar a la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización realizar el seguimiento respectivo del Marco Estratégico 2025 - 2028 del Servicio de Administración Tributaria de Lima.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

Con la intervención de los miembros: *María del Pilar Caballero Estella, Vicente Martín Sotelo Montenegro, Carlos Alberto Ugaz Montero, William José Rosell Moreno y Andrés Augusto Palomino Márquez.*



MARIA DEL PILAR CABALLERO ESTELLA

Presidenta
Consejo Directivo del SAT

MARCO ESTRATÉGICO 2025-2028



SAT Firma Digital

Servicio de Administración Tributaria de Lima

Firmado digitalmente por TORRES
VIDAL Romina Milagritos FAU
20337101276 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 16.12.2024 09:06:13 -05:00

SAT Firma Digital

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA

Firmado digitalmente por RAMIREZ
LOPEZ Jorge Alberto FAU
20337101276 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 16.12.2024 09:08:11 -05:00



MUNICIPALIDAD DE
LIMA

CONTENIDO

Presentación	3
1. Información institucional	4
1.1. Funciones	4
1.2. Marco legal	4
1.3. Estructura organizacional	5
2. Declaración de Política Institucional	6
3. Misión institucional	6
4. Objetivos Estratégicos	7
5. Acciones Estratégicas	9
6. Ruta Estratégica	12
7. Anexos	13
Anexo B.1. Matriz de articulación de planes	14
Anexo B.2. Matriz del marco estratégico	15
Anexo B.3. Ficha técnica de indicadores de OE/AE	20
Equipo de trabajo	47

Presentación

El Servicio de Administración Tributaria (SAT) de Lima se encarga de organizar, administrar, fiscalizar y recaudar todos los ingresos tributarios; así como recaudar ingresos por conceptos no tributarios de la Municipalidad Metropolitana de Lima (MML) y otras funciones delegadas; ello lo realiza en armonía con las disposiciones legales y normativas actualizadas a todo nivel.

El Marco Estratégico del SAT es un instrumento de gestión que define la estrategia del Órgano Desconcentrado Especial para lograr sus objetivos, en un periodo mínimo de tres (3) años, a través de iniciativas diseñadas para producir una mejora en el bienestar de la población a la cual sirve. Estos objetivos se deben reflejar en resultados iniciales.

El presente Marco Estratégico 2025-2028 del SAT se ha elaborado de acuerdo a la Directiva N° 013-2023-MML denominada "Directiva que regula el Marco Estratégico en los Órganos Desconcentrados Especiales y Empresas Municipales de la Municipalidad Metropolitana de Lima", aprobado con Resolución de Gerencia N.° D000159-2023-MML-GMM de la MML, dentro del cual se establecen actividades, plazos, formalidades, responsabilidades y obligaciones, así como el contenido y estructura del citado instrumento de gestión.

El presente documento se articula con los objetivos y acciones estratégicas institucionales del Plan Estratégico Institucional 2024-2029 de la MML, aprobado mediante la Resolución de Alcaldía N.° 200; y con los objetivos estratégicos del Plan de Desarrollo Concertado de Lima Metropolitana 2023-2035, aprobado mediante Ordenanza N.° 2543.

En ese sentido, el Marco Estratégico 2025-2028 del SAT determina cuatro (4) objetivos estratégicos, de los cuales, dos (2) son del tipo misionales y dos (2) del tipo administrativo; además de nueve (9) acciones estratégicas que son intervenciones que contribuyen a implementar los objetivos establecidos.

1. Información institucional

El SAT fue creado mediante Edicto N.º 225, disposición que establece que el SAT es un organismo público descentralizado de la MML, con personería jurídica del derecho público interno y con autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera, lo cual es concordante con el Estatuto aprobado a través del Edicto N.º 227. Es un órgano desconcentrado especial, de acuerdo a la calificación organizacional establecida en los Lineamientos de Organización del Estado vigentes¹.

1.1. Funciones

Las funciones generales del SAT consideradas en su norma de creación, incluyendo sus modificaciones a la fecha, son²:

- Promover la política tributaria de la Municipalidad Metropolitana de Lima.
- Individualizar al sujeto pasivo de las obligaciones tributarias municipales.
- Determinar y liquidar la deuda tributaria.
- Recaudar los ingresos municipales por concepto de impuestos, contribuciones y tasas, así como multas de tránsito y multas administrativas. Asimismo, procurar, promover y gestionar la obtención de recursos financieros provenientes de fuentes de financiamiento propias o de terceros, en favor de la MML, conforme a la normativa vigente.
- Fiscalizar el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- Conceder el aplazamiento o fraccionamiento de la deuda tributaria.
- Resolver los reclamos que los contribuyentes presenten contra actos de la administración tributaria provincial y de las administraciones tributarias distritales.
- Realizar la ejecución coactiva para el cobro de las deudas tributarias, considerando todas aquellas derivadas de obligaciones tributarias municipales, así como el cobro de multas y otros ingresos de derecho público.
- Informar adecuadamente a los contribuyentes sobre las normas y procedimientos que deben considerar para cumplir con sus obligaciones.
- Sancionar el incumplimiento de las obligaciones tributarias.
- Desarrollar labores de consultorías, asesorías u otros similares de apoyo para una eficiente gestión en la administración tributaria y/o no tributaria, celebrando convenios de cooperación técnica con municipalidades, regiones o entidades públicas, entre otras funciones.

1.2. Marco legal

- Ley N.º 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades, y sus modificatorias.
- Edicto N.º 225 - Crea el Servicio de Administración Tributaria – SAT.
- Edicto N.º 227 - Aprueba el Estatuto del SAT "Ley Orgánica del SAT de Lima".
- Ordenanza N.º 2543-MML - Aprueba el Plan de Desarrollo Concertado de Lima Metropolitana 2023-2035.
- Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N.º 000055-2024-CEPLAN/PCD - Actualiza la Guía para el Planeamiento Institucional.
- Resolución de Gerencia N.º D000159-2023-MML-GMM – Aprueba la Directiva N.º 013-2023-MML denominada "Directiva que regula el Marco Estratégico en los Órganos Desconcentrados Especiales y Empresas Municipales de la Municipalidad Metropolitana de Lima".
- Resolución de Alcaldía N.º 200-2024-MML - Aprueba el Plan Estratégico Institucional 2024-2029 de la Municipalidad Metropolitana de Lima.
- Decreto de Alcaldía N.º 015 - Aprueba el Manual de Operaciones – MOP del Servicio de Administración Tributaria.

¹Lineamientos de organización del Estado aprobados por el Decreto Supremo N° 054- 2018-PCM, y modificatorias.

²Información señalada en el Manual de Operaciones (MOP) que fue aprobado con Decreto de Alcaldía N° 015 aprobado el 24 de setiembre del 2024.

2. Declaración de Política Institucional³

La Declaración de Política Institucional es una directriz general que refleja las prioridades y la voluntad política de la Municipalidad Metropolitana de Lima, en beneficio del ciudadano y en concordancia con las políticas nacionales y sectoriales. La declaración de política enuncia, de manera sintética, los retos prioritarios a ser alcanzados por la municipalidad en el periodo 2024-2029, así como los principales lineamientos de política que la orientarán. Se sustenta en la información analizada, respecto al análisis situacional del contexto interno y externo de la institución, los compromisos de la institución según sus funciones y las políticas públicas que se encuentran en el ámbito de su competencia. Toma en cuenta el marco normativo y las políticas nacionales de relevancia para el territorio de la provincia de Lima, en concordancia con la Política General de Gobierno y el Plan de Gobierno.

La Declaración de Política Institucional de la Municipalidad Metropolitana de Lima es la siguiente:

“Combatiremos la delincuencia y la corrupción y fortaleceremos la seguridad ciudadana mediante estrategias efectivas. Mejoraremos los espacios públicos, así como la educación, deporte y cultura, apoyando en forma íntegra a la juventud y sus expresiones culturales. Promoveremos programas sociales inclusivos para combatir la pobreza extrema y garantizar la seguridad alimentaria. Ofreceremos servicios de salud de calidad, enfocándonos en la prevención y el tratamiento de enfermedades. Mejoraremos la infraestructura vial, facilitaremos la titulación y habilitación de predios. Defenderemos y protegeremos a la familia, mujeres, niños y adultos mayores, promoviendo medidas y programas que garanticen su seguridad, bienestar y equidad. Preservaremos el medio ambiente mediante la reducción de la contaminación y la sostenibilidad. Impulsaremos el turismo y la gastronomía como motores del crecimiento económico, generando empleos en varios sectores y el impulso a las PYMES. Trabajaremos de manera transparente, íntegra, colaborativa y participativa, buscando una Lima segura, próspera, sostenible e inclusiva”

Lineamientos de política:

- Mejorar los índices de seguridad ciudadana.
- Fortalecer programas sociales inclusivos en beneficio de las personas más vulnerables.
- Gestión eficiente del riesgo de desastres, priorizada en espacios vulnerables.
- Mejora de la movilidad urbana sostenible al servicio de los ciudadanos.
- Desarrollo urbano, ordenado y sostenible en el territorio.
- Fortalecimiento cultural y conservación del patrimonio histórico.
- Gobierno municipal innovador, transparente y frontal en la lucha contra la corrupción.

3. Misión institucional

La misión de la institución fue elaborada tomando como base las competencias y funciones establecidas en los edictos de creación N.º 225 y N.º 227. En ese sentido, la misión expresa claramente la razón de ser 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”.

³ Información tomada del Plan Estratégico Institucional 2024-2029 de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Asimismo, para cumplir eficientemente con la misión institucional, es necesario establecer los principios éticos en los que se basa la cultura organizacional de la corporación municipal y del SAT, que sirvan de pautas de comportamiento para todo el personal.

Valores corporativos:

- **Transparencia**

Actuamos en base a la verdad y las normas, facilitando el acceso a información clara y oportuna.

- **Innovación**

Generamos soluciones modernas, rápidas y digitales, pensando en la satisfacción de nuestros usuarios.

Valores individuales:

- **Compromiso**

Asumimos con responsabilidad nuestras funciones y nos caracterizamos por la perseverancia y firme actitud para alcanzar nuestros objetivos.

- **Integridad**

Nos comprometemos en hacer siempre lo correcto, basando nuestras acciones en el marco de la ética pública y principios morales.

- **Vocación de servicio**

Damos respuesta a las expectativas de los ciudadanos de forma oportuna y mostrando amabilidad en la atención.

4. Objetivos Estratégicos

Los Objetivos Estratégicos (OE) definen los resultados que el Órgano Desconcentrado Especial espera lograr en las condiciones de vida de la población a la que atiende, en cumplimiento de sus funciones sustantivas o de administración interna, definidas en sus normativas de creación que regulan su ámbito de acción. El Servicio de Administración Tributaria (SAT) de Lima ha determinado cuatro (4) Objetivos Estratégicos.

En el marco de cada objetivo estratégico, se ha definido acciones estratégicas. En ambos se formularon sus respectivos indicadores que sirven como instrumento de seguimiento de su ejecución.

Hay dos tipos de OE, los cuales se presentan a continuación:

Objetivos estratégicos misionales

OE.01 Lograr el cumplimiento oportuno de las obligaciones que maximicen la eficacia de la recaudación tributaria y no tributaria

Este objetivo busca concretar la máxima recaudación de las obligaciones tributarias y no tributarias, emitidas e impuestas en un ejercicio fiscal, haciendo énfasis la cobranza preventiva y buscando minimizar la generación de cartera por cobrar de años anteriores.

OE.02 Brindar servicios innovadores centrado en los ciudadanos

Este objetivo busca cumplir las expectativas de los ciudadanos en relación a los servicios que ellos demandan de la administración tributaria municipal, entregándolos eficientemente y adaptándolos a sus necesidades, aplicando innovaciones y mejora continua.

Objetivos estratégicos administrativos

OE.03 Fortalecer la gestión institucional en la entidad con innovación, integridad y transparencia

Este objetivo busca propiciar la eficacia y eficiencia en el uso de los recursos institucionales, con el fin de alcanzar los estándares de calidad esperados por la población en la ejecución de los procesos de realización del servicio, todo dentro de un entorno de innovación, integridad y rindiendo cuentas a las entidades pertinentes.

OE.04 Fortalecer la gestión de riesgo de desastres

Este objetivo se refiere al fortalecimiento y promoción de la gestión del riesgo de desastres (GRD), involucrando a todo el personal de la institución y entes cooperantes cuando sea necesario, así como a la integración de mecanismos de gestión de riesgos en las operaciones propias del servicio.

Los indicadores definidos para cada uno de los objetivos estratégicos son los siguientes:

Código	Objetivo Estratégico	Indicadores
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
		Porcentaje de efectividad de la cobranza no tributaria de la MML
OE. 02	Brindar servicios innovadores centrado en los ciudadanos	Satisfacción general del ciudadano
		Percepción de la adecuación de los servicios a las necesidades de los ciudadanos
OE. 03	Fortalecer la gestión institucional en la entidad con innovación, integridad y transparencia	Porcentaje de ejecución del POI
		Ratio de eficiencia operativa
OE. 04	Fortalecer la gestión de riesgo de desastres	Porcentaje de implementación del plan de continuidad operativa

5. Acciones Estratégicas

Las Acciones Estratégicas (AE) son intervenciones que contribuyen a implementar los Objetivos Estratégicos de los Órganos Desconcentrados Especiales, las cuales se concretan en productos (bienes o servicios) que entregan a sus usuarios, tomando en cuenta sus competencias y funciones.

Las AE se presentan a continuación:

AE.01.01 Difusión de campañas que promuevan el pago voluntario entre los ciudadanos

Esta acción estratégica busca promover el cumplimiento de las obligaciones tributarias mediante campañas de difusión que incentiven el pago oportuno, destacando los beneficios que ello conlleva. Asimismo, fortalece la cultura tributaria, genera confianza y aumenta la recaudación de manera sostenible, al reducir la generación de cartera pesada.

AE.01.02 Gestión eficaz del proceso de cobranza del SAT

Esta acción estratégica busca la constante mejora de los procesos de cobranza y la aplicación de estrategias y actividades centradas en el conocimiento del ciudadano, y generen riesgo a través de la fiscalización y la gestión de cobranza coactiva.

