

## ACUERDO DE CONSEJO DIRECTIVO N° 206-163-0000042

Lima, 27 de diciembre de 2023

### VISTOS:

El Informe N° D000101-2023-SAT-OPE, emitido por la Oficina de Planificación y Estudios Económicos, a través del cual se remite el proyecto de Plan Operativo Institucional 2024 consistente con el Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) 2024 del Servicio de Administración Tributaria de Lima; el acuerdo adoptado en la Sesión Extraordinaria del Consejo Directivo del 27 de diciembre de 2023; y,

### CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo establecido en el literal c) del artículo 10 del Reglamento de Organización y Funciones del SAT, aprobado mediante Ordenanza N° 1698, modificado por la Ordenanza N° 1881, es función específica del Consejo Directivo, examinar y aprobar los planes estratégicos, el Plan Operativo y el proyecto de Presupuesto Institucional;

Que, mediante la Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 033-2017/CEPLAN/PCD, modificada por las Resoluciones de Presidencia del Consejo Directivo N° 062-2017/CEPLAN/PCD, N° 013-2018/CEPLAN/PCD, N° 053-2018/CEPLAN/PCD, N° 016-2019/CEPLAN/PCD y N° 013-2020/CEPLAN/PCD, el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico – CEPLAN aprueba la “Guía para el Planeamiento Institucional”, la misma que tiene como objetivo establecer las pautas para el planeamiento institucional que comprende la política y los planes que permiten la elaboración o modificación del Plan Estratégico Institucional – PEI y el Plan Operativo Institucional – POI, en el marco del Ciclo de Planeamiento Estratégico para la mejora continua;

Que, de acuerdo a la mencionada Guía, el Plan Operativo Institucional Multianual es un instrumento orientador de la gestión que comprende la programación multianual de las actividades operativas e inversiones necesarias para ejecutar los Objetivos Estratégicos Institucionales y las Acciones Estratégicas Institucionales establecidas en el PEI de la institución. Asimismo, en dicho documento se establecen los recursos financieros y las metas físicas mensuales para cada periodo anual;

Que, a través del Informe N° D000101-2023-SAT-OPE del 26 de diciembre de 2023, la Oficina de Planificación y Estudios Económicos da cuenta de la elaboración del Plan Operativo Institucional 2024 consistente con el Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) 2024 del Servicio de Administración Tributaria de Lima, el mismo que ha sido elaborado en el marco de lo regulado por el CEPLAN, como ente rector del Planeamiento Estratégico y se encuentra articulado al PEI 2020-2026 Ampliado de la Municipalidad Metropolitana de Lima - MML;

Que, de otro lado, la Directiva N° 0001-2021-MML-GP denominada “Directiva que regula el proceso de Planeamiento Operativo Institucional de la Municipalidad Metropolitana de Lima”, aprobada mediante Resolución de Gerencia N° D000056-2021-MML-GMM, establece los pasos a seguir en el proceso de elaboración, aprobación, modificación, seguimiento y evaluación del POI para los centros de costo de la Municipalidad; así como de los Organismos Descentralizados y



empresas de la corporación municipal, debiéndose obtener la opinión técnica respectiva por parte del órgano competente de la MML;

Que, mediante el informe de vistos, la Oficina de Planificación y Estudios Económicos del SAT de Lima eleva a la Jefatura el proyecto del Plan Operativo Institucional 2024 consistente con el Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) 2024; el mismo que ha merecido la opinión favorable de la Oficina de Planificación Estratégica y Modernización de la MML, conforme a lo señalado en el Oficio N° D000068-2023-MML-OGPEM-OPEM del 22 de diciembre de 2023;

Que, conforme al Acta de la Cuatricentésima Trigésima Sesión Extraordinaria del Consejo Directivo del SAT, realizada el día miércoles 27 de diciembre de 2023, los miembros acordaron por unanimidad la aprobación del Plan Operativo Institucional 2024 Consistenciado del SAT de Lima;

Estando de acuerdo a lo dispuesto en el literal c) del artículo 10 del Reglamento de Organización y Funciones del Servicio de Administración Tributaria, aprobado mediante Ordenanza N° 1698, modificado por la Ordenanza N° 1881;

**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** Aprobar el Plan Operativo Institucional 2024 consistente con el Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) 2024 del Servicio de Administración Tributaria de Lima.

**Artículo Segundo.-** Encargar a la Oficina de Planificación y Estudios Económicos realizar el seguimiento respectivo del Plan Operativo Institucional 2024 consistente con el Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) 2024 del Servicio de Administración Tributaria de Lima.

*Regístrese, comuníquese y cúmplase.*

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

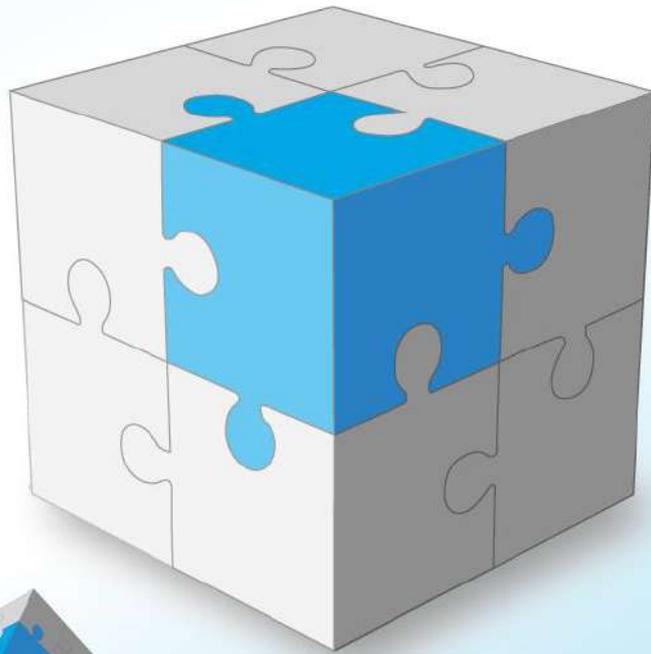


**MARIA DEL PILAR CABALLERO ESTELLA**  
Presidenta  
Consejo Directivo del SAT



# PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL

2024



MUNICIPALIDAD DE  
**LIMA**

# INDICE

I.	PRESENTACIÓN.....	3
II.	DECLARACIÓN DE POLÍTICA INSTITUCIONAL.....	4
III.	MISIÓN INSTITUCIONAL Y ORGANIGRAMA.....	5
IV.	ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES PRIORIZADAS POR OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.....	7
V.	FORMULACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL.....	8
VI.	FINANCIAMIENTO SAT .....	9
VII.	REPORTE POI .....	11
	ANEXO (B-5) .....	12
	RELACIÓN DE ACTIVIDADES OPERATIVAS .....	19
	FICHAS UNICAS DE INDICADORES.....	23



## I. PRESENTACIÓN

El Servicio de Administración Tributaria - SAT fue creado mediante los Edictos N° 225 y N° 227, publicados el 17 de mayo y 04 de octubre de 1996, respectivamente, como un Organismo Público Descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima - MML, con autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera. Asimismo, tiene como finalidad: organizar, administrar, fiscalizar y recaudar todos los ingresos tributarios; así como, recaudar ingresos por conceptos no tributarios de la Municipalidad.

En este contexto, la Institución tiene como ejes centrales de su accionar la recaudación de conceptos tributarios y no tributarios; así como la prestación de servicios al contribuyente y administrado para el cumplimiento de sus obligaciones; todo ello, en armonía con las disposiciones legales y normativas actualizadas a todo nivel.

El Plan Operativo Institucional - POI es un instrumento de gestión que comprende la programación de actividades operativas e inversiones; así como las metas físicas por cada órgano y unidad orgánica del SAT, todo ello, alineado con las acciones y objetivos estratégicos del "Plan Estratégico Institucional 2020-2026 Ampliado" de la MML, el cual fue aprobado mediante Resolución de Alcaldía N° 428-2023-MML, este último formulado en el marco de la aplicación de la "Guía para el Planeamiento Institucional" del CEPLAN.

Mediante Acuerdo de Consejo Directivo N° 206-163 00000033 de fecha 26 de abril del 2023 se aprobó el Plan Operativo Institucional Multianual 2024-2026 del SAT de Lima, constituyéndose en un instrumento de gestión multianual que contiene la programación de las actividades operativas y metas físicas que coadyuvan al logro de las metas institucionales en dicho periodo.

Posteriormente, como lo establece la "Guía para el Planeamiento Institucional" el POI entra en una fase de ajuste a fin de que éste sea consistente con el Presupuesto Institucional de Apertura - PIA 2024 aprobado. Por tanto, el presente documento vincula su programación de metas físicas con la asignación financiera por un total de 105,598,310 soles.

Finalmente, el presente instrumento de gestión deberá revisarse constantemente al ser un documento de orientación y consulta de la gestión estratégica, administrativa y operativa.



## II. DECLARACIÓN DE POLÍTICA INSTITUCIONAL

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

Promover a la provincia de Lima<sup>1</sup> como una ciudad segura, inclusiva, resiliente y sostenible que fomente el bienestar general, la participación, la protección y ejercicio de los derechos y la integración de la ciudadanía a través del desarrollo territorial, económico, social y político, así como del patrimonio histórico, cultural y ambiental de la ciudad, en un marco de modernización de la gestión municipal frente a la lucha contra la corrupción, rendición de cuentas y transparencia.