AE.02.01 Servicios innovados para facilitar la atención al ciudadano

Esta acción estratégica busca la mejora continua de los canales de atención es prioritaria para diseñar servicios más eficientes, ágiles, que aprovechen las tecnologías disponibles en el mercado y que se adapten a las necesidades de los ciudadanos.

AE.02.02 Atención de los reclamos de forma oportuna en la entidad

Esta acción estratégica está orientada a mejorar los plazos de atención de los reclamos, tiene como finalidad reducir los tiempos de respuesta más allá de lo establecido, lo que contribuye a generar una mejor percepción del ciudadano hacia la entidad, fomentando confianza y una mejor percepción sobre la entidad.

AE.03.01 Despliegue de la transformación digital en la entidad

Esta acción estratégica tiene el propósito de construir una entidad más moderna, eficiente y centrada en las necesidades del ciudadano. Está orientada a que la entidad avance de manera sostenida hacia un nuevo modelo organizativo, métodos y procesos que aprovecha las nuevas tecnologías de la información y la comunicación mejorando tanto los procesos internos como la los servicios que se brindan a los ciudadanos en todas sus modalidades.

AE.03.02 Cultura de integridad promovida y fortalecida en la entidad

Esta estrategia tiene como propósito fomentar un entorno basado en principios éticos, en la transparencia y la responsabilidad. Su principal objetivo es asegurar que todos los miembros de la entidad actúen de manera íntegra, respetando las normas legales y los valores institucionales, lo cual contribuye a mejorar la confianza del ciudadano.

AE.03.03 Talento humano fortalecido en el SAT

Esta acción estratégica busca mejorar las competencias del personal, dado que, a través de ello, se optimiza la calidad de los servicios, se incrementa la productividad y se promueve una gestión más ágil y efectiva. Además, permite una mejor adaptación a cambios y desafíos, beneficiando directamente a la ciudadanía.

AE.03.04 Imagen Institucional afianzada ante la ciudadanía

Esta acción estratégica busca la mejora del proceso de comunicación externa del SAT, que permita la efectiva transmisión de mensajes de acuerdo al público objetivo, así como la presencia responsable de la institución frente a la sociedad, y con ello, lograr la mejora de la credibilidad y percepción positiva de la ciudadanía respecto del rol institucional.

AE.04.01 Cultura de gestión de riesgo de desastres promovida y fortalecida entre los colaboradores del SAT

Esta acción estratégica, en el marco del SINAGERD, busca sensibilizar al personal sobre la GRD para conocer, prevenir y reducir los riesgos; y prepararse para responder y rehabilitar los servicios en casos de emergencia o desastres.

Los indicadores definidos para cada una de las acciones estratégicas son las siguientes:

Objetivos Estratégicos	Código AE	Acciones Estratégicas	Indicadores
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	Porcentaje de Efectividad de la recaudación tributaria de pago oportuno
			Contribuyentes puntuales
			Campañas de difusión y orientación para la cultura tributaria
	AE.01.02	Gestión eficaz del proceso de cobranza del SAT	Porcentaje de Efectividad de la cobranza no tributaria de pagos con descuentos
			Porcentaje de Efectividad de la recaudación tributaria en estado coactivo
			Porcentaje de Efectividad de la recaudación de deuda corriente fiscalizada
			Porcentaje de Efectividad de la recaudación de la cartera tributaria de años anteriores
			Porcentaje de Efectividad de la cobranza no tributaria de años anteriores
			Porcentaje de Efectividad de la cobranza no tributaria de años anteriores
			Contribuyentes con teléfono y/o email
OE.02 Brindar servicios innovadores centrado en los ciudadanos	AE. 02.01	Servicios innovados para facilitar la atención al ciudadano	Servicios digitales implementados orientados al ciudadano
	AE. 02.02	Atención de los reclamos de forma oportuna en la entidad	Mejora de los plazos de atención del SAT para los reclamos ingresados en la plataforma Libro de reclamaciones de la PCM
			Recursos impugnatorios resueltos dentro del plazo

Objetivos Estratégicos	Código AE	Acciones Estratégicas	Indicadores
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	Procesos optimizados
			Cumplimiento de los compromisos prioritarios de Gobierno y Transformación Digital de la PCM
	AE. 03.02	Cultura de integridad promovida y fortalecida en la entidad	Nivel de cumplimiento del Programa de Integridad SAT
	AE. 03.03	Talento humano fortalecido en el SAT.	Nivel de cobertura de servidores capacitados
			Nivel de servidores capacitados con nota aprobatoria
	AE. 03.04	Imagen Institucional afianzada ante la ciudadanía	Actividades de responsabilidad social
			Alcance de las acciones emprendidas en el marco del programa de Cultura Tributaria
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	Acciones de capacitación realizadas en materia de gestión de riesgo de desastres

6. Ruta Estratégica

El SAT establece un orden de prioridad único y ascendente para los OE y AE, y facilita la asignación de recursos (que se realizan posteriormente en el POI). La priorización se efectúa en dos niveles de objetivos estratégicos y de acciones estratégicas.

Prioridad	Objetivos Estratégicos		Vinculación con la Política General de Gobierno ⁴	Prioridad	Acciones Estratégicas		Vinculación con la Política General de Gobierno	Unidad Orgánica responsable
	Código	Descripción			Código	Descripción		
1	OE.01	Lograr el cumplimiento oportuno de las obligaciones que maximicen la eficacia de la recaudación tributaria y no tributaria	EJE 5 LIN 5.3	1	AE.01.01	Difusión de campañas que promuevan el pago voluntario entre los ciudadanos	EJE 5 LIN 5.3	SGC
				2	AE.01.02	Gestión eficaz del proceso de cobranza del SAT		GEO, SGC, SEC, SFT SOR
2	OE.02	Brindar servicios innovadores centrado en los ciudadanos	EJE 5 LIN 5.3	1	AEI.02.01	Servicios innovados para facilitar la atención al ciudadano	EJE 5 LIN 5.3	SOR, OAF, OTI
				2	AEI.02.02	Atención de los reclamos de forma oportuna en la entidad		SAR, OIC
3	OE.03	Fortalecer la gestión institucional en la entidad con innovación, integridad y transparencia	EJE 5 LIN 5.3	1	AE.03.01	Despliegue de la transformación digital en la entidad	EJE 5 LIN 5.3	OGI, OTI, ODM
				2	AE.03.02	Cultura de integridad promovida y fortalecida en la entidad		GGE, OIC, OGA, OAF, OPP, OAJ, OCI
				3	AE.03.03	Talento humano fortalecido en el SAT		ORH
				4	AE.03.04	Imagen Institucional afianzada ante la ciudadanía		OFC
4	OE.04	Fortalecer la gestión de riesgo de desastres	EJE 5 LIN 5.3	1	AE.04.01	Cultura de gestión de riesgo de desastres promovida y fortalecida entre los colaboradores del SAT	EJE 5 LIN 5.3	OGA

⁴ Política General de Gobierno para el periodo 2021-2026 aprobada con Decreto Supremo N° 164-2021-PCM.

7. Anexos

Anexo B.1. Matriz de Articulación de Planes

El Marco Estratégico 2025-2028 del Servicio de Administración Tributaria de Lima se encuentra articulado al Plan Estratégico Institucional 2024-2029 de la MML y al Plan de Desarrollo Concertado de Lima Metropolitana 2023-2035.

Plan de Desarrollo Concertado de Lima Metropolitana 2023-2035			Plan Estratégico Institucional 2024-2029 de la Municipalidad Metropolitana de Lima			Marco Estratégico 2025-2028			Explicación de relación causal con el OEI y el OET de la MML
Objetivo Estratégico Territorial			Objetivo Estratégico Institucional			Objetivo Estratégico			
Código	Enunciado	Nombre del indicador	Código	Enunciado	Nombre del indicador	Código	Enunciado	Nombre del Indicador	
OE.09	Fortalecer la gobernanza del territorio	Porcentaje de la población que tiene confianza en la Municipalidad Provincial	OEI.09	Fortalecer la Gestión Institucional de la Municipalidad Metropolitana de Lima	Índice de Gestión Institucional	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	A través de la eficacia en la recaudación tributaria y no tributaria, adecuando servicios innovadores a las necesidades del ciudadano, fortaleciendo la gestión institucional con innovación, integridad y transparencia; así como fortaleciendo la gestión del riesgo de desastre, con todo ello, el Marco Estratégico del SAT contribuirá a fortalecer la gestión institucional de la MML y la gobernanza del territorio.
							Porcentaje de efectividad de la cobranza no tributaria de la MML		
						OE.02	Brindar servicios innovadores centrado en los ciudadanos	Satisfacción general del ciudadano	
							Percepción de la adecuación de los servicios a las necesidades de los ciudadanos		
						OE.03	Fortalecer la gestión institucional en la entidad con innovación, integridad y transparencia	Porcentaje de ejecución del POI	
							Ratio de eficiencia operativa		
OE.04	Fortalecer la gestión de riesgo de desastres	Porcentaje de implementación del Plan de Continuidad Operativa.							

Anexo B.2. Matriz del Marco Estratégico

Sector: Gobierno Local

UE: 500231 – Servicio de Administración Tributaria de Lima

Periodo: 2025-2028

Misión Institucional: " 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	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Línea Base		Logros Esperados en el Periodo del Marco								Unidad Orgánica responsable del Indicador	Unidad Orgánica responsable del Objetivo/ Acción Estratégica
Código	Descripción				Valor	Año	2025		2026		2027		2028			
							I sem	Anual	I sem	Anual	I sem	Anual	I sem	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 de la MML	(Monto insoluto pagado por Impuesto al Patrimonio Vehicular, Impuesto Predial y Arbitrios Municipales del año corriente) / (Monto insoluto emitido por Impuesto al Patrimonio Vehicular, Impuesto Predial y Arbitrios Municipales del año corriente) *100%	Porcentaje	87.9%	2023	63.2%	90.3%	63.4%	90.7%	63.6%	91.2%	63.8%	91.6%	GEO, SGC, GEC	GEO, SGC, GEC, SFT, SOR
		Porcentaje de efectividad de la cobranza no tributaria de la MML	(Número de multas pagadas que fueron impuestas en el año corriente) / (Número de multas impuestas en el año corriente) *100%	Porcentaje	65.6%	2023	62.1%	69.4%	62.3%	70.0%	62.5%	70.5%	62.7%	70.8%	GEO, SGC, GEC	
AE.01.01	Difusión de campañas que promuevan el pago voluntario entre los ciudadanos	Porcentaje de Efectividad de la recaudación tributaria de pago oportuno	(Monto insoluto pagado Impuesto al Patrimonio Vehicular, Impuesto Predial y Arbitrios Municipales antes de la fecha de vencimiento) / (Monto insoluto emitido por Impuesto al Patrimonio Vehicular, Impuesto Predial y Arbitrios Municipales del año corriente) *100%	Porcentaje	66.7%	2023	53.7%	68.8%	53.9%	69.1%	54.1%	69.4%	54.3%	69.7%	SGC	SGC
		Contribuyentes puntuales	(Número de contribuyentes puntuales en el periodo t=i, del año corriente) / (Total de contribuyentes afectados en el periodo t=i, del año corriente) *100%	Porcentaje	34.4%	2023	43.2%	35.5%	43.5%	36.0%	43.7%	36.4%	43.9%	36.8%	SGC	
		Campañas de difusión y orientación para la cultura tributaria	= Número de campañas de difusión y orientación tributaria del SAT ejecutadas en el año en las que se promueva el pago voluntario de las obligaciones	Número	LB	2023	-	160	-	170	-	180	-	190	SGC	

OE/ AE		Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Línea Base		Logros Esperados en el Periodo del Marco								Unidad Orgánica responsable del Indicador	Unidad Orgánica responsable del Objetivo/ Acción Estratégica
Código	Descripción				Valor	Año	2025		2026		2027		2028			
							I sem	Anual	I sem	Anual	I sem	Anual	I sem	Anual		
AE.01. 02	Gestión eficaz del proceso de cobranza del SAT	Porcentaje de Efectividad de la cobranza no tributaria de pagos con descuentos	(Número de papeleras pagadas que accedieron a descuentos) / (Número de papeletas impuestas) *100%	Porcentaje	52.8%	2023	57.2%	57.8%	57.3%	58.0%	57.4%	58.2%	57.5%	58.5%	SGC	GEO, SGC, SEC, SFT, SOR
		Porcentaje de Efectividad de la recaudación tributaria en estado coactivo	(Monto insoluto pagado por Impuesto al Patrimonio Vehicular, Impuesto Predial y Arbitrios de la deuda en estado coactivo, del año corriente) / (Monto insoluto emitido por Impuesto al Patrimonio Vehicular, Impuesto Predial y Arbitrios del año corriente) *100%	Porcentaje	60.2%	2023	51.6%	61.0%	51.9%	61.7%	60.0%	62.4%	60.2%	62.8%	SEC	
		Porcentaje de Efectividad de la recaudación de deuda corriente fiscalizada	(Monto insoluto pagado de deuda emitida por fiscalización (IPV, IP y A)) / (Monto insoluto de deuda emitida por fiscalización (IPV, IP y A)) *100%	Porcentaje	68.3%	2023	29.2%	67.5%	29.3%	68.3%	29.4%	69.0%	29.5%	70.0%	SFT, SGC	
		Porcentaje de Efectividad de la recaudación de la cartera tributaria años anteriores	(Monto recaudado en el año corriente por deuda de años anteriores+ monto recaudado en el corriente por nueva deuda emitida de años anteriores) / (Saldos de deuda emitida de años anteriores+ Deuda emitida en el año corriente por concepto de deuda de años anteriores) *100%	Porcentaje	20.8%	2023	13.0%	21.2%	13.1%	21.4%	13.2%	21.6%	13.3%	22.0%	SGC, SEC	
		Porcentaje de Efectividad de la cobranza no tributaria de años anteriores	(Número de papeletas pagadas Infracciones años anteriores / (Número de papeletas impuestas infracciones años anteriores)) *100%	Porcentaje	16.0%	2023	13.1%	18.8%	13.1%	19.0%	13.2%	19.2%	13.2%	19.5%	SGC, SEC	
		Contribuyentes con teléfono y/o email	(Número de contribuyentes con teléfonos y/o email) / (Total de contribuyentes afectos al periodo de evaluación) *100%	Porcentaje	87.0%	2023	88.7%	88.9%	88.8%	89.4%	88.9%	90.0%	89.0%	90.5%	SOR	