Lineamientos de política:

- Reducir los índices de inseguridad ciudadana.
- Gestión eficiente del riesgo de desastres, priorizada en espacios vulnerables.
- Mejora de la movilidad urbana al servicio de los ciudadanos.
- Desarrollo urbano en un marco territorial, económico, social, ambiental y con igualdad.
- Fortalecimiento del marco cultural metropolitano y la conservación del patrimonio histórico.
- Gobierno municipal innovador, transparente y frontal en la lucha contra la corrupción.



<sup>1</sup> Ley N°27972 – Artículo N°152. “SEDE Y JURISDICCIÓN - La capital de la República es sede de la Municipalidad Metropolitana de Lima, la que ejerce jurisdicción exclusiva sobre la provincia de Lima en materias municipales y regionales. En casos de discrepancias generadas por el fenómeno de conurbación provincial, la decisión final corresponde a la Municipalidad Metropolitana de Lima”.

### III. MISIÓN INSTITUCIONAL Y ORGANIGRAMA

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

- **MISIÓN Y VALORES**

#### Declaración de la Misión



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

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

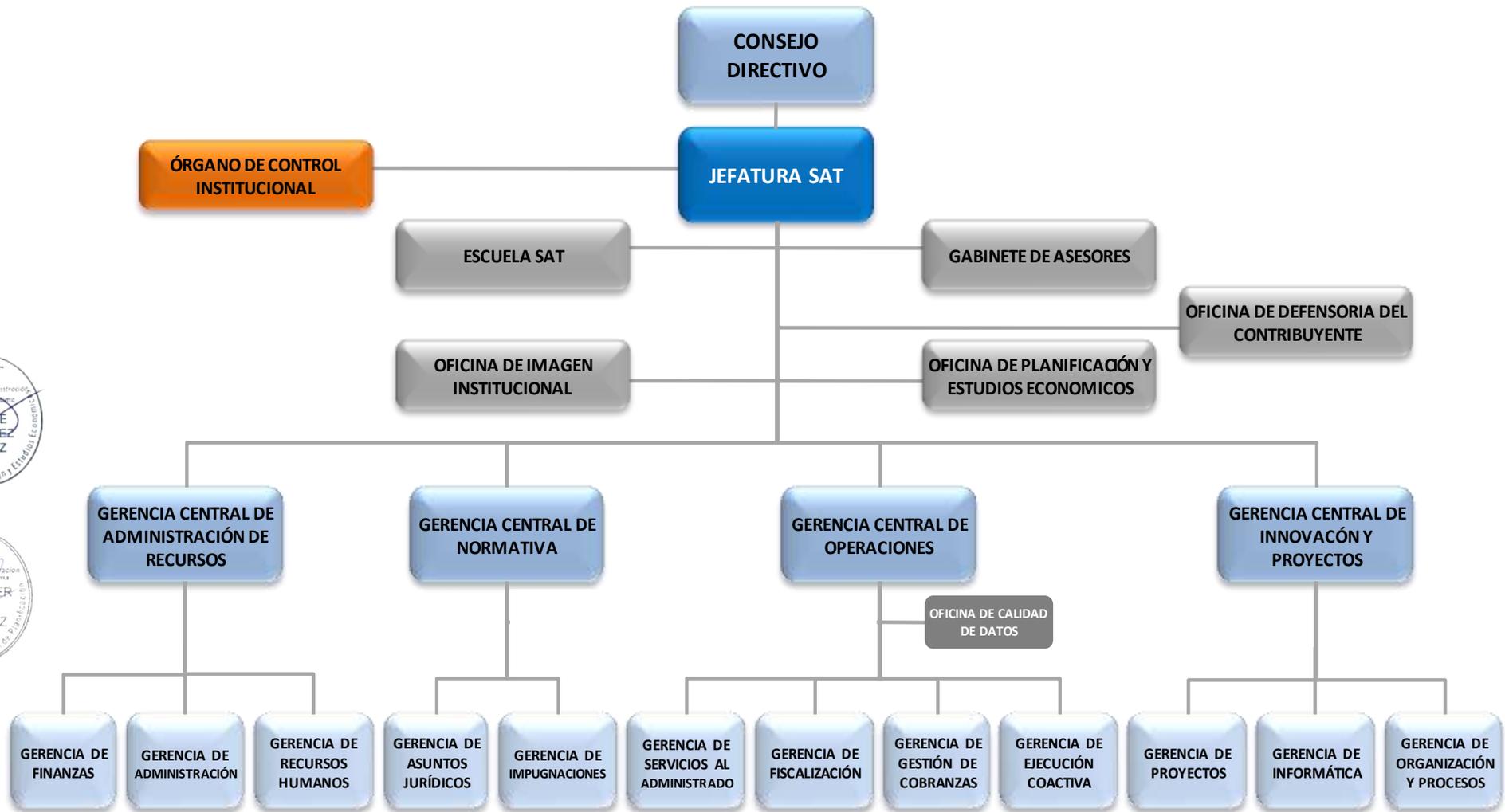
#### Valores



- ✓ **TRANSPARENCIA**  
Actuamos en base a la verdad y las normas, facilitando el acceso a información clara y oportuna.
- ✓ **COMPROMISO**  
Asumimos con responsabilidad nuestras funciones y nos caracterizamos por la perseverancia y firme actitud para alcanzar nuestros objetivos.
- ✓ **CONFIANZA**  
Generamos seguridad y credibilidad a través de nuestros actos y en la calidad de los servicios que brindamos.
- ✓ **VOCACIÓN DE SERVICIO**  
Damos respuesta a las expectativas de los ciudadanos de forma oportuna y mostrando amabilidad en la atención.



• ORGANIGRAMA



## IV. ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES PRIORIZADAS POR OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL<sup>2</sup>

Prioridad	Objetivos Estratégicos Institucionales		Vinculación con la Política General de Gobierno	Prioridad	Acciones Estratégicas Institucionales		Vinculación con la Política General de Gobierno	Unidad Orgánica Responsable
	Código	Descripción			Código	Descripción		
9	OEI.09	Fortalecer la gestión institucional de la Municipalidad Metropolitana de Lima.	EJE 1 LIN 1.2	3	AEI.09.01	Gestión de los recursos logísticos y capital humano eficiente y eficaz en la Municipalidad Metropolitana de Lima.	EJE 1 LIN 1.2	GA
				4	AEI.09.02	Administración de los recursos económicos y financieros eficiente en la Municipalidad Metropolitana de Lima.		GF
				5	AEI.09.03	Gobierno electrónico, abierto y transparente en la Municipalidad Metropolitana de Lima.		GP
				8	AEI.09.04	Asesoramiento y defensa jurídica oportuna de los intereses de la Municipalidad Metropolitana de Lima.		PPM, GAJ
				6	AEI.09.05	Modernización de la gestión implementada en la Municipalidad Metropolitana de Lima.		GP
				9	<b>AEI.09.06</b>	Recaudación tributaria y no tributaria efectiva en beneficio de la Municipalidad Metropolitana de Lima.		<b>SAT</b>
				7	AEI.09.07	Comunicación oportuna y asertiva promovida por la Municipalidad Metropolitana de Lima.		GCSR
				1	AEI.09.08	Gestión institucional eficaz y orientada a la lucha contra la corrupción en la Municipalidad Metropolitana de Lima.		GP, UFII
				2	<b>AEI.09.09</b>	Gestión institucional de las Empresas Municipales y Organismos Públicos Descentralizados eficaz en la Municipalidad Metropolitana de Lima.		IMP, SISOL, ICL, INVERMET, EMAPE, SERPAR, PATPAL, EMILIMA, PROHVILLA, EMMSA, <b>SAT</b> , CMCP, APCV
				10	AEI.09.10	Administración eficiente de inmuebles de propiedad de la Municipalidad Metropolitana de Lima.		EMILIMA

CUADRO N° 01 - Alineamiento de Objetivos y Acciones estratégicas del PEI de la MML

<sup>2</sup> El Objetivo Estratégico Institucional OEI.09 del PEI de la MML contiene las Acciones Estratégicas Institucionales concernientes al SAT, las cuales son la AEI.09.06 y la AEI.09.09.

## V. FORMULACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL

Para el ejercicio 2024, se han programado en el Plan Operativo Institucional del SAT: 76 actividades operativas y una inversión (PIP), las cuales se encuentran distribuidas entre el total de Órganos y Unidades Orgánicas de la Institución y cuya ejecución se realiza en correspondencia con las Acciones Estratégicas Institucionales (AEI.09.06 y AEI 09.09) del PEI de la MML vigente.

### 5.1 ACTIVIDADES OPERATIVAS Y METAS FÍSICAS

Las metas físicas de las actividades operativas del POI se formulan y programan de acuerdo a la periodicidad determinada por los órganos y/o unidades orgánicas en sus planes de trabajo, considerando sus funciones determinadas en el “Reglamento de Organización y Funciones<sup>3</sup>”

A continuación, se presentan el número de actividades operativas del POI 2024 incluyendo un proyecto de inversión pública (PIP) y sus respectivas metas físicas agrupadas por dependencias organizacionales.

**CUADRO N° 2**  
**Actividades operativas/PIP y metas físicas del POI SAT 2024**  
**– Por Dependencia Organizacional**

DEPENDENCIA ORGANIZACIONAL	ACTIVIDADES/PIP		META FÍSICA	
	CANT.	PARTICIP	CANT.	PARTICIP
CENTRAL DE OPERACIONES	24	31.2%	2,686	45.0%
CENTRAL DE ADM. DE RECURSOS*	20	25.9%	1,968	32.9%
CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS	11	14.3%	237	4.0%
CENTRAL DE NORMATIVA	10	12.9%	453	7.6%
OFICINAS II	9	11.7%	562	9.4%
JEFATURA	1	1.3%	12	0.2%
OCI	1	1.3%	44	0.7%
INSTITUCIONAL (MASIVA)	1	1.3%	11	0.2%
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>100.0%</b>	<b>5,973</b>	<b>100%</b>

\*La Inversión PIP es parte de la GAD  
Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.



<sup>3</sup> Aprobado mediante Ordenanza Municipal N° 1698 y modificada mediante Ordenanza Municipal N° 1881 de la Municipalidad Metropolitana de Lima el 23 de abril de 2015.

Adicionalmente a nivel de actividad MEF tenemos la siguiente distribución de actividades operativas, meta física y presupuesto PIA.

**CUADRO N° 3**  
**Actividades operativas/PIP, metas físicas y presupuesto**  
**del POI-PIA SAT 2024 – Por Actividad MEF/Inversión**

ACTIVIDAD MEF/ INVERSIÓN	ACTIVIDADES POI/PIP		META FÍSICA 2024		PRESUPUESTO 2024	
	CANT.	PARTICIP	CANT.	PARTICIP	S/	PARTICIP
5000409 ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	41	53%	3 614	61%	76,678,011	73%
5000003 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	23	30%	1 169	20%	20,706,576	20%
5000004 ASESORAMIENTO TÉCNICO Y JURÍDICO	5	6%	171	3%	2,254,182	2%
5000005 GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	6	8%	708	12%	3,415,153	3%
5000006 ACCIONES DE CONTROL Y AUDITORÍA	1	1%	44	1%	1,120,394	1%
2568094 - MEJORAMIENTO Y AMPLIACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DIGITAL DEL CENTRO DE LLAMADAS DEL SAT	1	1%	267*	4%	1,423,994	1%
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>100.0%</b>	<b>5 973</b>	<b>100.0%</b>	<b>105,598,310</b>	<b>100.0%</b>

1/ Incluye metas físicas referidas a acciones de inversión de: i) Expediente técnico,

ii) Supervisión y Liquidación de Obras, iii) Adquisición de Equipos y iv) Gestión y Administración

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

## VI. FINANCIAMIENTO SAT

De acuerdo a lo establecido en la Directiva N° 002-2023-EF/50.01 “Directiva de Programación Multianual Presupuestaria y Formulación Presupuestaria”, aprobada por Resolución Directoral N°005-2023-EF/50.01, se establecen las disposiciones técnicas para que las entidades de Gobierno Nacional, Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales, así como los organismos públicos y empresa no financieras de los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales (en adelante Entidades), programen y formulen su presupuesto institucional con una perspectiva multianual para los periodos comprendido entre los años fiscales 2024 y 2026.

En este contexto, mediante Resolución Jefatural N° 001-004-00005045 se conforma la Comisión de Programación Multianual Presupuestaria y Formulación Presupuestaria del Servicio de Administración Tributaria de Lima con la finalidad de elaborar la Programación y Formulación Presupuestaria para el Año Fiscal 2024, con una perspectiva de programación multianual 2024 – 2026.



## 6.1 INGRESOS SAT<sup>4</sup>

El Presupuesto Inicial de Apertura 2024 del SAT aprobado y sustentado ante el Ministerio de Economía y Finanzas - MEF asciende a S/ 105,6 millones de soles, de los cuales S/ 60 millones corresponden a la comisión por la recaudación de conceptos MML y S/ 45.6 millones a la generación de ingresos propios.

**GRÁFICO N° 1**  
**Ingresos SAT 2024**

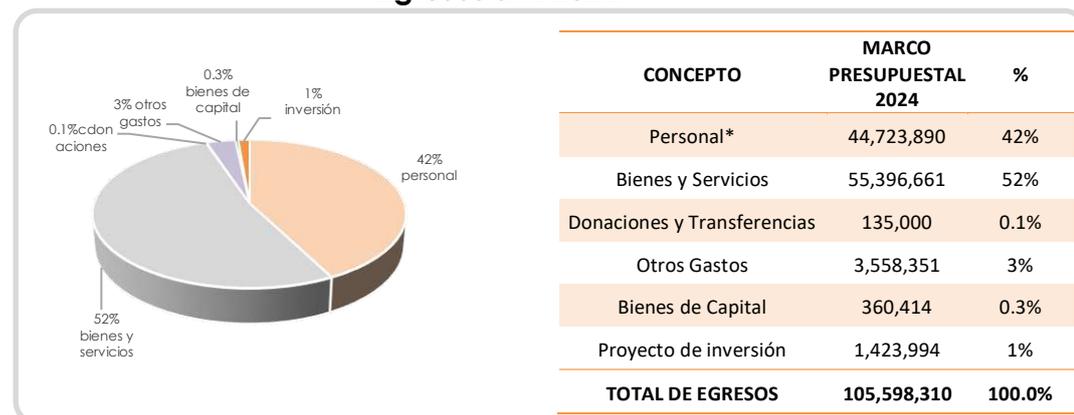


PIA aprobado con Resolución Jefatural N° 001-004-00005139  
Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

## 6.2 EGRESOS SAT

Asimismo, los egresos totales del año 2024 se proyectan en S/ 105,6 millones de soles de los cuales S/ 44.7 millones corresponde a Gastos de Personal, S/ 55.4 millones a Bienes y Servicios, S/ 135 mil a Donaciones y Transferencias, S/ 3.6 millones a Otros Gastos Corrientes, S/ 360.4 mil para Bienes de Capital y S/ 1.4 millones destinados a un proyecto de inversión.

**GRÁFICO N° 2**  
**Egresos SAT 2024**



\*Incluye personal Planilla, CAS y practicantes  
PIA aprobado con Resolución Jefatural N° 001-004-00005139  
Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.



<sup>4</sup> El SAT de Lima tiene como fuente única de financiamiento “recursos directamente recaudado – RDR”.

## VII. REPORTE DEL POI

El proceso de formulación del POI y su ajuste con el PIA se realiza con la finalidad de vincular la asignación de recursos al logro de las metas prioritizadas para el ejercicio fiscal que está próximo a iniciar.

El POI contiene la priorización de las actividades operativas de la Entidad según niveles establecidos, sobre la base de la Ruta Estratégica definida en el PEI. Además, este expresa la Programación Física y financiera.

A continuación, se presenta el Anexo (B-5) del aplicativo CEPLAN V.01 con la programación física y financiera del SAT de Lima consistenciado para el ejercicio 2024.



Anexo B-5  
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL FÍSICA Y FINANCIERA (Consistenciado)  
Año : 2024

**Periodo PEI :** 2020 - 2026  
**Nivel de Gobierno :** P - ENTIDADES DE TRATAMIENTO EMPRESARIAL  
**Sector :** 00 - ETEs  
**Pliego :** 000 - ETEs

**Unidad Ejecutora :** 500231 - SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA  
**Centro de Costo:** 01.01 - JEFATURA

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA																			
AEI.09.06 RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA EFECTIVA EN BENEFICIO DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.																			
COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	1	2	3	4	5	PROGRAMACION						Total Anual		
	DIRECCIÓN, CONTROL Y SUPERVISIÓN DEL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Fisico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
AOI50023100011					Financiero S/.	230,538.33	230,538.33	230,538.33	230,538.33	230,538.33	230,538.33	230,538.33	230,538.33	230,538.33	230,538.33	230,538.33	230,538.33	230,538.33	2,766,460.00

**Unidad Ejecutora :** 500231 - SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA  
**Centro de Costo:** 01.02 - OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA																			
AEI.09.06 RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA EFECTIVA EN BENEFICIO DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.																			
COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	1	2	3	4	5	PROGRAMACION						Total Anual		
	FOMENTO DE LA CULTURA TRIBUTARIA Y CREACIÓN DE ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES Y DE DIFUSIÓN PARA LOS VENCIMIENTOS	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Financiero S/.	20,424.08	20,424.08	20,424.08	20,424.08	20,424.08	20,424.08	20,424.08	20,424.08	20,424.08	20,424.08	20,424.08	20,424.08	20,424.12	245,089.00
AOI50023100044						1	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA																			
AEI.09.09 GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS EFICAZ EN LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.																			
COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	1	2	3	4	5	PROGRAMACION						Total Anual		
	CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES QUE PROMUEVAN EL PAGO VOLUNTARIO Y OPORTUNO PARA IMPULSAR LA RECAUDACIÓN	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Financiero S/.	21,089.84	21,089.84	21,089.84	21,089.84	21,089.84	21,089.84	21,089.84	21,089.84	21,089.84	21,089.84	21,089.84	21,089.84	21,089.84	253,078.00
AOI50023100042						1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	GESTIÓN DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL Y ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES Y/O CAMPAÑAS	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Financiero S/.	55,410.83	55,410.83	55,410.83	55,410.83	55,410.83	55,410.83	55,410.83	55,410.83	55,410.83	55,410.83	55,410.83	55,410.83	55,410.87	664,930.00
AOI50023100043						6	11	10	10	11	10	10	10	10	10	10	11	11	120