OE/ AE		Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Línea Base		Logros Esperados en el Periodo del Marco								Unidad Orgánica responsable del Indicador	Unidad Orgánica responsable del Objetivo de Acción Estratégica
Código	Descripción				Valor	Año	2025		2026		2027		2028			
							I sem	Anual	I sem	Anual	I sem	Anual	I sem	Anual		
OE.02	Brindar servicios innovadores centrado en los ciudadanos	Satisfacción general del ciudadano	(Número de ciudadanos que manifiesta, en la encuesta, estar satisfechos y totalmente satisfechos con los servicios brindados por la institución) / (Número de ciudadanos encuestados) *100%	Porcentaje	82.0%	2023	-	84.0%	-	84.3%	-	84.6%	-	84.9%	SOR	SOR, OAF, SAR, OIC, OTI
		Percepción de la adecuación de los servicios a las necesidades de los ciudadanos	(Número de ciudadanos que responden en la encuesta estar de acuerdo y totalmente de acuerdo a la afirmación de que el SAT adecua sus servicios a la necesidad de los ciudadanos) / (Número de ciudadanos que responden la encuesta) *100%	Porcentaje	76.8%	2023	-	78.3%	-	78.6%	-	79.2%	-	79.5%	SOR	
AE.02.01	Servicios innovados para facilitar la atención al ciudadano	Servicios digitales implementados al ciudadano	= Número de servicios digitales implementados orientados a la mejora de la prestación de servicios al ciudadano	Número	3	2024	-	2	-	2	-	2	-	3	OTI	SOR, OAF, OTI
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	(Número de reclamos atendidos dentro de los 10 días hábiles) / (Número de reclamos atendidos dentro del Plazo) *100%	Porcentaje	LB	2023	70.0%	70.0%	72.0%	72.0%	74.0%	74.0%	77.0%	77.0%	OIC	OIC
		Recursos impugnatorios resueltos dentro del plazo	(Número de expedientes resueltos dentro del plazo) / (Total de expediente resueltos)	Porcentaje	86.9%	2023	-	85.0%	-	85.5%	-	86.0%	-	87.0%	SAR	SAR

OE/ AE		Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Línea Base		Logros Esperados en el Periodo del Marco								Unidad Orgánica responsable del Indicador	Unidad Orgánica responsable del Objetivo/ Acción Estratégica
Código	Descripción				Valor	Año	2025		2026		2027		2028			
							I sem	Anual	I sem	Anual	I sem	Anual	I sem	Anual		
OE.03	Fortalecer la gestión institucional en la entidad con innovación, integridad y transparencia	Porcentaje de ejecución del POI	(Total metas ejecutadas) / (Total metas programadas del año) *100%	Porcentaje	100.1 %	2023	95.0%	95.0%	98.0%	98.0%	99.0%	99.0%	100.0 %	100.0 %	OPP	GGE, OGA, OGI, OPP, OTI, ODM, OIC, OAF, OAJ, ORH, OFC, OCI
		Ratio de eficiencia operativa	(Presupuesto ejecutado) / (Ingresos Brutos) * 100%	Porcentaje	81.0%	2023	-	97.0%	-	97.0%	-	96.0%	-	95.0%	OPP	
AE.03.01	Despliegue de la transformación digital en la entidad	Procesos optimizados	= Número de procesos optimizados	Número	7	2023	-	5	-	5	-	6	-	7	ODM	OGI, OTI, ODM
		Cumplimiento de los compromisos prioritarios de Gobierno y Transformación Digital de la PCM	= Número de Compromisos Prioritarios PCM implementados en el SAT	Número	17	2024	-	3	-	1	-	-	-	-	Comité de Gobierno y Transformación Digital	
AE.03.02	Cultura de integridad promovida y fortalecida en la entidad	Nivel de cumplimiento del Programa de Integridad SAT	(Número de actividades implementadas del Programa de Integridad) / (Total de actividades programadas en el Programa de Integridad) * 100%	Porcentaje	LB	2023	-	100.0 %	-	100.0 %	-	100.0 %	-	100.0 %	OIC	GGE, OGA, OIC, OAF, OPP, OAJ, OCI
AE.03.03	Talento Humano fortalecido en el SAT	Nivel de cobertura de servidores capacitados	(Número de servidores capacitados en el marco de la ejecución del PDP) / (número de servidores del SAT) * 100%	Porcentaje	40.0%	2023	-	50.0%	-	52.0%	-	55.0%	-	60.0%	ORH	ORH
		Nivel de servidores capacitados con nota aprobatoria	(Número de servidores capacitados con nota aprobatoria en el marco de la ejecución del PDP) / (número de servidores capacitados) * 100%	Porcentaje	90.0%	2023	-	90.0%	-	92.0%	-	93.0%	-	95.0%	ORH	

OE/ AE		Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Línea Base		Logros Esperados en el Periodo del Marco								Unidad Orgánica responsable del Indicador	Unidad Orgánica responsable del Objetivo del Objetivo de Acción Estratégica
Código	Descripción				Valor	Año	2025		2026		2027		2028			
							I sem	Anual	I sem	Anual	I sem	Anual	I sem	Anual		
AE.03.04	Imagen Institucional afianzada ante la ciudadanía	Actividades de responsabilidad social	= Número de intervenciones del SAT en acciones de responsabilidad social en las que se participe en todo o parte del diseño, ejecución y/o difusiones realizadas en el giro institucional y/o que contribuyan al logro de los objetivos institucionales	Número	4	2023	-	8	-	9	-	10	-	11	OFC	OFC
		Alcance de las acciones emprendidas en el marco del programa de Cultura Tributaria	= Número de personas/estudiantes sensibilizados en las charlas de EducaSAT o similares	Número	2,724	2023	-	3,000	-	3,200	-	3,400	-	3,600	OFC	
OE.04	Fortalecer la gestión de riesgo de desastres	Porcentaje de implementación del Plan de Continuidad Operativa.	(Número de actividades culminadas / Número de actividades programadas para implementar el plan de continuidad operativa) *100%	Porcentaje	90.0%	2023	-	75.0%	-	77.0%	-	80.0%	-	85.0%	OGA	OGA
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 riesgo de desastres	= Número de acciones de capacitaciones ejecutadas en el Plan de Desarrollo de Personas (PDP) en materia de gestión de riesgos de desastres en el periodo de evaluación	Número	LB	2023	-	3	-	3	-	3	-	3	OGA	OGA

Anexo B.3. Ficha Técnica de Indicadores de OE/AE

Ficha del indicador 01.01					
Objetivo Estratégico:	OE.01 Lograr el cumplimiento oportuno de las obligaciones que maximicen la eficacia de la recaudación tributaria y no tributaria				
Nombre del indicador:	Porcentaje de efectividad de la recaudación tributaria de la MML				
Justificación:	Una adecuada recaudación de tributos es fundamental, puesto que, a partir de ésta se generan los recursos necesarios para el mantenimiento y mejora de la ciudad en beneficio de todos los que la habitan. A mayor efectividad en la recaudación tributaria significa mayores niveles de recaudación. El indicador abarca los principales conceptos tributarios de ámbito de la MML. Además, el seguimiento a la recaudación tributaria es una actividad permanente y esta sistematizada lo que permite contar con estadísticas diarias, mensuales, anuales, según sea necesario; por lo que el indicador es medible.				
Responsable del Indicador	Gerencia de Operaciones // Subgerencia de Gestión de Cobranza// Subgerencia de Ejecución Coactiva				
Limitaciones para la medición del indicador	Ninguna				
Método de cálculo:	Fórmula de indicador	(Monto insoluto pagado por Impuesto al Patrimonio vehicular, Impuesto Predial y Arbitrios municipales, del año corriente / Monto insoluto emitido por Impuesto al Patrimonio vehicular, Impuesto Predial y Arbitrios municipales, del año corriente) x 100%			
	Especificaciones técnicas	<ul style="list-style-type: none">El monto insoluto emitido y pagado corresponde al año de deuda corriente y no de años anteriores.Impuesto predial: Tributo que grava el valor de los predios urbanos y rústicos en base a su autovalúo.Impuesto vehicular: Impuesto que grava la propiedad de los vehículos, automóviles, camionetas, station wagons, camiones, remolcadores o tracto camiones, buses y omnibuses.Arbitrios municipales: Tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de los servicios públicos de Limpieza Pública, Parques y Jardines Públicos y Serenazgo, los cuales son aprobados mediante ordenanza.			
Sentido esperado del indicador y tipo de agregación	Ascendente				
Proceso de recolección y análisis	<p>El Insumo utilizado para el cálculo del indicador es un archivo Excel denominado "insumo PEI 03", los pasos para obtener la información son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none">Se solicita la actualización de este insumo a la Oficina de Tecnologías de la Información vía requerimiento en el módulo de Intranet SAT.En el insumo actualizado se genera una tabla dinámica con todos los registros de la Hoja denominada "Emisión" y se utilizan los campos: "Año emisión", "Año deuda", "Descrip. Concepto", "Cuota emitida" y se aplican los filtros: año emisión [año corriente], año deuda [año corriente], Descrip. Concepto [Imp. Predial, Arbitrios e Impuesto vehicular] y el campo "cuota emitida" que debe estar en valores y tiene que estar calculado como suma.De mismo modo se genera una tabla dinámica para la hoja "pagos" se utilizan los campos: "Año emisión", "Año pago", "Descrip. Concepto" y "Cuota pagada" y se aplican los filtros: año emisión [año corriente], año pago [año corriente], en Descrip. Concepto [Imp. Predial, Arbitrios e Impuesto vehicular] y el campo cuota pagada debe estar calculado como suma.Del punto 2, se obtiene los montos de emisión por los tres conceptos tributarios [Imp. Predial, Arbitrios e Impuesto vehicular] y la suma es el monto total de la cuota emitida. Del punto 3 se obtiene los montos pagados por los tres conceptos tributarios [Imp. Predial, Arbitrios e Impuesto vehicular] y la suma es el monto total de la cuota pagada.El monto total obtenido de la cuota pagada se divide entre el monto total obtenido de la cuota emitida, resultando así la efectividad que debe estar expresada como porcentaje.Registro del indicador en la Ficha Técnica del PEI.				
Fuente y de bases de datos	Fuente	Oficina de Tecnologías de la Información – Registro de requerimientos			
	Base de datos	Reportes de Recaudación – Insumo PEI			
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2023	2025	2026	2027	2028
Valor	87.9%	90.3%	90.7%	91.2%	91.6%

Ficha del indicador 01.02					
Objetivo Estratégico	OE.01 Lograr el cumplimiento oportuno de las obligaciones que maximicen la eficacia de la recaudación tributaria y no tributaria				
Nombre del indicador:	Porcentaje de la efectividad de la cobranza no tributaria de la MML				
Justificación:	La cobranza de conceptos no tributarios es importante para la MML, puesto que ello es resultado de una fiscalización al cumplimiento de las normativas de control de tránsito orientada a una mejora en la conducta vial de los ciudadanos. Asimismo, del cobro de las multas de tránsito se generan ingresos que sirven para financiar gastos de operatividad. A mayor efectividad en la cobranza no tributaria significa mayores niveles de recaudación. El indicador abarca los principales reglamentos no tributarios de ámbito de la MML. Además, el seguimiento a la cobranza no tributaria es una actividad permanente y esta sistematizada lo que permite contar con estadísticas diarias, mensuales, anuales, según sea necesario; por lo que el indicador es medible.				
Responsable del Indicador	Gerencia de Operaciones // Subgerencia de Gestión de Cobranza// Subgerencia de Ejecución Coactiva				
Limitaciones para la medición del indicador	Ninguna				
Método de cálculo:	Fórmula de indicador	(Número de multas pagadas que fueron impuestas en el año corriente / Número de multas impuestas en el año corriente) x 100%			
	Especificaciones técnicas	<ul style="list-style-type: none">Se considera papeletas con pagos, aquellas que fueron impuestas en el año corriente y no de años anteriores. Además, se consideran para evaluación las papeletas registradas en el sistema al cierre de cada periodo de evaluación.Los reglamentos considerados en las papeletas impuestas son: Reglamento Nacional de Tránsito (RNT) y Reglamento de Transporte de Carga (RTC).No se consideran las papeletas anuladas.El monto insoluto impuesto y pagado son respecto del año de deuda corriente y no de años anteriores.			
Sentido esperado del indicador y tipo de agregación	Ascendente.				
Proceso de recolección y análisis	<p>El Insumo utilizado para el cálculo del indicador es un archivo Excel denominado "insumo PEI 05", los pasos para obtener la información son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none">Se solicita la actualización de este insumo a la Oficina de Tecnologías de la Información vía requerimiento en el módulo de Intranet SAT.En el insumo actualizado se genera una tabla dinámica con todos los registros de la Hoja denominada "Emitido" y se utilizan los campos: "Año infracción", "Año generado", "reglamento" y "papeletas impuestas" y se aplican los filtros: año infracción [año corriente], año generado [año corriente], reglamentos [RNT y RTC] y el campo "papeletas impuestas" que debe estar en valores y tiene que estar calculado como suma.De mismo modo se genera una tabla dinámica para la hoja "pagos" se utilizan los campos: "Año infracción", "Año pago", "reglamento" y "papeletas con pagos" y se aplican los filtros: año infracción [año corriente], año pago [año corriente], "reglamentos" [RNT y RTC] y el campo "papeletas con pagos" debe estar calculado como suma.Del punto 2, se obtiene la cantidad de infracciones por los dos reglamentos [RNT y RTC] y la suma es la cantidad total de las papeletas impuestas. Del punto 3 se obtiene la cantidad de papeletas con pagos de los dos reglamentos [RNT y RTC] y la suma es la cantidad total de las papeletas con pagos.La cantidad total de las papeletas con pagos se divide entre la cantidad total de las papeletas impuestas, resultando así la efectividad que debe estar expresada como porcentaje.Registro del indicador en la Ficha Técnica del PEI.				
Fuente y de bases de datos	Fuente	Oficina de Tecnologías de la Información – Registro de requerimientos			
	Base de datos	Reportes de Recaudación – Insumo PEI			
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2023	2025	2026	2027	2028
Valor	65.6%	69.4%	70.0%	70.5%	70.8%