**Unidad Ejecutora :** 500231 - SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA  
**Centro de Costo:** 01.03 - OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA																			
AEI.09.09 GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS EFICAZ EN LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.																			
COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	1	2	3	4	5	PROGRAMACION						Total Anual		
	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA OFICINA PARA PLANIFICAR Y CONTROLAR LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y BRINDAR SUSTENTO TÉCNICO ECONÓMICO PARA LA TOMA DE DECISIONES	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Financiero S/.	15,381.00	15,381.00	15,381.00	15,381.00	15,381.00	15,381.00	15,381.00	15,381.00	15,381.00	15,381.00	15,381.00	15,381.00	15,381.00	184,572.00
AOI50023100046						1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	ANÁLISIS, DIAGNÓSTICO E INVESTIGACIONES EN MATERIA ECONÓMICA	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Financiero S/.	40,956.00	40,956.00	40,956.00	40,956.00	40,956.00	40,956.00	40,956.00	40,956.00	40,956.00	40,956.00	40,956.00	40,956.00	40,956.00	491,472.00
AOI50023100047						17	14	12	13	10	11	14	10	12	16	14	20	163	
	PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	150101 : LIMA	036 : DOCUMENTO	2 : Alta	Financiero S/.	47,165.58	47,165.58	47,165.58	47,165.58	47,165.58	47,165.58	47,165.58	47,165.58	47,165.58	47,165.58	47,165.58	47,165.58	47,165.62	565,987.00
AOI50023100048						10	8	9	12	9	7	10	6	7	13	6	8	105	

**Unidad Ejecutora :** 500231 - SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA  
**Centro de Costo:** 01.04 - OFICINA DE DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y DEL ADMINISTRADO

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA																		
AEI.09.06 RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA EFECTIVA EN BENEFICIO DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.																		
COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	1	2	3	4	5	PROGRAMACION						Total Anual	

	AOI50023100033	RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Fisico	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6	64
<b>Unidad Ejecutora :</b>	500231 - SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA																		
<b>Centro de Costo:</b>	01.05 - ESCUELA SAT																		

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA																				
AEI.09.09 GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS EFICAZ EN LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.																				
	COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	1	2	3	4	5	PROGRAMACION					12	Total Anual		
												6	7	8	9	10	11			
	AOI50023100050	CAPACITACIÓN Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Financiero S/.	13,625.50	13,625.50	13,625.50	13,625.50	13,625.50	13,625.50	13,625.50	13,625.50	13,625.50	13,625.50	13,625.50	13,625.50	13,625.50	163,506.00
	AOI50023100093	DIRECCIÓN DE LAS FUNCIONES DE ESCUELA SAT	150101 : LIMA	060 : INFORME	2 : Alta	Financiero S/.	17,335.75	17,335.75	17,335.75	17,335.75	17,335.75	17,335.75	17,335.75	17,335.75	17,335.75	17,335.75	17,335.75	17,335.75	208,029.00	
<b>Unidad Ejecutora :</b>	500231 - SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA																			
<b>Centro de Costo:</b>	02.01 - ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL																			

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA																			
AEI.09.09 GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS EFICAZ EN LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.																			
	COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	1	2	3	4	5	PROGRAMACION					12	Total Anual	
												6	7	8	9	10	11		
	AOI50023100034	EJECUCIÓN DEL CONTROL GUBERNAMENTAL	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Financiero S/.	93,364.33	93,364.33	93,364.33	93,364.33	93,364.33	93,364.33	93,364.33	93,364.33	93,364.33	93,364.33	93,364.33	93,364.33	1,120,394.00
<b>Unidad Ejecutora :</b>	500231 - SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA																		
<b>Centro de Costo:</b>	03.01 - GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS																		

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA																			
AEI.09.09 GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS EFICAZ EN LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.																			
	COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	1	2	3	4	5	PROGRAMACION					12	Total Anual	
												6	7	8	9	10	11		
	AOI50023100040	DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS RECURSOS DE LA ENTIDAD	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Financiero S/.	31,045.83	31,045.83	31,045.83	31,045.83	31,045.83	31,045.83	31,045.83	31,045.83	31,045.83	31,045.83	31,045.83	31,045.83	373,050.00
<b>Unidad Ejecutora :</b>	500231 - SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA																		
<b>Centro de Costo:</b>	03.02 - GERENCIA DE FINANZAS																		

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA																			
AEI.09.06 RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA EFECTIVA EN BENEFICIO DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.																			
	COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	1	2	3	4	5	PROGRAMACION					12	Total Anual	
												6	7	8	9	10	11		
	AOI50023100023	GESTIÓN DE RECEPCIÓN DEL PAGO DE LOS CIUDADANOS	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Financiero S/.	498,490.50	498,490.50	498,490.50	498,490.50	498,490.50	498,490.50	498,490.50	498,490.50	498,490.50	498,490.50	498,490.50	498,490.50	5,981,886.00

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA																			
AEI.09.09 GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS EFICAZ EN LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.																			
	COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	1	2	3	4	5	PROGRAMACION					12	Total Anual	
												6	7	8	9	10	11		
	AOI50023100022	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA ASEGURAR EL SOPORTE DE LOS RECURSOS FINANCIEROS	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Financiero S/.	20,415.67	20,415.67	20,415.67	20,415.67	20,415.67	20,415.67	20,415.67	20,415.67	20,415.67	20,415.67	20,415.67	20,415.67	244,988.00
	AOI50023100024	ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Financiero S/.	88,023.42	88,023.42	88,023.42	88,023.42	88,023.42	88,023.42	88,023.42	88,023.42	88,023.42	88,023.42	88,023.42	88,023.42	1,056,281.00
	AOI50023100025	ELABORACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Financiero S/.	40,024.00	40,024.00	40,024.00	40,024.00	40,024.00	40,024.00	40,024.00	40,024.00	40,024.00	40,024.00	40,024.00	40,024.00	480,288.00
	AOI50023100026	GESTIÓN DEL PROCESO PRESUPUESTARIO INSTITUCIONAL	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Financiero S/.	37,740.75	37,740.75	37,740.75	37,740.75	37,740.75	37,740.75	37,740.75	37,740.75	37,740.75	37,740.75	37,740.75	37,740.75	452,889.00
<b>Unidad Ejecutora :</b>	500231 - SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA																		
<b>Centro de Costo:</b>	03.03 - GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN																		

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA																			
AEI.09.06 RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA EFECTIVA EN BENEFICIO DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.																			
PROGRAMACION																			

COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total Anual
AOI50023100096	ELABORACIÓN DE EXPEDIENTE TÉCNICO CUI N° 2568094	150101 : LIMA	046 : ESTUDIO	1 : Muy Alta	Fisico	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
					Financiero S/.	0	0	51,000.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	51,000.00
					Fisico	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
AOI50023100097	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE OBRAS CUI N° 2568094	150101 : LIMA	109 : SUPERVISION	1 : Muy Alta	Financiero S/.	0	0	0	0	6,000.00	6,000.00	6,000.00	6,000.00	6,000.00	6,000.00	6,000.00	6,000.00	48,000.00
	MEJORAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA E IMPLEMENTACIÓN DE EQUIPAMIENTO Y MOBILIARIO E IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE CUI N° 2568094	150101 : LIMA	042 : EQUIPO	1 : Muy Alta	Fisico	0	0	0	0	41	41	41	42	42	47	0	0	254
					Financiero S/.	0	0	0	0	174,332.33	174,332.33	174,332.33	174,332.33	174,332.33	174,332.35	0	0	1,045,994.00
					Fisico	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
AOI50023100099	GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO CUI N° 2568094	150101 : LIMA	107 : SERVICIO	1 : Muy Alta	Financiero S/.	0	34,000.00	34,000.00	34,000.00	0	0	0	0	0	0	0	0	102,000.00
					Fisico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
AOI50023100100	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL CUI N° 2568094	150101 : LIMA	227 : CAPACITACION	1 : Muy Alta	Financiero S/.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	177,000.00	0	0	177,000.00

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

AEI.09.09 GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS EFICAZ EN LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.

COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual	
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
AOI50023100054	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA ASEGURAR LA DISPONIBILIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Fisico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
					Financiero S/.	19,367.92	19,367.92	19,367.92	19,367.92	19,367.92	19,367.92	19,367.92	19,367.92	19,367.92	19,367.92	19,367.92	19,367.92	19,367.88	232,415.00
					Fisico	7	6	6	7	7	7	6	6	7	6	6	8	79	
AOI50023100055	GESTIÓN DEL ABASTECIMIENTO	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Financiero S/.	74,988.67	74,988.67	74,988.67	74,988.67	74,988.67	74,988.67	74,988.67	74,988.67	74,988.67	74,988.67	74,988.67	74,988.67	899,864.00	
	EIECUCIÓN DEL MANTENIMIENTO Y MEJORA DE LA INFRAESTRUCTURA DE LA INSTITUCIÓN	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Financiero S/.	106,069.91	106,069.91	106,069.91	106,069.91	106,069.91	106,069.91	106,069.91	106,069.91	106,069.91	106,069.91	106,069.91	106,119.99	1,272,889.00	
					Fisico	6	8	6	7	6	7	8	6	6	6	7	80		
AOI50023100057	EIECUCIÓN DEL CONTROL Y MANTENIMIENTO DE LOS BIENES Y SERVICIOS PARA LA INSTITUCIÓN	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Financiero S/.	354,534.75	354,534.75	354,534.75	354,534.75	354,534.75	354,534.75	354,534.75	354,534.75	354,534.75	354,534.75	354,534.75	4,254,417.00		
					Fisico	8	8	8	8	9	8	8	8	8	8	8	98		
AOI50023100089	GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INSTITUCIÓN	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Financiero S/.	418,620.17	418,620.17	418,620.17	418,620.17	418,620.17	418,620.17	418,620.17	418,620.17	418,620.17	418,620.17	418,620.13	5,023,442.00		
	ADMINISTRACIÓN Y PRESERVACIÓN DEL ACERVO DOCUMENTARIO DE LA ENTIDAD	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Financiero S/.	90,663.66	90,663.66	90,663.66	90,663.66	90,663.66	90,663.66	90,663.66	90,663.66	90,663.66	90,663.66	90,663.66	1,087,964.00		
					Fisico	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36		
AOI50023100095	GASTOS EN SERVICIOS GENERALES DE LA ENTIDAD	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Financiero S/.	402,126.91	402,126.91	402,126.91	402,126.91	402,126.91	402,126.91	402,126.91	402,126.91	402,126.91	402,126.91	402,126.91	4,825,522.92		

Unidad Ejecutora : 500231 - SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA

Centro de Costo : 03.04 - GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

AEI.09.09 GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS EFICAZ EN LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.

COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
AOI50023100058	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA CAPTAR, MANTENER Y EVALUAR LOS RECURSOS HUMANOS DE LA INSTITUCIÓN	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Financiero S/.	44,853.41	44,853.41	44,853.41	44,853.41	44,853.41	44,853.41	44,853.41	44,853.41	44,853.41	44,853.41	44,853.41	44,853.49	538,241.00
					Fisico	12	12	13	13	13	15	13	13	13	13	14	15	
AOI50023100074	ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVIDORES	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Financiero S/.	29,680.84	29,680.84	29,680.84	29,680.84	29,680.84	29,680.84	29,680.84	29,680.84	29,680.84	29,680.84	29,680.76	356,170.00	
					Fisico	9	9	9	9	11	9	10	9	9	11	10	114	
AOI50023100075	GESTIÓN DE LAS COMPENSACIONES DE LOS SERVIDORES	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Financiero S/.	19,846.67	19,846.67	19,846.67	19,846.67	19,846.67	19,846.67	19,846.67	19,846.67	19,846.67	19,846.67	19,846.63	238,160.00	
					Fisico	3	8	7	9	7	8	7	8	8	8	7	88	
AOI50023100076	GESTIÓN DE INCORPORACIÓN DE LOS SERVIDORES	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Financiero S/.	10,514.00	10,514.00	10,514.00	10,514.00	10,514.00	10,514.00	10,514.00	10,514.00	10,514.00	10,514.00	10,514.00	126,168.00	
					Fisico	1	1	2	4	4	8	6	6	5	4	2	45	
AOI50023100077	GESTIÓN DEL DESARROLLO Y CAPACITACIÓN DE LOS SERVIDORES	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Financiero S/.	12,864.92	12,864.92	12,864.92	12,864.92	12,864.92	12,864.92	12,864.92	12,864.92	12,864.92	12,864.92	12,864.88	154,379.00	
					Fisico	29	23	23	22	20	30	19	19	22	20	21	276	
AOI50023100078	GESTIÓN DE RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Financiero S/.	166,836.24	166,836.24	166,836.24	166,836.24	166,836.24	166,836.24	166,836.24	166,836.24	166,836.24	166,836.24	166,836.36	2,002,035.00	

Unidad Ejecutora : 500231 - SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA

Centro de Costo : 04.01 - GERENCIA CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

AEI.09.09 GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS EFICAZ EN LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.

COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
AOI50023100004	DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN, LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS Y LOS PROYECTOS INSTITUCIONALES	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Financiero S/.	28,837.58	28,837.58	28,837.58	28,837.58	28,837.58	28,837.58	28,837.58	28,837.58	28,837.58	28,837.58	28,837.58	28,837.62	346,051.00

Unidad Ejecutora : 500231 - SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA

Centro de Costo: 04.02 - GERENCIA DE PROYECTOS

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA																		
AEI.09.09 GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS EFICAZ EN LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.																		
COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
	PROMOCIÓN, GESTIÓN DE ACTIVIDADES EXTRAORDINARIAS Y/O FORMULACIÓN DE INVERSIONES	150101 : LIMA	060 : INFORME	2 : Alta	Fisico	2	3	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	17
AOI50023100051					Financiero S/.	69,494.67	69,494.67	69,494.67	69,494.67	69,494.67	69,494.67	69,494.67	69,494.67	69,494.67	69,494.67	69,494.67	69,494.67	833,936.00

Unidad Ejecutora : 500231 - SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA  
Centro de Costo: 04.03 - GERENCIA DE INFORMÁTICA

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA																		
AEI.09.09 GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS EFICAZ EN LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.																		
COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA Y GESTIÓN DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS Y DE INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Fisico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
AOI50023100064					Financiero S/.	21,941.42	21,941.42	21,941.42	21,941.42	21,941.42	21,941.42	21,941.42	21,941.42	21,941.42	21,941.42	21,941.42	21,941.38	263,297.00
	GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DEL USUARIO FINAL	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Fisico	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	50
AOI50023100066					Financiero S/.	58,952.08	58,952.08	58,952.08	58,952.08	58,952.08	58,952.08	58,952.08	58,952.08	58,952.08	58,952.08	58,952.12	58,952.00	707,425.00
	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA CRÍTICA	150101 : LIMA	036 : DOCUMENTO	2 : Alta	Fisico	5	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	36
AOI50023100067					Financiero S/.	322,138.92	322,138.92	322,138.92	322,138.92	322,138.92	322,138.92	322,138.92	322,138.92	322,138.92	322,138.92	322,138.88	322,138.88	3,865,667.00
	DESARROLLO Y MANTENIMIENTO A LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS	150101 : LIMA	060 : INFORME	1 : Muy Alta	Fisico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	13
AOI50023100068					Financiero S/.	12,805.41	12,805.41	12,805.41	12,805.41	12,805.41	12,805.41	12,805.41	12,805.41	12,805.41	12,805.41	12,805.41	12,805.49	153,665.00
	GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	150101 : LIMA	060 : INFORME	1 : Muy Alta	Fisico	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
AOI50023100069					Financiero S/.	11,228.16	11,228.16	11,228.16	11,228.16	11,228.16	11,228.16	11,228.16	11,228.16	11,228.16	11,228.16	11,228.24	11,228.24	134,738.00
	GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Financiero S/.	11,228.16	11,228.16	11,228.16	11,228.16	11,228.16	11,228.16	11,228.16	11,228.16	11,228.16	11,228.16	11,228.24	11,228.24	134,738.00

Unidad Ejecutora : 500231 - SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA  
Centro de Costo: 04.04 - GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA																		
AEI.09.06 RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA EFECTIVA EN BENEFICIO DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.																		
COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
	IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Fisico	1	1	3	2	1	3	2	1	2	1	1	2	20
AOI50023100053					Financiero S/.	10,464.50	10,464.50	10,464.50	10,464.50	10,464.50	10,464.50	10,464.50	10,464.50	10,464.50	10,464.50	10,464.50	10,464.50	125,574.00

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA																		
AEI.09.09 GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS EFICAZ EN LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.																		
COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES QUE OPTIMICEN EL FUNCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Fisico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
AOI50023100052					Financiero S/.	13,558.42	13,558.42	13,558.42	13,558.42	13,558.42	13,558.42	13,558.42	13,558.42	13,558.42	13,558.42	13,558.42	13,558.38	162,701.00
	OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS PRIORIZADOS	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Fisico	1	1	2	1	1	4	1	1	2	1	1	4	20
AOI50023100060					Financiero S/.	62,901.50	62,901.50	62,901.50	62,901.50	62,901.50	62,901.50	62,901.50	62,901.50	62,901.50	62,901.50	62,901.50	62,901.50	754,818.00

Unidad Ejecutora : 500231 - SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA  
Centro de Costo: 05.01 - GERENCIA CENTRAL NORMATIVA

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA																		
AEI.09.06 RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA EFECTIVA EN BENEFICIO DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.																		
COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
	ATENCIÓN DE MEDIOS IMPUGNATORIOS DE SEGUNDA INSTANCIA	150101 : LIMA	248 : REPORTE	2 : Alta	Fisico	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
AOI50023100009					Financiero S/.	12,960.49	12,960.49	12,960.49	12,960.49	12,960.49	12,960.49	12,960.49	12,960.49	12,960.49	12,960.49	12,960.53	12,960.61	155,526.04

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA																		
AEI.09.09 GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS EFICAZ EN LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.																		
COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	

		DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS DISPOSITIVOS EN MATERIA LEGAL Y LA DEFENSA DE LOS INTERESES DEL SAT	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Fisico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Unidad Ejecutora :	500231 - SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA					Financiero S/.	21,892.66	21,892.66	21,892.66	21,892.66	21,892.66	21,892.66	21,892.66	21,892.66	21,892.66	21,892.66	21,892.66	21,892.66	262,712.00
Centro de Costo :	05.02 - GERENCIA DE IMPUGNACIONES																		

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

AEI.09.06 RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA EFECTIVA EN BENEFICIO DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.

COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual	
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
AOI50023100012	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES IMPUGNATORIAS Y DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL DE LA ENTIDAD	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Fisico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
AOI50023100014	ATENCIÓN DE MEDIOS IMPUGNATORIOS Y SOLICITUDES NO CONTENCIOSAS EN PRIMERA INSTANCIA	150101 : LIMA	248 : REPORTE	1 : Muy Alta	Financiero S/.	181,958.92	181,958.92	181,958.92	181,958.92	181,958.92	181,958.92	181,958.92	181,958.92	181,958.92	181,958.92	181,958.92	181,958.92	181,958.92	2,183,507.00
AOI50023100019	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN EN EL MARCO DE LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN N° 27806	150101 : LIMA	248 : REPORTE	1 : Muy Alta	Financiero S/.	11,564.75	11,564.75	11,564.75	11,564.75	11,564.75	11,564.75	11,564.75	11,564.75	11,564.75	11,564.75	11,564.75	11,564.75	11,564.75	138,777.00
AOI50023100020	ATENCIÓN DE PROCEDIMIENTO SANCIONADOR EN ETAPA INSTRUCTOR	150101 : LIMA	248 : REPORTE	1 : Muy Alta	Financiero S/.	19,785.83	19,785.83	19,785.83	19,785.83	19,785.83	19,785.83	19,785.83	19,785.83	19,785.83	19,785.83	19,785.83	19,785.83	19,785.83	237,430.00

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

AEI.09.09 GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS EFICAZ EN LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.

COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual	
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
AOI50023100017	REPRESENTACIÓN DE LOS INTERESES DE LA INSTITUCIÓN Y SUS FUNCIONARIOS EN LOS PROCESOS JUDICIALES, ADMINISTRATIVOS, POLICIALES Y FISCALES	150101 : LIMA	248 : REPORTE	1 : Muy Alta	Financiero S/.	263,343.92	263,343.92	263,343.92	263,343.92	263,343.92	263,343.92	263,343.92	263,343.92	263,343.92	263,343.92	263,343.92	263,343.92	263,343.92	3,160,127.00

Unidad Ejecutora : 500231 - SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA  
Centro de Costo : 05.03 - GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

AEI.09.09 GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS EFICAZ EN LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.

COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual	
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
AOI50023100028	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA ESTABLECER LA POSICIÓN LEGAL DE LA INSTITUCIÓN EN MATERIA DE SU COMPETENCIA	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Financiero S/.	20,187.58	20,187.58	20,187.58	20,187.58	20,187.58	20,187.58	20,187.58	20,187.58	20,187.58	20,187.58	20,187.58	20,187.58	20,187.58	242,251.00
AOI50023100029	EMISIÓN DE OPINIONES Y EVALUACIONES LEGALES; ELABORACIÓN DE PROYECTOS NORMATIVOS, CONVENIOS Y CONTRATOS; REVISIÓN DE DOCUMENTOS QUE SOPORTAN LOS PROCESOS DEL SAT; Y ASESORÍA LEGAL	150101 : LIMA	248 : REPORTE	2 : Alta	Financiero S/.	47,678.83	47,678.83	47,678.83	47,678.83	47,678.83	47,678.83	47,678.83	47,678.83	47,678.83	47,678.83	47,678.83	47,678.83	47,678.83	572,146.00
AOI50023100031	ELABORACIÓN DE INFORMES TÉCNICO LEGALES SOBRE RATIFICACIÓN DE ORDENANZAS DISTRITALES	150101 : LIMA	248 : REPORTE	2 : Alta	Financiero S/.	85,128.91	85,128.91	85,128.91	85,128.91	85,128.91	85,128.91	85,128.91	85,128.91	85,128.91	85,128.91	85,128.91	85,128.91	85,128.91	1,021,546.96

Unidad Ejecutora : 500231 - SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA  
Centro de Costo : 06.01 - GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

AEI.09.06 RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA EFECTIVA EN BENEFICIO DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.

COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual	
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
AOI50023100006	DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA ENTIDAD	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Financiero S/.	42,872.17	42,872.17	42,872.17	42,872.17	42,872.17	42,872.17	42,872.17	42,872.17	42,872.17	42,872.17	42,872.17	42,872.17	42,872.17	514,466.00

Unidad Ejecutora : 500231 - SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA  
Centro de Costo : 06.02 - GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

AEI.09.06 RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA EFECTIVA EN BENEFICIO DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.

COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual	
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
AOI50023100083	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA LA ADECUADA ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN A LOS CONTRIBUYENTES Y ADMINISTRADOS	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Financiero S/.	30,401.08	30,401.08	30,401.08	30,401.08	30,401.08	30,401.08	30,401.08	30,401.08	30,401.08	30,401.08	30,401.08	30,401.08	30,401.12	364,813.00
AOI50023100084	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN PRESENCIAL A LAS CONSULTAS DE LOS CIUDADANOS Y DE SOLICITUDES DE LA AGENCIA VIRTUAL SAT	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Financiero S/.	658,724.17	658,724.17	658,724.17	658,724.17	658,724.17	658,724.17	658,724.17	658,724.17	658,724.17	658,724.17	658,724.17	658,724.17	658,724.13	7,904,690.00

	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN NO PRESENCIAL A LAS CONSULTAS DE LOS CIUDADANOS	150101 : LIMA	248 : REPORTE	1 : Muy Alta	Físico	6	6	7	6	6	7	6	7	6	6	7	6	7	6	7	76
AOI50023100085					Financiero S/.	27,079.25	27,079.25	27,079.25	27,079.25	27,079.25	27,079.25	27,079.25	27,079.25	27,079.25	27,079.25	27,079.25	27,079.25	27,079.25	27,079.25	27,079.25	324,951.00
					Físico	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	52
AOI50023100086	RECEPCIÓN, REGISTRO Y DERIVACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Financiero S/.	48,015.75	48,015.75	48,015.75	48,015.75	48,015.75	48,015.75	48,015.75	48,015.75	48,015.75	48,015.75	48,015.75	48,015.75	48,015.75	48,015.75	48,015.75	576,189.00
					Físico	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	144
AOI50023100087	REGISTRO DE INFORMACIÓN POR CONCEPTOS NO TRIBUTARIOS	150101 : LIMA	248 : REPORTE	1 : Muy Alta	Financiero S/.	58,841.67	58,841.67	58,841.67	58,841.67	58,841.67	58,841.67	58,841.67	58,841.67	58,841.67	58,841.67	58,841.67	58,841.67	58,841.67	58,841.67	58,841.67	706,100.00
					Físico	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
AOI50023100088	ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE REVISIÓN Y SUBSANACIÓN DE DATOS DE LOS CIUDADANOS	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Financiero S/.	24,174.25	24,174.25	24,174.25	24,174.25	24,174.25	24,174.25	24,174.25	24,174.25	24,174.25	24,174.25	24,174.25	24,174.25	24,174.25	24,174.25	24,174.25	290,091.00

Unidad Ejecutora : 500231 - SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA  
Centro de Costo: 06.03 - GERENCIA DE FISCALIZACIÓN

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

AEI.09.06 RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA EFECTIVA EN BENEFICIO DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.

COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual			
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
	DIRECCIÓN DE ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS OMISOS Y/O SUBVALUADORES Y DETERMINACIÓN DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Físico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
AOI50023100037					Financiero S/.	740.67	740.67	740.67	740.67	740.67	740.67	740.67	740.67	740.67	740.67	740.67	740.67	740.67	740.67	740.67	8,888.00
					Físico	27	30	31	34	30	30	31	30	31	30	29	27				360
AOI50023100038	DETECCIÓN DE OMISOS Y SUBVALUADORES PARA LA DETERMINACIÓN Y GESTIÓN DE LA DEUDA FISCALIZADA	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Financiero S/.	85,950.67	85,950.67	85,950.67	85,950.67	85,950.67	85,950.67	85,950.67	85,950.67	85,950.67	85,950.67	85,950.67	85,950.67	85,950.67	85,950.67	85,950.67	1,031,408.00
					Físico	20	17	17	19	17	17	22	16	17	19	16	16				213
AOI50023100039	VERIFICACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DE LOS PREDIOS	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Financiero S/.	86,120.42	86,120.42	86,120.42	86,120.42	86,120.42	86,120.42	86,120.42	86,120.42	86,120.42	86,120.42	86,120.42	86,120.42	86,120.42	86,120.42	86,120.42	1,033,445.00
					Físico	7	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
AOI50023100094	COORDINACIÓN DE LA CAMPAÑA DE GENERACIÓN Y EMISIÓN MASIVA DE CUADERNILLOS TRIBUTARIOS 2024	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Financiero S/.	44,352.08	44,352.08	44,352.08	44,352.08	44,352.08	44,352.08	44,352.08	44,352.08	44,352.08	44,352.08	44,352.08	44,352.08	44,352.08	44,352.08	44,352.12	532,225.00

Unidad Ejecutora : 500231 - SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA  
Centro de Costo: 06.04 - GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

AEI.09.06 RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA EFECTIVA EN BENEFICIO DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.

COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual			
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA LA COBRANZA PRE COACTIVA DE LAS DEUDAS TRIBUTARIAS Y NO TRIBUTARIAS	150101 : LIMA	001 : ACCION	2 : Alta	Físico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
AOI50023100001					Financiero S/.	25,855.16	25,855.16	25,855.16	25,855.16	25,855.16	25,855.16	25,855.16	25,855.16	25,855.16	25,855.16	25,855.16	25,855.16	25,855.16	25,855.16	25,855.16	310,262.00
					Físico	10	13	12	13	13	12	13	13	12	13	13	12	13	12	12	149
AOI50023100002	GESTIÓN DE LA COBRANZA PRE COACTIVA TRIBUTARIA	150101 : LIMA	248 : REPORTE	1 : Muy Alta	Financiero S/.	557,938.08	557,938.08	557,938.08	557,938.08	557,938.08	557,938.08	557,938.08	557,938.08	557,938.08	557,938.08	557,938.08	557,938.08	557,938.08	557,938.08	557,938.12	6,695,257.00
					Físico	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	132
AOI50023100013	GESTIÓN DE LA COBRANZA PRE COACTIVA NO TRIBUTARIA	150101 : LIMA	248 : REPORTE	1 : Muy Alta	Financiero S/.	110,125.58	110,125.58	110,125.58	110,125.58	110,125.58	110,125.58	110,125.58	110,125.58	110,125.58	110,125.58	110,125.58	110,125.58	110,125.58	110,125.58	110,125.62	1,321,507.00
					Físico	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	97
AOI50023100059	EMISIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS Y SEGUIMIENTO DE DEUDA EN MATERIA TRIBUTARIA	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Financiero S/.	177,974.62	177,974.62	177,974.62	177,974.62	177,974.62	177,974.62	177,974.62	177,974.62	177,974.62	177,974.62	177,974.62	177,974.62	177,974.62	177,974.62	177,974.68	2,135,695.50
					Físico	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	97
AOI50023100061	EMISIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS Y SEGUIMIENTO DE DEUDA EN MATERIA NO TRIBUTARIA	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Financiero S/.	42,977.33	42,977.33	42,977.33	42,977.33	42,977.33	42,977.33	42,977.33	42,977.33	42,977.33	42,977.33	42,977.33	42,977.33	42,977.33	42,977.33	42,977.37	515,728.00
					Físico	19	19	14	13	13	13	14	14	13	13	13	14	16			175
AOI50023100062	NOTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA Y DE LA INSTITUCIÓN	150101 : LIMA	248 : REPORTE	1 : Muy Alta	Financiero S/.	855,714.70	855,714.70	855,714.70	855,714.70	855,714.70	855,714.70	855,714.70	855,714.70	855,714.70	855,714.70	855,714.70	855,714.70	855,714.70	855,714.74	855,714.76	10,268,576.50
					Físico	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	96
AOI50023100063	GESTIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES	150101 : LIMA	248 : REPORTE	1 : Muy Alta	Financiero S/.	22,031.17	22,031.17	22,031.17	22,031.17	22,031.17	22,031.17	22,031.17	22,031.17	22,031.17	22,031.17	22,031.17	22,031.17	22,031.17	22,031.17	22,031.21	264,374.08

Unidad Ejecutora : 500231 - SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA  
Centro de Costo: 06.05 - GERENCIA DE EJECUCIÓN COACTIVA

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

AEI.09.06 RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA EFECTIVA EN BENEFICIO DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.

COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual			
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA LA COBRANZA COACTIVA DE LAS DEUDAS TRIBUTARIAS Y NO TRIBUTARIAS	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Físico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
AOI50023100065					Financiero S/.	57,150.16	57,150.16	57,150.16	57,150.16	57,150.16	57,150.16	57,150.16	57,150.16	57,150.16	57,150.16	57,150.16	57,150.16	57,150.16	57,150.16	57,150.16	685,802.00
					Físico	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
AOI50023100071	EJECUCIÓN DE SEQUESTRO CONSERVATIVO DE BIENES	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Financiero S/.	233,346.08	233,346.08	233,346.08	233,346.08	233,346.08	233,346.08	233,346.08	233,346.08	233,346.08	233,346.08	233,346.08	233,346.08	233,346.08	233,346.12	2,800,153.00	
					Físico	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
AOI50023100072	GENERACIÓN DE PAPELETAS ELECTRÓNICAS	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Financiero S/.	16,265.08	16,265.08	16,265.08	16,265.08	16,265.08	16,265.08	16,265.08	16,265.08	16,265.08	16,265.08	16,265.08	16,265.08	16,265.08	16,265.12	195,181.00	
					Físico	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
AOI50023100073	CUSTODIA DE BIENES RETENIDOS DE TERCEROS	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Financiero S/.	170,287.33	170,287.33	170,287.33	170,287.33	170,287.33	170,287.33	170,287.33	170,287.33	170,287.33	170,287.33	170,287.33	170,287.33	170,287.33	170,287.37	2,043,448.00	

AOI50023100081	GESTIÓN DE COBRANZA COACTIVA TRIBUTARIA	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Fisico	24	24	24	26	25	26	26	26	25	26	26	25	303
					Financiero S/.	363,569.28	363,569.28	363,569.28	363,569.28	363,569.28	363,569.28	363,569.28	363,569.28	363,569.28	363,569.28	363,569.28	363,569.42	4,362,831.50
					Fisico	27	27	27	27	27	28	28	29	27	30	28	27	332
AOI50023100082	GESTIÓN COBRANZA COACTIVA NO TRIBUTARIA	150101 : LIMA	001 : ACCION	1 : Muy Alta	Financiero S/.	374,704.62	374,704.62	374,704.62	374,704.62	374,704.62	374,704.62	374,704.62	374,704.62	374,704.62	374,704.62	374,704.65	374,704.65	4,496,455.50

Unidad Ejecutora : 500231 - SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA  
Centro de Costo: 06.06 - OFICINA DE CALIDAD DE DATOS

OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

AEI.09.06 RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA EFECTIVA EN BENEFICIO DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.

COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
	GESTIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS DATOS REGISTRADOS				Fisico	11	10	9	10	10	10	10	11	10	11	11	11	124
AOI50023100036	PARA LA DETERMINACIÓN DE LA DEUDA E IDENTIFICACIÓN DEL CIUDADANO	150101 : LIMA	248 : REPORTE	1 : Muy Alta	Financiero S/.	78,362.75	78,362.75	78,362.75	78,362.75	78,362.75	78,362.75	78,362.75	78,362.75	78,362.75	78,362.75	78,362.75	78,362.75	940,353.00

TOTAL FINANCIERO S/. 105,598,310.00

U.M. = Unidad de Medida.

Nota : La Prioridad se determinará en la Comisión de Planeamiento Estratégico

FIRMA

# ACTIVIDADES OPERATIVAS/PIP



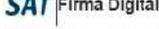
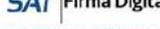


PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024  
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

ÓRGANO	ÓRGANO/UNIDAD ORGANICA	ACTIVIDAD OPERATIVA// INVERSIÓN 2024	UNIDAD DE MEDIDA	META ANUAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN PRESENCIAL A LAS CONSULTAS DE LOS CIUDADANOS Y SOLICITUDES DE LA AGENCIA VIRTUAL SAT	ACCIONES	108	9	9	8	8	9	8	8	10	9	9	10	11	
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN NO PRESENCIAL A LAS CONSULTAS DE LOS CIUDADANOS	REPORTE	76	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	RECEPCIÓN, REGISTRO Y DERIVACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	ACCIONES	52	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	REGISTRO DE INFORMACIÓN POR CONCEPTOS NO TRIBUTARIOS	REPORTE	144	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE REVISIÓN Y SUBSANACIÓN DE DATOS DE LOS CIUDADANOS	ACCIONES	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	OFICINA DE CALIDAD DE DATOS	GESTIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS DATOS REGISTRADOS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA DEUDA E IDENTIFICACIÓN DEL CIUDADANO	REPORTE	124	11	10	9	10	10	10	10	11	10	11	11	11	
INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	COORDINACIÓN DE LA CAMPAÑA DE GENERACIÓN Y EMISIÓN MASIVA DE CUADERNILLOS TRIBUTARIOS 2024	ACCIONES	11	7	3	0	1									
JEFATURA	OFICINA DE DEF. DEL CONT. Y DEL ADM.	RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS	ACCIONES	64	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6	
JEFATURA	OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL	CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES QUE PROMUEVAN EL PAGO VOLUNTARIO Y OPORTUNO PARA IMPULSAR LA RECAUDACIÓN	ACCIONES	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
JEFATURA	OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL	GESTION DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL Y ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES Y/O CAMPAÑAS	ACCIONES	120	6	11	10	10	11	10	10	10	10	10	11	11	
JEFATURA	OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL	FOMENTO DE LA CULTURA TRIBUTARIA Y CREACIÓN DE ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES Y DE DIFUSIÓN PARA LOS VENCIMIENTOS	ACCIONES	38	1	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	
JEFATURA	OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA OFICINA PARA PLANIFICAR Y CONTROLAR LA GESTION INSTITUCIONAL Y BRINDAR SUSTENTO TECNICO ECONOMICO PARA LA TOMA DE DECISIONES	ACCIONES	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
JEFATURA	OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS	ANÁLISIS, DIAGNÓSTICO E INVESTIGACIONES EN MATERIA ECONÓMICA	ACCIONES	163	17	14	12	13	10	11	14	10	12	16	14	20	
JEFATURA	OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS	PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	DOCUMENTO	105	10	8	9	12	9	7	10	6	7	13	6	8	
ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	EJECUCIÓN DEL CONTROL GUBERNAMENTAL	ACCIONES	44	3	2	3	6	4	3	5	3	4	3	5	3	
<b>TOTAL</b>				ACCIONES	<b>5,973</b>	<b>469</b>	<b>474</b>	<b>472</b>	<b>483</b>	<b>508</b>	<b>530</b>	<b>520</b>	<b>508</b>	<b>519</b>	<b>525</b>	<b>470</b>	<b>495</b>