Ficha del indicador 01.01.01					
Acción Estratégica	AE.01.01 Difusión de campañas que promuevan el pago voluntario entre los ciudadanos				
Nombre del indicador:	Porcentaje de efectividad de la recaudación tributaria de pago oportuno				
Justificación:	La recaudación de conceptos tributarios tiene como base la aplicación de acciones de incentivo al pago oportuno de los contribuyentes, es decir, incentivar el pago antes de la fecha de vencimiento, dado que las acciones inductivas son menos costosas que las acciones de cobranza pre-coactiva y coactiva. El indicador expresa el nivel de recaudación tributaria antes de la fecha de vencimiento respecto del total del monto emitido en el año. Además, el seguimiento a la recaudación tributaria es una actividad permanente y esta sistematizada lo que permite contar con estadísticas diarias, mensuales, anuales, según sea necesario; por lo que el indicador es medible.				
Responsable del Indicador	Subgerencia de Gestión de Cobranza				
Limitaciones para la medición del indicador	Ninguna.				
Método de cálculo:	Fórmula de indicador	(Monto insoluto pagado por Imp. Vehicular, Predial y Arbitrios, antes de la fecha de vencimiento / Monto insoluto emitido por Imp. al Patrimonio Vehicular, Predial y Arbitrios) x 100%			
	Especificaciones técnicas	<ul style="list-style-type: none">▪ El monto insoluto emitido y pagado corresponde al año de deuda corriente y no de años anteriores.▪ El monto insoluto emitido y pagado son respecto del año de deuda corriente y no de años anteriores. Los meses de vencimiento son: Febrero, mayo, agosto y noviembre.▪ La medición del indicador es trimestral.			
Sentido esperado del indicador y tipo de agregación	Ascendente				
Proceso de recolección y análisis	<p>El Insumo utilizado para el cálculo del indicador es un archivo Excel denominado "insumo PEI 03", los pasos para obtener la información son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Se solicita la actualización de este insumo a la Oficina de Tecnologías de la Información vía requerimiento en el módulo de Intranet SAT.2. En el insumo actualizado se genera una tabla dinámica con todos los registros de la Hoja denominada "Emisión" y se utilizan los campos: "Año emisión", "Año deuda", Descripción de concepto" y "Suma de cuota emitida" y se aplican los filtros: año emisión [año corriente], año deuda [año corriente], Descrip. Concepto [Imp. Predial, Arbitrios e Impuesto vehicular] y el campo "cuota emitida" que debe estar en valores y tiene que estar calculado como suma.3. De mismo modo se genera una tabla dinámica para la hoja "pagos" se utilizan los campos: "Año emisión", "Año deuda", "Año pago", "Descrip. Concepto" "Periodo de deuda" y "Cuota pagada" y se aplican los filtros: año emisión [año corriente], año pago [año corriente], en Descrip. Concepto [Imp. Predial, Arbitrios e Impuesto vehicular] y el campo cuota pagada debe estar calculado como suma.4. Del punto 2, se obtiene los montos de emisión por los tres conceptos tributarios [Imp. Predial, Arbitrios e Impuesto vehicular] y la suma es el monto total de la cuota emitida. Del punto 3 se obtiene los montos pagados por los tres conceptos tributarios [Imp. Predial, Arbitrios e Impuesto vehicular] y el monto total pagado de cada cuota dentro de las fechas de vencimiento.5. El monto obtenido de la cuota pagada dentro del plazo se divide entre el monto total obtenido de la cuota emitida, resultando así la efectividad que debe estar expresada como porcentaje.				
Fuente y bases de datos	Fuente	Oficina de Tecnologías de la Información – Registro de requerimientos			
	Base de datos	Reportes de Recaudación – Insumo PEI			
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2023	2025	2026	2027	2028
Valor	66.7%	68.8%	69.1%	69.4%	69.7%

Ficha del indicador 01.01.02					
Acción Estratégica	AE.01.01 Difusión de campañas que promuevan el pago voluntario entre los ciudadanos				
Nombre del indicador:	Contribuyentes puntuales				
Justificación:	Las acciones de cobranza inductiva deben tener un impacto positivo en la generación de un mayor número de contribuyentes puntuales año a año y con ello promover una cultura de pago en los vecinos del Cercado de Lima, fortaleciendo la cultura tributaria de la localidad. El indicador expresa el número de contribuyentes puntuales a una fecha de corte (cierre de vencimiento) respecto del total de contribuyentes afectos a la fecha de corte. Además, la información de los contribuyentes esta sistematizada lo que permite contar con estadísticas mensuales o por cada vencimiento; por lo que el indicador es medible.				
Responsable del Indicador	Subgerencia de Gestión de Cobranza				
Limitaciones para la medición del indicador	Ninguna				
Método de cálculo:	Fórmula de indicador	(Número de contribuyentes puntuales en el periodo t=i, del año corriente) / (Total de contribuyentes afectos en el periodo t=i, del año corriente) x 100%			
	Especificaciones técnicas	<ul style="list-style-type: none">Se considera contribuyentes puntuales a la suma de contribuyentes puntuales anuales más contribuyentes puntuales trimestrales.Se considera contribuyente puntal anual, a aquel que ha pagado sus cuatro cuotas dentro del primer vencimiento (cifra obtenida del 1° vencimiento).Se considera puntal trimestral a aquel que pago su deuda de la 1°, 2°, 3° y 4° cuota dentro del vencimiento.La medición del indicador es trimestral.			
Sentido esperado del indicador y tipo de agregación	Ascendente				
Proceso de recolección y análisis	<p>El Insumo utilizado para el cálculo del indicador es un archivo Excel denominado “insumo PEI 04”, los pasos para obtener la información son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none">Se solicita la actualización de este insumo a la Oficina de Tecnologías de la Información vía requerimiento en el módulo de Intranet SAT.Para determinar la cantidad de contribuyentes puntuales trimestrales, se trabaja con el insumo del mes que corresponde al vencimiento, se genera una tabla dinámica con todos los registros de la Hoja denominada “Tipo de Contribuyente” y se utilizan los campos: “Tipo Puntual”, “Cantidad de contribuyentes”, nos mostrará la cantidad de contribuyentes puntuales trimestral en el periodo t=i. y el total general de contribuyentes afectados en el periodo t=i..Para determinar la cantidad de contribuyentes anuales, se trabaja con el insumo del mes de febrero, aplicando el filtro Tipo Puntual [Puntual anual], esta es la cantidad de contribuyentes “Puntual Anual” que se tomará para todos los periodos.La suma del punto 2 y 3 determina el número de contribuyentes puntuales del periodo t=i.El monto total obtenido de la suma de contribuyentes puntuales trimestrales más el puntual anual, se divide con el total de contribuyentes afectos, resultando así el porcentaje de contribuyentes puntuales.				
Fuente y bases de datos	Fuente	Oficina de Tecnologías de la Información			
	Base de datos	Reportes de Recaudación – Insumo PEI			
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2023	2025	2026	2027	2028
Valor	34.4%	35.5%	36.0%	36.4%	36.8%

Ficha del indicador 01.01.03					
Acción Estratégica	AE.01.01 Difusión de campañas que promuevan el pago voluntario entre los ciudadanos				
Nombre del indicador:	Campañas de difusión y orientación para la cultura tributaria				
Justificación:	Las campañas de orientación tributaria que promueven el pago oportuno de obligaciones son fundamentales para fortalecer la cultura tributaria. A través de estas iniciativas, se informa a los contribuyentes sobre sus responsabilidades, beneficios, y consecuencias de no cumplir con el pago de sus obligaciones, fomentando así una mayor transparencia y confianza en el sistema. Además, incentivan la responsabilidad ciudadana y facilitan el entendimiento de los procesos tributarios, reduciendo el riesgo de incumplimientos involuntarios. Un pago oportuno de impuestos asegura la disponibilidad de recursos para servicios esenciales de la ciudad. Asimismo, disminuye la necesidad de recurrir a medidas coercitivas, promoviendo una relación colaborativa entre la Entidad y los contribuyentes. Además, la ejecución de estas campañas es una actividad recurrente y se cuenta con información estadísticas de las mismas.				
Responsable del Indicador	Subgerencia de Gestión de Cobranza				
Limitaciones para la medición del indicador	Ninguna				
Método de cálculo:	Fórmula de indicador	Número de campañas de difusión y orientación tributaria del SAT ejecutadas en el año en las que se promueva el pago voluntario de las obligaciones			
	Especificaciones técnicas	<ul style="list-style-type: none">▪ Considera las campañas de visita a condominios SAT visita tu condominio y/o similares▪ Considera las campañas realizadas de INFOMOVIL SAT▪ La medición del indicador es trimestral.			
Sentido esperado del indicador y tipo de agregación	Ascendente				
Proceso de recolección y análisis	<ol style="list-style-type: none">1. La Subgerencia de Gestión de Cobranza dentro de su plan de trabajo del POI, tiene programado la realización de campañas de difusión y orientación tributaria.2. Durante distintos meses del año, se realizan las campañas de “SAT visita tu condominio” y de “INFOMOVIL SAT”3. La Subgerencia de Gestión de Cobranza lleva un control de las campañas ejecutadas, ya sea en número de campañas realizadas; así como la cantidad de personas intervenidas.4. La Subgerencia de Gestión de Cobranza como parte de las acciones a reportar de su POI, informa sobre el número de campañas realizadas a la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización.				
Fuente y bases de datos	Fuente	Subgerencia de Gestión de Cobranza			
	Base de datos	Registro de Ejecución del POI – Modulo de Control de la Gestión			
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2023	2025	2026	2027	2028
Valor	LB	160	170	180	190

Ficha del indicador 01.02.01					
Acción Estratégica	AE.01.02 Gestión eficaz del proceso de cobranza del SAT				
Nombre del indicador:	Porcentaje de efectividad de la cobranza no tributaria de pagos con descuento				
Justificación:	Brindar facilidades de pago en materia no tributaria es importante, dado que a partir de ello se busca reconocer a aquellos ciudadanos que responsablemente realizan sus pagos voluntarios frente a una conducta vial inadecuada. Además, de esta manera se ve el alcance de las acciones de difusión en los distintos medios sobre los beneficios que otorga el Reglamento Nacional de tránsito, en infracciones específicas. Además, el seguimiento a la cobranza no tributaria es una actividad permanente y esta sistematizada lo que permite contar con estadísticas diarias, mensuales, anuales, según sea necesario; por lo que el indicador es medible.				
Responsable del Indicador	Subgerencia de Gestión de Cobranza				
Limitaciones para la medición del indicador	Ninguna				
Método de cálculo:	Fórmula de indicador	(Número de papeletas pagadas que accedieron a descuentos / Número de Papeletas Impuestas en el año corriente) x 100%			
	Especificaciones técnicas	<ul style="list-style-type: none">El reglamento considerado es el Reglamento Nacional de Tránsito (RNT).No se consideran las papeletas anuladas.El monto insoluto impuesto y pagado son respecto del año de deuda corriente y no de años anteriores.Se considera las papeletas pagadas bajo el Reglamento Nacional de Tránsito (RNT) que accedieron al descuento del 83% o 67% sobre el monto original de la infracción.La medición del indicador es trimestral.			
Sentido esperado del indicador y tipo de agregación	Ascendente.				
Proceso de recolección y análisis	El Insumo utilizado para el cálculo del indicador es un archivo Excel denominado "insumo PEI 05", los pasos para obtener la información son los siguientes:				
	1. Se solicita la actualización de este insumo a la Oficina de Tecnologías de la Información vía requerimiento en el módulo de Intranet SAT.				
	2. En el insumo actualizado se genera una tabla dinámica con todos los registros de la Hoja denominada "Emisión" y se utilizan los campos: "Reglamento", "Descrip. Concepto", "Año de infracción" y "Papeletas Impuestas" y se aplican los filtros: Reglamento [RNT], Descrip. Concepto [Reglamento Nacional de Tránsito, Infracciones SOAT, Reglamento Nacional de Tránsito GTU], Año de infracción [Año corriente] y el campo "Papeletas Impuestas" que debe estar en valores y tiene que estar calculado como suma.				
	3. De mismo modo se genera una tabla dinámica para la hoja "pagos" se utilizan los campos: "Reglamento", "Descrip. Concepto", "Año de infracción", "Año Pago", "Porcentaje de descuento" y "Papeletas con Pagos" y se aplican los filtros: Reglamento [RNT], Descrip. Concepto [Reglamento Nacional de Tránsito, Infracciones SOAT, Reglamento Nacional de Tránsito GTU], Año de infracción [Año corriente], Año de Pago [Año corriente, Porcentaje de Descuento [67% y 83%], y el campo [Papeletas con Pagos] debe estar calculado como suma.				
	4. Del punto 2, se obtiene los montos totales de papeletas emitidas por la Policía de Tránsito dentro del año corriente. Del punto 3 se obtiene la cantidad de papeletas pagadas con los descuentos que otorga el Reglamento Nacional de Tránsito.				
	5. La cantidad total de papeletas con pagos que accedieron a descuento se divide con la cantidad total de papeletas impuestas en el año corriente, resultando así la efectividad que debe estar expresada como porcentaje.				
Fuente y bases de datos	Fuente	Oficina de Tecnologías de la Información – Registro de requerimientos			
	Base de datos	Reportes de Recaudación – Insumo PEI			
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2023	2025	2026	2027	2028
Valor	52.8%	57.8%	58.0%	58.2%	58.5%

Ficha del indicador 01.02.02					
Acción Estratégica	AE.01.02 Gestión eficaz del proceso de cobranza del SAT				
Nombre del indicador:	Porcentaje de efectividad de la recaudación tributaria en estado coactivo				
Justificación:	Una de las fases de la cobranza es la etapa coactiva de las obligaciones, en dicha fase, es importante medir el grado de eficacia de las acciones que se realizan y como estas contribuyen a recuperar ingresos y generar mayor recaudación para el SAT; así como para la MML. El indicador expresa el nivel de recaudación tributaria de deuda del año corriente en estado coactivo respecto del total del monto emitido tributario del año corriente en estado coactivo. Además, el seguimiento a la recaudación tributaria en sus diferentes estados es una actividad permanente y esta sistematizada lo que permite contar con estadísticas diarias, mensuales, anuales, según sea necesario; por lo que el indicador es medible.				
Responsable del Indicador	Subgerencia de Ejecución Coactiva				
Limitaciones para la medición del indicador	Ninguna.				
Método de cálculo:	Fórmula de indicador	(Monto insoluto pagado por Impuesto predial, Impuesto vehicular y Arbitrios, de la deuda en estado coactivo, del año corriente / Monto insoluto emitido por Impuesto predial, Impuesto vehicular y Arbitrios, de la deuda en estado coactivo, del año corriente) x 100%			
	Especificaciones técnicas	<ul style="list-style-type: none">El monto insoluto emitido y pagado corresponde al año de deuda corriente y no de años anteriores.La deuda deberá estar en etapa coactiva es decir con REC notificada, RMC emitida o RMC notificada.Impuesto predial: Tributo que grava el valor de los predios urbanos y rústicos en base a su autovalúo.Impuesto vehicular: Impuesto que grava la propiedad de los vehículos, automóviles, camionetas, station wagons, camiones, remolcadores o tracto camiones, buses y omnibuses.Arbitrios municipales: Tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de los servicios públicos de Limpieza Pública, Parques y Jardines Públicos y Serenazgo, los cuales son aprobados mediante ordenanza.La medición del indicador es trimestral.			
Sentido esperado del indicador y tipo de agregación	Ascendente				
Proceso de recolección y análisis	<p>El Insumo utilizado para el cálculo del indicador es un archivo Excel denominado "insumo PEI 03", los pasos para obtener la información son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none">Se solicita la actualización de este insumo a la Oficina de Tecnologías de la Información vía requerimiento en el módulo de Intranet SAT.En el insumo actualizado se genera una tabla dinámica con todos los registros de la Hoja denominada "Emisión" y se utilizan los campos: "Año emisión", "Año deuda", "Situación", "Cuota emitida", "Descrip. Concepto" y se aplican los filtros: año emisión [año corriente], año deuda [año corriente], situación [REC notificada, RMC emitida y notificada], Descrip. Concepto [Imp. Predial, Arbitrios e Impuesto vehicular] y el campo "cuota emitida" que debe estar en valores y tiene que estar calculado como suma.De mismo modo se genera una tabla dinámica para la hoja "pagos" se utilizan los campos: "Año emisión", "Año pago", "Año deuda", "Situación" "Descrip. Concepto" y "Cuota pagada" y se aplican los filtros: año emisión [año corriente], año pago [año corriente], año deuda [año corriente], situación [REC notificada, RMC emitida y notificada], Descrip. Concepto [Imp. Predial, Arbitrios e Impuesto vehicular] y el campo cuota pagada debe estar calculado como suma.Del punto 2, se obtiene los montos de deuda en la etapa coactiva por los tres conceptos tributarios [Imp. Predial, Arbitrios e Impuesto vehicular] y la suma es el monto total de la cuota emitida. Del punto 3 se obtiene los montos pagados en la etapa coactiva por los tres conceptos tributarios [Imp. Predial, Arbitrios e Impuesto vehicular] y la suma es el monto total de la cuota pagada.El monto total obtenido de la cuota pagada se divide entre el monto total obtenido de la cuota emitida, resultando así la efectividad de la recaudación en la etapa coactiva, la cual debe estar expresada como porcentaje.				
Fuente y bases de datos	Fuente	Oficina de Tecnologías de la Información – Registro de requerimientos			
	Base de datos	Reportes de Recaudación – Insumo PEI			
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2023	2025	2026	2027	2028
Valor	60.2%	61.0%	61.7%	62.4%	62.8%

Ficha del indicador 01.02.03					
Acción Estratégica	AE.01.02 Gestión eficaz del proceso de cobranza del SAT				
Nombre del indicador:	Porcentaje de efectividad de la recaudación de deuda corriente fiscalizada				
Justificación:	Una adecuada cobranza tiene como soporte la generación de cartera por cobrar a través de la determinación de deuda por labores de fiscalización. El indicador expresa el nivel de recaudación tributaria de deuda emitida por fiscalización de deuda corriente respecto del total del monto emitido en el año por fiscalización. Además, el seguimiento a la recaudación tributaria en sus diferentes estados es una actividad permanente y esta sistematizada lo que permite contar con estadísticas diarias, mensuales, anuales, según sea necesario; por lo que el indicador es medible.				
Responsable del Indicador	Subgerencia de Fiscalización Tributaria // Subgerencia de Gestión de Cobranza				
Limitaciones para la medición del indicador	Ninguna				
Método de cálculo:	Fórmula de indicador	(Monto insoluto pagado por Imp. Predial, Imp. Vehicular y Arbitrios municipales de deuda emitida por fiscalización del año corriente. / Monto insoluto emitido por Imp. Predial, Imp. Vehicular y Arbitrios municipales de deuda emitida por fiscalización del año corriente) x 100%			
	Especificaciones técnicas	<ul style="list-style-type: none">▪ El monto insoluto emitido y de pago son respecto del año de deuda corriente y no de años anteriores.▪ El monto insoluto emitido y pagado son respecto del año de deuda corriente y no de años anteriores.▪ Los meses de vencimiento son: Febrero, mayo, agosto y noviembre.▪ La medición del indicador es trimestral.			
Sentido esperado del indicador y tipo de agregación	Ascendente.				
Proceso de recolección y análisis	<p>El Insumo utilizado para el cálculo del indicador es un archivo Excel denominado "insumo PEI 03", los pasos para obtener la información son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Se solicita la actualización de este insumo a la Oficina de Tecnologías de la Información vía requerimiento en el módulo de Intranet SAT.2. En el insumo actualizado se genera una tabla dinámica con todos los registros de la Hoja denominada "Emisión" y se utilizan los campos: "Año emisión", "Año deuda", "Descrip. Concepto", "Medio de determinación", "Cuota emitida" y se aplican los filtros: año emisión [año corriente], año deuda [año corriente], Descrip. Concepto [Imp. Predial, Arbitrios e Impuesto vehicular], Medio de determinación [Fiscalización] y el campo "cuota emitida" que debe estar en valores y tiene que estar calculado como suma.3. De mismo modo se genera una tabla dinámica para la hoja "pagos" se utilizan los campos: "Año emisión", "Año deuda", "Año pago", "Descrip. Concepto", "Medio de determinación", y "Cuota pagada" y se aplican los filtros: año emisión [año corriente], año deuda [año corriente], año pago [año corriente], en Descrip. Concepto [Imp. Predial, Arbitrios e Impuesto vehicular], Medio de determinación [Fiscalización] y el campo cuota pagada debe estar calculado como suma.4. Del punto 2, se obtiene los montos de emisión de deuda fiscalizada por los tres conceptos tributarios [Imp. Predial, Arbitrios e Impuesto vehicular] y la suma es el monto total de la cuota emitida. Del punto 3 se obtiene los montos pagados de deuda fiscalizada por los tres conceptos tributarios [Imp. Predial, Arbitrios e Impuesto vehicular] y la suma es el monto total de la cuota pagada.5. El monto total obtenido de la cuota pagada se divide entre el monto total obtenido de la cuota emitida, resultando así la efectividad de recaudación de deuda corriente fiscalizada, que debe estar expresada como porcentaje.				
Fuente y bases de datos	Fuente	Oficina de Tecnologías de la Información – Registro de requerimientos			
	Base de datos	Reportes de Recaudación – Insumo PEI			
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2023	2025	2026	2027	2028
Valor	68.3%	67.5%	68.3%	69.0%	70.0%

Ficha del indicador 01.02.04					
Acción Estratégica	AE.01.02 Gestión eficaz del proceso de cobranza del SAT				
Nombre del indicador:	Porcentaje de efectividad de la recaudación de la cartera tributaria de años anteriores				
Justificación:	La eficacia de las acciones de cobranza repercute en una disminución de la generación de deuda pendiente de años anteriores, y a su vez evitando que esta se convierta en cartera pesada. El indicador expresa el nivel de recaudación tributaria de deuda de años anteriores (saldos anteriores y nuevos saldos generados de deuda anterior) respecto del total de deuda emitida de años anteriores (emitida en años anteriores y emitida del año actual). Además, el seguimiento a la recaudación tributaria en sus diferentes estados es una actividad permanente y esta sistematizada lo que permite contar con estadísticas diarias, mensuales, anuales, según sea necesario; por lo que el indicador es medible.				
Responsable del Indicador	Subgerencia de Gestión de Cobranza // Subgerencia de Ejecución Coactiva				
Limitaciones para la medición del indicador	Ninguna				
Método de cálculo:	Fórmula de indicador	(Monto recaudado en el año corriente por deuda de años anteriores + Monto recaudado en el año corriente por nueva deuda emitida de años anteriores/ Saldos de deuda emitida de años anteriores + Deuda emitida en el año corriente por concepto de deuda de años anteriores) x 100%			
	Especificaciones técnicas	<ul style="list-style-type: none">Los montos de emisión de deuda y recaudación son en estado insoluto.Se precisa que el saldo considerado en la expresión matemática es respecto al cierre del año anterior del periodo de medición.Se considera el monto insoluto de los conceptos: Impuesto al Patrimonio Vehicular, Impuesto Predial y Arbitrios.La medición del indicador es trimestral.			
Sentido esperado del indicador y tipo de agregación	Ascendente				
Proceso de recolección y análisis	Los Insumos utilizados para el cálculo del indicador son el archivo Excel denominado "insumo PEI 03" e "Insumo PEI 06", los pasos para obtener la información son los siguientes: 1. Se solicita la actualización de estos insumos a la Oficina de Tecnologías de la Información vía requerimiento en el módulo de Intranet SAT. 2. En el insumo PEI 03 actualizado se genera una tabla dinámica con todos los registros de la Hoja denominada "Emisión" y se utilizan los campos: "Año emisión", "Año deuda", "Descrip. Concepto", "Cuota emitida" y se aplican los filtros: año emisión [año corriente], año deuda [años anteriores] Descrip. Concepto [Imp. Predial, Arbitrios e Impuesto vehicular] y el campo "cuota emitida" que debe estar en valores y tiene que estar calculado como suma. A la cuota emitida se le suma los saldos del insumo PEI 06 de diciembre del año anterior, aplicándole los mismos filtros. 3. De mismo modo se genera una tabla dinámica para la hoja "pagos" se utilizan los campos: "Año emisión", "Año deuda", "Año pago", "Descrip. Concepto" y "Cuota pagada" y se aplican los filtros: año emisión [todos], año deuda [años anteriores], año pago [año corriente], en Descrip. Concepto [Imp. Predial, Arbitrios e Impuesto vehicular] y el campo cuota pagada debe estar calculado como suma. 4. Del punto 2, se obtiene los montos de emisión por los tres conceptos tributarios [Imp. Predial, Arbitrios e Impuesto vehicular] y la suma es el monto total de la cuota emitida. Del punto 3 se obtiene los montos pagados por los tres conceptos tributarios [Imp. Predial, Arbitrios e Impuesto vehicular] y la suma es el monto total de la cuota pagada. 5. El monto total obtenido de la cuota pagada se divide entre el monto total obtenido de la cuota emitida, resultando así la efectividad de la cartera tributaria de años anteriores, que debe estar expresada como porcentaje.				
Fuente y bases de datos	Fuente	Oficina de Tecnologías de la Información			
	Base de datos	Reportes de Recaudación – Insumo PEI			
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2023	2025	2026	2027	2028
Valor	20.8%	21.2%	21.4%	21.6%	22.0%

Ficha del indicador 01.02.05					
Acción Estratégica	AE.01.02 Gestión eficaz del proceso de cobranza del SAT				
Nombre del indicador:	Porcentaje de efectividad de la Cobranza no tributaria de años anteriores				
Justificación:	Es fundamental medir la eficacia de las acciones implementadas para cobrar deudas por infracciones de tránsito indistintamente el estado o año de la multa, dado que tienen un impacto directo en la generación de ingresos para dar sostenibilidad a la operatividad de la cobranza de este reglamento de tránsito. Este análisis ayuda a comprender el grado de cumplimiento de los ciudadanos frente a sanciones anteriores y la capacidad del SAT para recuperar los ingresos derivados de las multas impuestas en años anteriores. Además, el seguimiento a la cobranza no tributaria en sus diferentes etapas o estados es una actividad permanente y esta sistematizada lo que permite contar con estadísticas diarias, mensuales, anuales, según sea necesario; por lo que el indicador es medible.				
Responsable del Indicador	Subgerencia de Gestión de Cobranza // Subgerencia de Ejecución Coactiva				
Limitaciones para la medición del indicador	Ninguna				
Método de cálculo:	Fórmula de indicador	(Número de papeletas pagadas de infracciones de años anteriores / Número de papeletas impuestas de infracciones años anteriores pendientes de pago x 100%			
	Especificaciones técnicas	<ul style="list-style-type: none">▪ Papeletas impuestas bajo el Reglamento Nacional de Tránsito – RNT y el Reglamento de Transporte de Carga – RTC de años anteriores.▪ El reglamento RNT implica los siguientes conceptos: i) Infracciones SOAT, ii) Reglamento Nacional de Tránsito, y iii) Reglamento Nacional de tránsito - Peatones, GTU y otros que indiquen RNT.▪ La medición del indicador es trimestral.			
Sentido esperado del indicador y tipo de agregación	Ascendente				
Proceso de recolección y análisis	<p>El Insumo utilizado para el cálculo del indicador son los archivos Excel denominados “insumo PEI 05” e “insumo PEI 06”, los pasos para obtener la información son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Se solicita la actualización de estos insumos a la Oficina de Tecnologías de la Información vía requerimiento en el módulo de Intranet SAT.2. En el insumo PEI 06 deberá ser al mes de diciembre del año anterior. En el insumo se genera una tabla dinámica con todos los registros de la Hoja denominada “Emitido” y se utilizan los campos: “Concepto” y “Cuentas” y se aplican los filtros: Reglamento [RNT, RTC], y el campo “Cuentas” que debe estar en valores y tiene que estar calculado como suma.3. De mismo modo en el insumo PEI 05 se genera una tabla dinámica para la hoja “pagos” se utilizan los campos: “Año pago”, “Año de infracción”, “Reglamento” y “Papeletas con Pagos” y se aplican los filtros: año pago [año corriente], año infracción [años anteriores], Reglamento [RNT, RTC], y el campo “Papeletas con pagos” que debe estar en valores y tiene que estar calculado como suma.4. Del punto 2, se obtiene la cantidad de papeletas impuestas en años anteriores que están pendientes de pago.5. Del punto 3 se obtiene la cantidad de pagos por infracciones de años anteriores.6. El monto total obtenido de la cantidad de pagos se divide entre el número de papeletas impuestas, resultando así la efectividad que debe estar expresada como porcentaje.				
Fuente y de bases de datos	Fuente	Oficina de Tecnologías de la Información			
	Base de datos	Reportes de Recaudación – Insumo PEI			
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2023	2025	2026	2027	2028
Valor	16.0%	18.8%	19.0%	19.2%	19.5%

Ficha del indicador 01.02.06					
Acción Estratégica	AE.01.02 Gestión eficaz del proceso de cobranza del SAT				
Nombre del indicador:	Contribuyentes con teléfono y/o email				
Justificación:	Una gestión eficiente de los datos de los ciudadanos busca incrementar la cantidad y la calidad de los datos de contacto, para una oportuna y eficiente comunicación sobre deudas pendientes, beneficios u otra información relevante y de esta manera mejorar la percepción de los contribuyentes respecto a la eficacia de los canales de comunicación que tiene el SAT. Además, la información de los contribuyentes esta sistematizada lo que permite contar con estadísticas mensuales o por cada vencimiento; por lo que el indicador es medible.				
Responsable del Indicador	Subgerencia de Orientación y Registro				
Limitaciones para la medición del indicador	Ninguna				
Método de cálculo:	Fórmula de indicador	(Número de contribuyentes con teléfonos y/o email) / (Total de contribuyentes afectados en el periodo de evaluación) x 100%			
	Especificaciones técnicas	<ul style="list-style-type: none">Se considera a los contribuyentes que a la fecha cuentan con teléfono y/o email registrado.El número de contribuyentes con teléfono y/o email consiste en la suma de contribuyentes: Solo con teléfono. ii) Con teléfono e E-mail, III) Solo con E-mail.La medición del indicador es trimestral.			
Sentido esperado del indicador y tipo de agregación	Ascendente				
Proceso de recolección y análisis	<p>El Insumo utilizado para el cálculo del indicador es un archivo Excel denominado “insumo PEI 01”, los pasos para obtener la información son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none">Se solicita la actualización de este insumo a la Oficina de Tecnologías de la Información vía requerimiento en el módulo de Intranet SAT.En el insumo actualizado se calcula la cantidad de contribuyentes con teléfono y email, sumando las siguientes filas “solo con teléfono”, “con teléfono e Email”. “Solo con Email”, determinando así la cantidad total de contribuyentes que cuentas con teléfonos y/o emailEl total de contribuyentes afectados se determina sumando el total de filas contenidas en el insumo: “solo con teléfono”, “con teléfono e Email”, “Solo con Email” y “Sin ninguno”.El monto total obtenido de la cantidad de contribuyentes que cuenta teléfonos y/o email se divide entre el monto total obtenido de contribuyentes afectados, resultando así el porcentaje de contribuyentes que cuenta con datos de contacto.				
Fuente y bases de datos	Fuente	Oficina de Tecnologías de la Información			
	Base de datos	Reportes de Recaudación – Insumo PEI			
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2023	2025	2026	2027	2028
Valor	87.0%	88.9%	89.4%	90.0%	90.5%

Ficha del indicador 02.01					
Objetivo Estratégico	OE.02 Brindar servicios innovadores centrado en los ciudadanos				
Nombre del indicador:	Satisfacción General del Ciudadano				
Justificación:	Es importante para la institución medir la expectativa de los ciudadanos por los servicios del SAT y contrastarlo con su nivel de percepción una vez haya utilizado algunos de los servicios que están dentro de la medición, y de esta manera establecer su grado de satisfacción; así como identificar aquellos aspectos con la calificación más baja a fin de reforzarlos y brindar un servicio con estándares de calidad. De conformidad con el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en la Entidades de la Administración Pública de la PCM. Además, la ejecución de encuestas en una actividad recurrente, por lo que se tienen destinados recursos para su aplicación; por tanto, el indicador es medible.				
Responsable del Indicador	Subgerencia de Orientación y Registro				
Limitaciones para la medición del indicador	Ninguna				
Método de cálculo:	Fórmula de indicador	(Número de ciudadanos que manifiestan en la encuesta estar satisfechos y totalmente satisfechos con los servicios brindados por la institución) / (Número de ciudadanos encuestados) x 100%			
	Especificaciones técnicas	<ul style="list-style-type: none">La medición está alineada al cumplimiento de la RM 186-2015-PCM: Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.Los parámetros (Nivel de confianza, margen de error, probabilidad de éxito y fracaso) utilizados para determinar el tamaño de muestra por canales de atención serán establecidos mediante informe emitido por el equipo de trabajo de planeamiento, o el que haga sus veces.La ejecución de la encuesta puede ser realizado con personal del SAT o se puede tercerizar mediante un servicio de consultoría externa.La medición del indicador es anual.			
Sentido esperado del indicador y tipo de agregación	Ascendente				
Proceso de recolección y análisis	<ol style="list-style-type: none">La realización de la encuesta de satisfacción, percepción y valoración de los ciudadanos es una función de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización establecida en el Manual de Operaciones del SAT.Se programan y destinan recursos para la realización de la encuesta de satisfacción general para el año vigente.Se ejecuta la encuesta de satisfacción general mediante un cuestionario estructurado y se monitorea el avance de la muestra establecida como de los resultados.Se tabulan los resultados de la encuesta de satisfacción general.Se calcula el indicador y se remiten los resultados a la Alta Dirección.				
Fuente y bases de datos	Fuente	Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización			
	Base de datos	Encuesta anual de satisfacción general del SAT			
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2023	2025	2026	2027	2028
Valor	82.0%	84.0%	84.3%	84.6%	84.9%

Ficha del indicador 02.02					
Objetivo Estratégico	OE.02 Brindar servicios innovadores centrado en los ciudadanos				
Nombre del indicador:	Percepción de la adecuación de los servicios a las necesidades de los ciudadanos				
Justificación:	Es importante para la Institución mantener estándares de calidad en los procesos de interrelación con el ciudadano, a partir de ello, se busca permanentemente optimizar los canales y servicios para que estos sean más eficientes, ágiles y que aprovechen las herramientas tecnológicas disponibles en el mercado, a fin de brindar un servicio adecuado a la demanda y a las expectativas de los ciudadanos. Además, la ejecución de encuestas en una actividad recurrente, por lo que se tienen destinados recursos para su aplicación; por tanto, el indicador es medible.				
Responsable del Indicador	Subgerencia de Orientación y Registro				
Limitaciones para la medición del indicador	Ninguna				
Método de cálculo:	Fórmula de indicador	(Número de ciudadanos que responden en la encuesta estar de acuerdo y totalmente de acuerdo a la afirmación de que el SAT adecua sus servicios a la necesidad de los ciudadanos) / (Número de ciudadanos que responden la encuesta) x 100%			
	Especificaciones técnicas	<ul style="list-style-type: none">La medición está alineada al cumplimiento de la RM 186-2015-PCM: Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.Los parámetros (Nivel de confianza, margen de error, probabilidad de éxito y fracaso) utilizados para determinar el tamaño de muestra por canales de atención serán establecidos mediante informe emitido por el equipo de trabajo de planeamiento, o el que haga sus veces.La ejecución de la encuesta puede ser realizado con personal del SAT o se puede tercerizar mediante un servicio de consultoría externa.La medición del indicador es anual.			
Sentido esperado del indicador y tipo de agregación	Ascendente				
Proceso de recolección y análisis	<ol style="list-style-type: none">La realización de la encuesta de satisfacción, percepción y valoración de los ciudadanos es una función de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización establecida en el Manual de Operaciones del SAT.Se programan y destinan recursos para la realización de la encuesta de satisfacción general para el año vigente.Se ejecuta la encuesta de satisfacción general mediante un cuestionario estructurado y se monitorea el avance de la muestra establecida como de los resultados.Se tabulan los resultados de la encuesta de satisfacción general.Se calcula el indicador y se remiten los resultados a la Alta Dirección.				
Fuente y bases de datos	Fuente	Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización			
	Base de datos	Encuesta anual de satisfacción general del SAT			
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2023	2025	2026	2027	2028
Valor	76.8%	78.3%	78.6%	79.2%	79.5%

Ficha del indicador 02.01.01					
Acción Estratégica	AE.02.01 Servicios innovados para facilitar la atención al ciudadano				
Nombre del indicador:	Servicios digitales implementados orientados al ciudadano				
Justificación:	El uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) se sustenta en el crecimiento de la demanda de servicios acorde al contexto tecnológico actual; en ese sentido, es prioritario contar con herramientas tecnológicas actualizadas y eficientes para mejorar la prestación de servicios y fortalecer la interacción con los ciudadanos. De esta manera, se busca impulsar una administración más ágil, transparente y orientada al servicio, en línea con los estándares de modernización y las necesidades cambiantes de los ciudadanos.				
Responsable del Indicador	Oficina de Tecnologías de la Información				
Limitaciones para la medición del indicador	Ninguna				
Método de cálculo:	Fórmula de indicador	Número de servicios digitales implementados orientados a la mejora de la prestación de servicios al ciudadano			
	Especificaciones técnicas	<ul style="list-style-type: none">▪ Los servicios digitales considerados para el cálculo del indicador, son aquellos directamente relacionados a mejorar el servicio al ciudadano.▪ La medición del indicador es anual.▪ Los resultados de metas son acumulativos en el tiempo.▪ La medición del indicador es anual.			
Sentido esperado del indicador y tipo de agregación	Ascendente				
Proceso de recolección y análisis	<ol style="list-style-type: none">1.El equipo de trabajo a cargo del desarrollo de software de la Oficina de Tecnologías de la Información, implementa funcionalidades en atención a una lista priorizada.2.Al cierre del ejercicio anual, la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, solicita mediante documento a la Oficina de Tecnologías de la Información, informe sobre los servicios digitales implementados en dicho periodo.3.La Oficina de Tecnologías de la Información, responde el pedido de información sobre los servicios digitales implementados, precisando el tipo de beneficiario: ciudadano, cliente interno y cliente externo.4.La Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, con la información remitida de los servicios digitales implementados, selecciona aquellos cuyo beneficiario es el ciudadano, para posteriormente realizar el cálculo del indicador estratégico.				
Fuente y bases de datos	Fuente	Oficina de Tecnologías de la Información			
	Base de datos	Informe anual de resultados del indicador estratégico			
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	3	2	2	2	3

Ficha del indicador 02.02.01					
Acción Estratégica	AE.02.02 Atención de los reclamos de forma oportuna en la entidad				
Nombre del indicador:	Mejora de los plazos de atención de los reclamos ingresados en la plataforma Libro de reclamaciones de la PCM				
Justificación:	Mejorar los plazos de atención en los reclamos que ingresan los ciudadanos no solo optimiza la eficiencia operativa y por ende mejora su percepción sobre el actuar de la Entidad, sino que también refuerza la imagen institucional al promover una gestión más ágil y transparente, generando mayor credibilidad hacia la ciudadanía. Además, la gestión de reclamos es una actividad sistematizada que permite contar con estadísticas según sea necesario; por tanto, el indicador es medible.				
Responsable del Indicador	Oficina de Integridad y Cumplimiento				
Limitaciones para la medición del indicador	Ninguna				
Método de cálculo:	Fórmula de indicador	(Número de reclamos atendidos dentro de los 15 días hábiles) / (Número de reclamos atendidos dentro del Plazo)			
	Especificaciones técnicas	<ul style="list-style-type: none">▪ El plazo de atención de los reclamos de acuerdo al Procedimiento ODC-PR001 Versión 13 vigente desde el 31-05-2024, es hasta los 20 días hábiles siguientes a la presentación.▪ La información de los reclamos se toma de plataforma Libro de reclamaciones de la PCM.▪ Este indicador mostrará la cantidad de reclamos que fueron atendidos en menor tiempo establecido por la normativa vigente.▪ El cálculo del indicador es con información acumulada del año.▪ La medición del indicador es trimestral.			
Sentido esperado del indicador y tipo de agregación	Ascendente				
Proceso de recolección y análisis	<ol style="list-style-type: none">1. El responsable del Libro de reclamaciones del SAT monitorea constantemente los reclamos ingresados por la plataforma Libro de reclamaciones de la PCM.2. De manera mensual descarga un reporte de todos los reclamos ingresados y cruzando información de los reclamos atendidos en el mes, remite una base de datos con la información de los reclamos a la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización para los fines de monitoreo del Sistema de Gestión de la Calidad.3. La Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización con la información proporcionada realiza el cálculo del indicador estratégico de acuerdo a los plazos de medición y presentación.				
Fuente y bases de datos	Fuente	Oficina de Integridad y Cumplimiento - Responsable del Libro de reclamaciones			
	Base de datos	Plataforma Libro de reclamaciones de la PCM Base de datos de las reclamaciones del SAT del periodo			
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2023	2025	2026	2027	2028
Valor	LB	70.0%	72.0%	74.0%	77.0%

Ficha del indicador 02.02.02					
Acción Estratégica	AE.02.02 Atención de los reclamos de forma oportuna en la entidad				
Nombre del indicador:	Recursos impugnatorios resueltos dentro del plazo				
Justificación:	Atender los recursos impugnatorios es crucial para garantizar la confianza y transparencia en los procedimientos administrativos y legales. Resolver estos recursos de manera oportuna refuerza el principio de justicia pronta, evitando la acumulación de casos y reduciendo la incertidumbre para los ciudadanos. Además, mejora la percepción de eficiencia en la institución, aportando hacia una mejora en la satisfacción de los usuarios al sentir que sus derechos son respetados. Cumplir con este indicador también previene posibles sanciones o acciones legales por dilaciones indebidas, protegiendo la credibilidad de la entidad. Además, la atención de los recursos impugnatorios es una actividad sistematizada que permite contar con estadísticas según sea necesario; por tanto, el indicador es medible.				
Responsable del Indicador	Subgerencia de Atención de Tramites y Recursos				
Limitaciones para la medición del indicador	Ninguna				
Método de cálculo:	Fórmula de indicador	(Número de expedientes resueltos dentro del plazo) / (Total de expediente resueltos)			
	Especificaciones técnicas	<ul style="list-style-type: none">En las evaluaciones se considerará solo los recursos impugnatorios presentados y atendidos del año corriente en primera instancia. Asimismo, se considerarán los siguientes estados de trámite: asignado, en elaboración de proyecto, pendiente de atención, trámite resuelto y con requerimiento de admisibilidad.En materia tributaria, se considera los siguientes tipos de trámite: (1) Recurso de reclamación tributaria, (2) Solicitud de inafectación o beneficio tributario, (3) Solicitud de prescripción tributaria y (4) Solicitud de devolución/Compensación tributaria.En materia no tributaria, considerando los siguientes tipos de trámite: (1) Descargo, (2) Solicitud de prescripción tránsito, (3) Solicitud de prescripción Multas Administrativas, (4) Solicitud de devolución/ compensación Multas Administrativas, (5) Solicitud de devolución/ compensación Tránsito, (6) Recurso de Reconsideración de tránsito, (7) Reclamo de Improcedencia de tránsito.			
Sentido esperado del indicador y tipo de agregación	Ascendente				
Proceso de recolección y análisis	<ol style="list-style-type: none">En el INTRANET del SAT, se ingresa al sistema QlikView: http://satbiprod.sat.gob.pe/qlikview/index.htmSe selecciona el módulo de “servicios – resoluciones”.Se aplican los filtros según las especificaciones técnicas: año corriente, tipo de trámite, en plazo.Se calcula el indicador.				
Fuente y de bases de datos	Fuente	Oficina de Tecnologías de la Información			
	Base de datos	Sistema QlikView			
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2023	2025	2026	2027	2028
Valor	86.9%	85.0%	85.5%	86.0%	87.0%

Ficha del indicador 03.01					
Objetivo Estratégico	OE.03 Fortalecer la gestión institucional en la entidad con innovación, integridad y transparencia				
Nombre del indicador:	Porcentaje de ejecución del POI				
Justificación:	El Plan Operativo institucional comprende la programación de las actividades operativas e inversiones necesarias para ejecutar las Acciones Estratégicas y Objetivos definidas en el Marco Estratégico; así como de las Acciones Estratégicas Institucionales del Plan Estratégico institucional de la Municipalidad de Lima, con su implementación la Entidad busca cerrar brechas y cumplir con los resultados esperados para el ejercicio anual. Además, este indicador ayuda a identificar áreas críticas que requieren ajustes, a fin de evaluar la toma de medidas correctivas. Asimismo, la información de ejecución del POI se carga en aplicativos informáticos internos y externos lo que permite contar con información cuando sea necesario; por tanto, el indicador es medible.				
Responsable del Indicador	Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización				
Limitaciones para la medición del indicador	Ninguna				
Método de cálculo:	Fórmula de indicador	(Total metas ejecutadas) / (Total metas programadas del año) x 100%			
	Especificaciones técnicas	<ul style="list-style-type: none">▪ Considera la programación modificada de metas físicas de las actividades operativas e inversiones a la fecha de evaluación.▪ La medición del indicador es trimestral.			
Sentido esperado del indicador y tipo de agregación	Ascendente				
Proceso de recolección y análisis	5. Las áreas usuarias tienen un plazo máximo de 5 días hábiles para realizar el registro de su ejecución de su programación de metas físicas en el Módulo Control de la Gestión. 6. Un personal del equipo de trabajo de planeamiento o el que haga sus veces, verifica que se cumpla con el registro respectivo, si hay registros pendientes se comunica con el área para regularizar el registro. 7. El Insumo utilizado para el cálculo del indicador se extrae del Módulo control de la Gestión ubicado en la Intranet del SAT, en la opción “POI”, luego opción “Reportes”. 8. Una vez extraído el reporte, se contrasta las metas físicas ejecutadas y la meta física total programada para el cálculo del indicador.				
Fuente y bases de datos	Fuente	Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización			
	Base de datos	Módulo Control de la Gestión Reporte de metas físicas			
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2023	2025	2026	2027	2028
Valor	100.1%	95.0%	98.0%	99.0%	100.0%

Ficha del indicador 03.02					
Objetivo Estratégico	OE.03 Fortalecer la gestión institucional en la entidad con innovación, integridad y transparencia				
Nombre del indicador:	Ratio de eficiencia operativa				
Justificación:	El ratio de eficiencia es una métrica que se utiliza para medir la capacidad de la Entidad para controlar sus gastos y generar ingresos. Permite medir qué tan eficientemente se utilizan los recursos asignados, asegurando una gestión responsable y transparente de fondos públicos. Este indicador facilita la identificación de áreas de mejora, optimizando el gasto en operaciones. Además, contribuye a la rendición de cuentas al mostrar a los ciudadanos que los recursos se emplean efectivamente. Asimismo, la información de los ingresos y gastos esta sistematizada lo que permite contar con información de manera oportuna para la toma de decisiones; por tanto, el indicador es medible.				
Responsable del Indicador	Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización				
Limitaciones para la medición del indicador	Ninguna				
Método de cálculo:	Fórmula de indicador	(Presupuesto ejecutado) / (Ingresos Brutos) x 100%			
	Especificaciones técnicas	<ul style="list-style-type: none">▪ El presupuesto ejecutado se refiere al gasto devengado.▪ Considera la ejecución de gastos de toda índole (bienes, servicios y personal).▪ Los ingresos brutos son los ingresos propios mas los ingresos por comisión.▪ La medición del indicador es trimestral.			
Sentido esperado del indicador y tipo de agregación	No definido				
Proceso de recolección y análisis	<ol style="list-style-type: none">1. La información de ingresos y gastos esta automatizada, lo cual permite generar reportes para monitorear su avance.2. Se solicita al equipo de presupuesto la información de la ejecución de ingresos y la ejecución de gastos al cierre de determinada fecha de corte.3. El equipo de presupuesto extrae la información de los módulos que corresponda (SIAF/SIAT)4. Remite la información en Excel al equipo de planeamiento quien valida la información.5. Se realiza el cálculo del indicador.				
Fuente y de bases de datos	Fuente	Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización			
	Base de datos	SIAF - Módulo Administrativo// SIAT Reporte de ejecución de devengados Reporte de ejecución de Ingresos			
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2023	2025	2026	2027	2028
Valor	81.0%	97.0%	97.0%	96.0%	95.0%

Ficha del indicador 03.01.01					
Acción Estratégica	AE.03.01 Despliegue de la transformación digital en la entidad				
Nombre del indicador:	Procesos Optimizados				
Justificación:	La optimización de procesos genera mayor eficiencia y eficacia, reduciendo tiempos, simplificando actividades, generando ahorro de dinero al reducir costos, entre otros beneficios; con ello, permite a la entidad mejorar constantemente en la provisión de servicios a la ciudadanía, así como elevar los niveles de recaudación en beneficio de la Municipalidad de Lima. De esta manera, se busca impulsar una administración más ágil, en línea con los estándares de modernización y las necesidades cambiantes.				
Responsable del Indicador	Oficina de Modernización				
Limitaciones para la medición del indicador	Ninguna.				
Método de cálculo:	Fórmula de indicador	Número de procesos optimizados			
	Especificaciones técnicas	<ul style="list-style-type: none">La medición del indicador considera los procesos en el nivel “0”.La medición del indicador es anual.			
Sentido esperado del indicador y tipo de agregación	Ascendente				
Proceso de recolección y análisis	1. Al cierre del ejercicio anual, la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización solicita mediante documento a la Oficina de Modernización información de los procesos optimizados en el año. 2. La Oficina de Modernización responde el pedido de información indicando los procesos involucrados y detalla la mejora específica realizada. 3. La Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización con la información remitida de los procesos optimizados realiza el cálculo del indicador estratégico.				
Fuente y bases de datos	Fuente	Oficina de Modernización			
	Base de datos	Informe anual de resultados del indicador estratégico			
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2023	2025	2026	2027	2028
Valor	7	5	5	6	7

Ficha del indicador 03.01.02					
Acción Estratégica	AE.03.01 Despliegue de la transformación digital en la entidad				
Nombre del indicador:	Cumplimiento de los compromisos prioritarios de Gobierno y Transformación Digital de la PCM				
Justificación:	La implementación del Gobierno y Transformación Digital en las entidades públicas, es un proceso que requiere de una planificación cuidadosa, la asignación adecuada de recursos y, sobre todo, de un compromiso constante de los líderes y funcionarios públicos para cumplir los objetivos del país en materia de transformación digital. La Institución cuenta con información documentada, por tanto, este indicador es de factible medición y que permite evaluar el progreso hacia los objetivos, identificar áreas de mejora y garantizar una asignación eficiente de recursos.				
Responsable del Indicador	Comité de Gobierno y Transformación Digital				
Limitaciones para la medición del indicador	Ninguna				
Método de cálculo:	Fórmula de indicador	Número de Compromisos Prioritarios PCM implementados en el SAT.			
	Especificaciones técnicas	<ul style="list-style-type: none">▪ Al 2024 la PCM registra 21 compromisos prioritarios: (https://www.gob.pe/39072-como-implementar-el-gobierno-digital-en-las-entidades-publicas).▪ Los resultados de metas son acumulativos en el tiempo.▪ La medición del indicador es anual.			
Sentido esperado del indicador y tipo de agregación	Ascendente				
Proceso de recolección y análisis	<p>1. Al cierre del ejercicio anual, la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto e Inversiones solicita mediante documento al Comité de Gobierno y Transformación Digital, informe sobre los compromisos implementados al cierre del periodo de evaluación.</p> <p>2. El Comité de Gobierno y Transformación Digital, responde el pedido de información, en función al estado real de implementación de los compromisos prioritarios de gobierno y transformación digital.</p> <p>3. La Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, revisa y evalúa la información remitida de los compromisos prioritarios implementados, para posteriormente realizar el cálculo del indicador estratégico.</p>				
Fuente y bases de datos	Fuente	Comité de Gobierno y Transformación Digital			
	Base de datos	Informe anual de resultados del indicador estratégico			
	Línea de base	Logros esperados ⁵			
Año	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	17 ⁶	3	1	---	---

⁵ Alcanzada la implementación de los 21 compromisos prioritarios, se replanteará el indicador a través de una modificación del Marco Estratégico

⁶ Dato acumulado de los compromisos prioritarios del 2024 y años anteriores

Ficha del indicador 03.02.01					
Acción Estratégica	AE.03.02 Cultura de integridad promovida y fortalecida en la entidad				
Nombre del indicador:	Nivel de cumplimiento del Programa de Integridad				
Justificación:	Las entidades públicas deben implementar el Modelo de Integridad como herramienta para garantizar una estrategia interna de integridad y prevención de la corrupción. “El Índice de Capacidad Preventiva frente a la corrupción” (ICP) es el estándar establecido por la Secretaría de Integridad Pública del Consejo de ministros de conformidad a lo dispuesto por la Directiva N° 002-2021 PCM/SIP. La institución elabora anualmente el programa de integridad y hace seguimiento al grado de cumplimiento del programa lo que permite fortalecer la capacidad preventiva de la entidad frente a los actos de corrupción y cumplir con el ICP.				
Responsable del Indicador	Oficina de Integridad y Cumplimiento				
Limitaciones para la medición del indicador	Actualización de la Política Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción que promueva la modificación de los estándares establecidos.				
Método de cálculo:	Fórmula de indicador	(Número de actividades implementadas del Programa de Integridad) / (Total de actividades programadas en el Programa de Integridad) x 100%			
	Especificaciones técnicas	<ul style="list-style-type: none">La medición del indicador se realiza con la información del Programa de Integridad vigente al momento de la evaluación.La medición del indicador es anual.			
Sentido esperado del indicador y tipo de agregación	Ascendente				
Proceso de recolección y análisis	<ol style="list-style-type: none">1. El coordinador de integridad anualmente elabora el Programa de Integridad y lo aprueba con acto resolutivo del titular de la Entidad.2. El coordinar de integridad cumple con lo programado en el Programa y hace seguimiento a su nivel de avance.3. A solicitud de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización dada la periodicidad de la medición del indicador, se brinda información sobre el nivel de actividades implementadas del programa.4. La Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización realiza el cálculo del indicador estratégico.				
Fuente y bases de datos	Fuente	Oficina de Integridad y Cumplimiento – Coordinador de Integridad			
	Base de datos	Reporte de seguimiento/evaluación del programa de integridad.			
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2023	2025	2026	2027	2028
Valor	LB	100.0. %	100.0%	100.0%	100.0. %

Ficha del indicador 03.03.01					
Acción Estratégica	AE.03.03 Talento humano fortalecido en el SAT				
Nombre del indicador:	Nivel de cobertura de servidores capacitados				
Justificación:	El objetivo principal del Plan de Desarrollo de Personas (PDP) es contribuir a la mejora del desempeño de los servidores a través del cierre de brechas o fortalecimientos de conocimientos o competencias, a fin de alcanzar el logro de los objetivos institucionales y de esta manera brindar servicios de calidad a los ciudadanos. Este indicador busca medir el alcance de servidores capacitados respecto al total de servidores de la Institución. Asimismo, la recolección de la información para el cálculo del indicador es anual y factible de medición, siendo propicio para determinar el grado de avance del PDP y compararlo con los otros años.				
Responsable del Indicador	Oficina de Recursos Humanos				
Limitaciones para la medición del indicador	Ninguna				
Método de cálculo:	Fórmula de indicador	(Número de servidores capacitados en el marco de la ejecución del PDP) / (número de servidores del SAT) x 100%			
	Especificaciones técnicas	<ul style="list-style-type: none">▪ La medición del indicador se realiza con la información del PDP vigente al momento de la evaluación.▪ Solo se contabiliza la participación en capacitaciones con no menos de 8 horas de duración.▪ La medición del indicador es semestral.			
Sentido esperado del indicador y tipo de agregación	Ascendente				
Proceso de recolección y análisis	5. Una vez aprobado mediante RJ el PDP del año vigente, se procede a su cumplimiento con la ejecución de las capacitaciones programadas. 6. Se monitorea el avance de PDP, que incluye el nivel de cumplimiento de las capacitaciones y de las participaciones. 7. De haber cambios en las programaciones de capacitaciones, corresponde la modificación del PDP. 8. A solicitud de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización dada la periodicidad de la medición del indicador, se brinda información sobre los servidores capacitados y del total de trabajadores del SAT a la fecha. 9. La Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización realiza el cálculo del indicador estratégico.				
Fuente y bases de datos	Fuente	Oficina de Recursos Humanos			
	Base de datos	Plan de Desarrollo de Personas (PDP) Reporte de resultados de las capacitaciones de RRHH			
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2023	2025	2026	2027	2028
Valor	40.0. %	50.0%	52.0%	55.0%	60.0%

Ficha del indicador 03.03.02					
Acción Estratégica	AE.03.03 Talento humano fortalecido en el SAT				
Nombre del indicador:	Nivel de servidores capacitados con nota aprobatoria				
Justificación:	Mide el nivel de servidores capacitados de la entidad con calificación aprobatoria en el marco de la ejecución del Plan de Desarrollo de personas (PDP), aportando al cierre de brechas y/o fortalecimientos de conocimientos y/o competencias, a fin de alcanzar el logro de los objetivos institucionales y de esta manera brindar servicios de calidad a los ciudadanos. La Gerencia de Recursos Humanos cuenta con la información del promedio final que obtienen los beneficiarios, haciendo posible la medición del indicador.				
Responsable del Indicador	Oficina de Recursos Humanos				
Limitaciones para la medición del indicador	Ninguna				
Método de cálculo:	Fórmula de indicador	(Número de servidores capacitados con nota aprobatoria en el marco de la ejecución del PDP) / (número de servidores capacitados) x 100%			
	Especificaciones técnicas	<ul style="list-style-type: none">La medición del indicador se realiza con la información del PDP vigente al momento de la evaluación.Solo se contabiliza la participación en capacitaciones con no menos de 8 horas de duración en donde se hayan realizados evaluaciones de aprendizaje.La medición del indicador es semestral.			
Sentido esperado del indicador y tipo de agregación	Ascendente				
Proceso de recolección y análisis	1. Una vez aprobado mediante RJ el PDP del año vigente, se procede a su cumplimiento con la ejecución de las capacitaciones programadas. 2. Se monitorea el avance de PDP, que incluye el nivel de cumplimiento de las capacitaciones y de las participaciones. 3. De haber cambios en las programaciones de capacitaciones, corresponde la modificación del PDP. 4. A solicitud de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización dada la periodicidad de la medición del indicador, se brinda información sobre los servidores capacitados y el total de aprobados. 5. La Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización realiza el cálculo del indicador estratégico.				
Fuente y bases de datos	Fuente	Oficina de Recursos Humanos			
	Base de datos	Plan de Desarrollo de Personas (PDP) Reporte de resultados de las capacitaciones de RRHH			
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2023	2025	2026	2027	2028
Valor	90.0%	90.0%	92.0%	93.0%	95.0%

Ficha del indicador 03.04.01					
Acción Estratégica	AE.03.04 Imagen Institucional afianzada ante la ciudadanía				
Nombre del indicador:	Actividades de responsabilidad social				
Justificación:	La institución en su búsqueda continua de posicionarse como una entidad socialmente responsable, realiza acciones que generen credibilidad y se traduzcan en un impacto real en segmentos desfavorecidos de la sociedad, y con ello, mejorar la percepción de la ciudadanía respecto del rol institucional. La institución cuenta con información documentada sobre el avance del indicador; por tanto, su medición es factible. Además, su medición permite medir el alcance de las acciones sociales, fortaleciendo su compromiso con la comunidad y promoviendo una imagen positiva.				
Responsable del Indicador	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional				
Limitaciones para la medición del indicador	Ninguna				
Método de cálculo:	Fórmula de indicador	Número de intervenciones del SAT en acciones de responsabilidad social, en las que se participe (ejecución y/o difusión) en el giro institucional y/o que contribuyan al logro de los objetivos institucionales			
	Especificaciones técnicas	▪ La medición del indicador es anual.			
Sentido esperado del indicador y tipo de agregación	Ascendente				
Proceso de recolección y análisis	1. Al cierre del ejercicio anual, la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización solicita mediante documento a la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, la información de campañas de responsabilidad social realizadas en el ejercicio en evaluación. 2. La Oficina de Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, responde la solicitud de información, asegurándose de informar el detalle de todas las campañas efectivamente realizadas, detallando en qué consistía cada una y cuál fue su nivel de participación. 3. La Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización con la información remitida de las campañas realizadas de responsabilidad social la revisa y evalúa para posteriormente realizar el cálculo del indicador estratégico.				
Fuente y bases de datos	Fuente	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional			
	Base de datos	Informe anual de resultados de los Indicadores Estratégicos			
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2023	2025	2026	2027	2028
Valor	4	8	9	10	11

Ficha del indicador 03.04.02					
Acción Estratégica	AE.03.04 Imagen Institucional afianzada ante la ciudadanía				
Nombre del indicador:	Alcance de las acciones emprendidas en el marco del programa de Cultura Tributaria				
Justificación:	La importancia de contribuir a la sociedad con acciones de cultura tributaria radica en la generación de comportamientos positivos, respecto al pago oportuno de los tributos municipales y su importancia para el desarrollo de la ciudad. La finalidad es inculcar la cultura tributaria en los ciudadanos y que la asuman como parte de sus valores. La institución cuenta con información documentada sobre el avance del indicador; por tanto, su medición es factible.				
Responsable del Indicador	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional				
Limitaciones para la medición del indicador	Ninguna				
Método de cálculo:	Fórmula de indicador	Número de personas/estudiantes sensibilizados en las charlas de EducaSAT o similares.			
	Especificaciones técnicas	<ul style="list-style-type: none">▪ El indicador se calcula en base a la cantidad de estudiantes o ciudadanos que respondieron la encuesta de cultura tributaria.▪ La medición del indicador es anual.			
Sentido esperado del indicador y tipo de agregación	Ascendente.				
Proceso de recolección y análisis	<ol style="list-style-type: none">1. Al cierre del ejercicio anual, la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización solicita mediante documento a la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, la información de las acciones emprendidas en el marco del programa de Cultura Tributaria.2. La Oficina de Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, responde la solicitud de información, asegurándose de informar sobre el alcance total del programa de Cultura Tributaria, precisando información cualitativa y cuantitativa sobre la cobertura alcanzada en el ejercicio en evaluación.3. La Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización con la información remitida del Programa de Cultura Tributaria la revisa y evalúa para posteriormente realizar el cálculo del indicador estratégico.				
Fuente y bases de datos	Fuente	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional			
	Base de datos	Informe anual de resultados de los Indicadores Estratégicos			
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2023	2025	2026	2027	2028
Valor	2724	3000	3200	3400	3600

Ficha del indicador 04.01					
Objetivo Estratégico	Fortalecer la gestión de riesgo de desastres				
Nombre del indicador:	Porcentaje de implementación del Plan de Continuidad Operativa				
Justificación:	Al diseñar un instrumento estratégico en el marco de las disposiciones del CEPLAN, la entidad incluye un OE referido a la gestión del riesgo de desastre que incluye AE permanentes y otras de carácter contingente asociados a la respuesta inmediata frente a la emergencia, De esta forma, se formula la estrategia para la implementación adecuada de los procesos de gestión del riesgo de desastre. Asimismo, la gestión de la continuidad del negocio u operativa se enmarca en las acciones consideradas en el Plan Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (PLANAGERD). La institución cuenta con información documentada sobre el avance del indicador; por tanto, su medición es factible. Además, este indicador mide la capacidad de una institución de mantener sus operaciones críticas ante interrupciones, garantizando la resiliencia y la prestación continua de servicios esenciales.				
Responsable del Indicador	Oficina General de Administración				
Limitaciones para la medición del indicador	Ninguna				
Método de cálculo:	Fórmula de indicador	Número de actividades culminadas / Número de actividades programadas para implementar el plan de continuidad operativa			
	Especificaciones técnicas	<ul style="list-style-type: none">La medición del indicador es en base al plan de continuidad operativa vigente, aprobado por la máxima autoridad administrativa de la Entidad.La medición del indicador es anual.			
Sentido esperado del indicador y tipo de agregación	Ascendente				
Proceso de recolección y análisis	<ol style="list-style-type: none">El Grupo Comando para la Gestión de la Continuidad Operativa del SAT elabora el Plan de Continuidad Operativa del año, el cual es aprobado por la máxima autoridad administrativa de la Entidad.El Grupo Comando para la Gestión de la Continuidad Operativa del SAT gestiona el cumplimiento del plan de continuidad operativa para su implementación de acuerdo a lo programado.A solicitud de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización se remiten los resultados de la ejecución de actividades programadas en el plan de continuidad operativa.La Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización realiza el cálculo del indicador estratégico.				
Fuente y bases de datos	Fuente	Oficina General de Administración - Grupo de Comando para la Gestión de la Continuidad Operativa del SAT			
	Base de datos	Informe de evaluación del plan de continuidad operativa			
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2023	2025	2026	2027	2028
Valor	90%	75%	75%	80%	85%

Ficha del indicador 04.01.01					
Acción Estratégica	AE.04.01 Cultura de gestión de riesgo de desastres promovida y fortalecida entre los colaboradores del SAT				
Nombre del indicador:	Acciones de capacitación realizadas en materia de gestión de riesgo de desastres				
Justificación:	Al diseñar un instrumento de gestión estratégico en el marco de las disposiciones del CEPLAN, la entidad incluye un OE referido a la gestión del riesgo de desastre que incluye AE permanentes y otras de carácter contingente asociados a la respuesta inmediata frente a la emergencia, De esta forma, se formula la estrategia para la implementación adecuada de los procesos de gestión del riesgo de desastre. Asimismo, la recolección de la información para el cálculo del indicador es anual y de factible de medición, al estar dentro del Plan de Desarrollo de Personas (PDP).				
Responsable del Indicador	Oficina General de Administración				
Limitaciones para la medición del indicador	Ninguna				
Método de cálculo:	Fórmula de indicador	Número de acciones de capacitaciones ejecutadas en el Plan de Desarrollo de Personas (PDP) en materia de gestión de riesgos de desastres en el periodo de evaluación			
	Especificaciones técnicas	<ul style="list-style-type: none">La medición del indicador se realiza con la información del PDP vigente al momento de la evaluación.La medición del indicador es anual.			
Sentido esperado del indicador y tipo de agregación	Ascendente				
Proceso de recolección y análisis	<ol style="list-style-type: none">Como parte del "requerimiento de necesidades de capacitación para la elaboración del plan de desarrollo de las personas (PDP) que realiza RRHH a inicios de cada año, se solicita incorporar una capacitación referida a "gestión del riesgo de desastres" al PDP.Una vez aprobado el PDP con la capacitación de "gestión del riesgo de desastres", corresponde monitorear su ejecución en los plazos establecidos.Una vez ejecutada la capacitación de "gestión del riesgo de desastres", corresponde informar a la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización la realización efectiva de la capacitación.La Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización realiza el cálculo del indicador estratégico.				
Fuente y bases de datos	Fuente	Oficina General de Administración - Grupo de Comando para la Gestión de la Continuidad Operativa del SAT			
	Base de datos	Plan de Desarrollo de Personas (PDP) Reporte de resultados de las capacitaciones de RRHH			
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2023	2025	2026	2027	2028
Valor	LB	3	3	3	3

Equipo de Trabajo

En las diferentes etapas del proceso de formulación del Marco Estratégico y de la definición de las fichas de los indicadores para el periodo 2025-2028, se ha contado con la participación activa de un equipo de multidisciplinario de las distintas unidades de organización de la Entidad designado por sus respectivos Jefes/Gerentes a solicitud de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; así como de personal de planeamiento quien lideró el proceso de formulación, como se presenta a continuación:

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------|
| ▪ Luis Javier López Vásquez | ▪ José Miguel Apolaya Martinez |
| ▪ Romina M. Torres Vidal | ▪ Allison Contreras Tavera |
| ▪ Marco Antonio Marroquin Valdiviezo | ▪ Francisco Mechato Nuñez |
| ▪ Demetrio Rojas García | ▪ Victor Raul Flores Javier |
| ▪ Laura R. Bardales Caceres | ▪ Luis Armando Rosado Revilla |
| ▪ Rómulo Pizarro Santacruz | ▪ Rodney Cuellar Doza |
| ▪ Martín Camino León | ▪ Johanna Polo Castilla |
| ▪ Gian Marco Quispe Rivera | ▪ Jorge Enrique Quiroz Arroyo |
| ▪ Liz Vega Arias | ▪ Jonel Jara Chavez |
| ▪ Ana Medina Gómez | ▪ Richard Pantoja Rosales |
| ▪ Pedro Tejada Obregón | ▪ Diego Chipana Dávalos |
| ▪ Yuly Alexandra Estrada Paco | ▪ Celeste Basaldua Farfán |
| ▪ Harryson Meneses Misajel | ▪ Rosa María Huanco Flores |
| ▪ Lourdes Gomero Armas | ▪ Richard Bene Morales Trujillo |
| ▪ Erika Ayala Cerón | ▪ Yoy Silva Ruiz |
| ▪ Elena D. Reyes Martinez | ▪ Marie Holguin Gaviria |
| ▪ Ankee Luisa Salina Curo | ▪ Antonio Hernandez Cama |
| ▪ Piero Gil Ortiz | ▪ Mará Cristina Jara Diego |
| ▪ Ivette Luna Huaylinos | ▪ Yenny Rocio Roman Canales |
| ▪ Isabel Ferreyros Peralta | ▪ Jessica Peña de la Cruz |



Dirección de la sede central:
Jirón Camaná N° 370 - Cercado de Lima.
Teléfono: 315-2430
Correo electrónico: asuservicio@sat.gob.pe
Página web: www.sat.gob.pe
Aló SAT: 315-2400



MUNICIPALIDAD DE
LIMA