FICHAS  
ÚNICAS DE  
INDICADORES

FICHA ÚNICA DE INDICADOR

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>CÓDIGO</b>
 Servicio de Administración Tributaria de Lima Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 05.12.2023 14:21:51 -05:00	 Servicio de Administración Tributaria de Lima Firmado digitalmente por PACHAS GUTIERREZ Mercedes Regina FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 01.12.2023 14:45:49 -05:00	 Servicio de Administración Tributaria de Lima Firmado digitalmente por PACHAS GUTIERREZ Mercedes Regina FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 01.12.2023 14:46:16 -05:00	 SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 22.12.2023 12:29:12 -05:00	FI.ESC.001
				<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>
				1/12/2023

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

<b>ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA</b>	Escuela SAT.
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de participantes satisfechos con los cursos brindados por Escuela SAT .
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	Identificar el nivel de satisfacción general de los participantes en los cursos ofrecidos por escuela SAT al público en general.
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	Busca medir la satisfacción de los participantes en los cursos ofrecidos por Escuela SAT al público en general.

2. TIPO DE INDICADOR

2.1 ÁMBITO DE CONTROL

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>		<b>ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL</b>	
<b>PROCESO</b>		<b>ACTIVIDAD / PROYECTO</b>	X
<b>MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL</b>	Capacitación y cooperación Interinstitucional.		

2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

<b>EFICIENCIA</b>		<b>EFICACIA</b>		<b>CALIDAD</b>	X	<b>ECONOMÍA</b>	
-------------------	--	-----------------	--	----------------	---	-----------------	--

3. MÉTODO DE CÁLCULO

<b>EXPRESIÓN MATEMÁTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES</b>
$a (\%) = \frac{b}{c} \times 100$	<p>a = Porcentaje de participantes satisfechos con los cursos brindados por Escuela SAT .</p> <p>"b" = Número de participantes satisfechos con los cursos dictados.- Considera el número de personas que responden la encuesta y se obtiene como resultado satisfecho por los cursos brindados que ofrece Escuela SAT.</p> <p>"c" = Número de participantes matriculados y que respondieron la encuesta.- Número de matriculados por cada curso ofrecido por Escuela SAT y que responde la encuesta de satisfacción.</p>

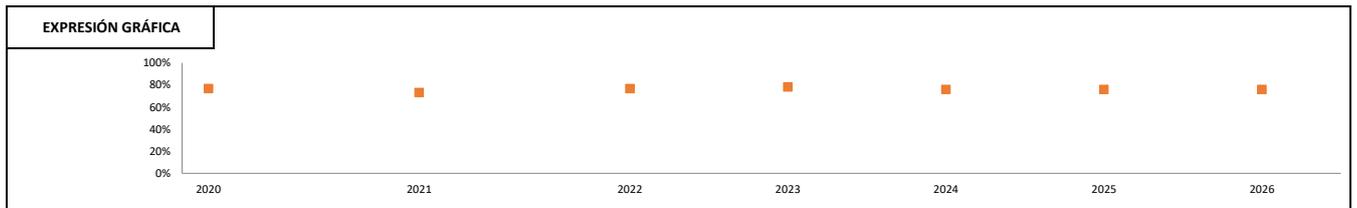
<b>FUENTE DE DATOS</b>	Reporte de encuestas de Escuela SAT.
------------------------	--------------------------------------

<b>PRECISIONES TÉCNICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escuela SAT es el encargado de coordinar con los participantes el cumplimiento del llenado de encuestas.</li> <li>- Para identificar la satisfacción del participante se emplea la escala tipo Likert con una valoración del 1 al 4 donde se evalúan 06 aspectos: "Evaluación del curso, evaluación del capacitador, materiales, infraestructura, coordinaciones del evento, sugerencias y recomendaciones".</li> <li>- El aspecto "Infraestructura" evalúa el funcionamiento y uso de la plataforma académica web y del canal de comunicación en tiempo real que es el software de video conferencia.</li> <li>- El número de participantes satisfechos se obtiene a partir de la sumatoria de las encuestas con resultado satisfecho (Valoración 3 y 4).</li> </ul>
-----------------------------	--

4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
VALORES DEL INDICADOR	76.8%	73.2%	76.7%	78.2%	76.0%	76.0%	76.0%



4.2 LÍNEA BASE

<b>VALOR DE L.B.</b>	78.2%	<b>FECHA DE OBTENCIÓN</b>	2023
----------------------	-------	---------------------------	------

4.3 META

<b>VALOR META</b>	76.0%	<b>VIGENCIA DE LA META</b>	2024
-------------------	-------	----------------------------	------

<b>PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES</b>	Anual
---------------------------------------	-------

<b>PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL</b>	Periodo: Mensual Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
---	---

\* Se deberá consignar firma y sello para la aprobación del indicador y/o modificación de la meta.

FICHA ÚNICA DE INDICADOR

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	APROBADO POR:	CÓDIGO
 Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 06.12.2023 15:09:54 -05:00	 Firmado digitalmente por SALDAÑA GOLDSCHMIDT Mirko Alfredo FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 11.12.2023 16:34:34 -05:00	 Firmado digitalmente por NAVARRO LEYVA Edgardo Miliados FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 13.12.2023 16:38:21 -05:00	 Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 28.12.2023 09:35:25 -05:00	FI.GAD.001  <b>FECHA DE APROBACIÓN</b>  4/12/2023

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA	Área Funcional de Logística / Gerencia de Administración.
NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel de cumplimiento del PAC.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Conocer el nivel de cumplimiento de las contrataciones programadas en el PAC.
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	Es la relación entre el número de procesos del PAC convocados respecto al número total de procesos programados en el PAC.

2. TIPO DE INDICADOR

2.1 ÁMBITO DE CONTROL

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL		ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	
PROCESO		ACTIVIDAD / PROYECTO	X
MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL	Gestión del abastecimiento.		

2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

EFICIENCIA		EFICACIA	X	CALIDAD		ECONOMÍA	
------------	--	----------	---	---------	--	----------	--

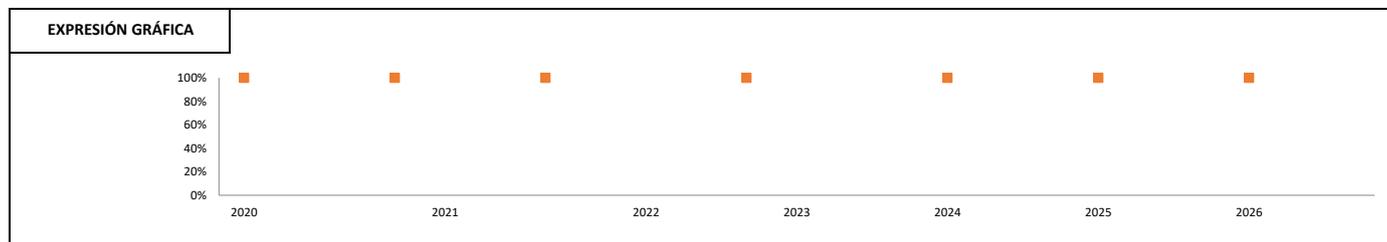
3. MÉTODO DE CÁLCULO

EXPRESIÓN MATEMÁTICA	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES
$a (\%) = \frac{b}{c} \times 100$	a = Nivel de Cumplimiento del PAC. "b" = Número de procesos del PAC convocados.- Corresponde al número de procesos convocados del PAC a la fecha de medición del indicador. "c" = Número total de procesos programados en el PAC.- Corresponde al número de Procesos Programados + Procesos No Programados - Excluidos en el PAC a la fecha de medición.
FUENTE DE DATOS	SEACE y Reporte de Registro de Procesos.
PRECISIONES TÉCNICAS	- Se deberá mencionar el número de versión del PAC. - La información contiene datos acumulados. - Para el cálculo del indicador se deberá consignar información de acuerdo al formato de reporte establecido.

4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
VALORES DEL INDICADOR	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



4.2 LÍNEA BASE

VALOR DE L.B.	100.0%	FECHA DE OBTENCIÓN	2023
---------------	--------	--------------------	------

4.3 META

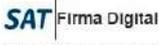
VALOR META	100.0%	VIGENCIA DE LA META	2024
------------	--------	---------------------	------

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES	Anual.
--------------------------------	--------

PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL	Periodo: Trimestral. Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
----------------------------------	---

\* Se deberá consignar firma y sello para la aprobación del indicador y/o modificación de la meta.

FICHA ÚNICA DE INDICADOR

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	APROBADO POR:	CÓDIGO
 Servicio de Administración Tributaria de Lima Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 06.12.2023 15:49:51 -05:00	 Servicio de Administración Tributaria de Lima Firmado digitalmente por AYALA CERON Erika FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 05.12.2023 15:54:27 -05:00	 Servicio de Administración Tributaria de Lima Firmado digitalmente por YÁÑEZ MERCADO Verónica María Julia FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 05.12.2023 13:24:51 -05:00	 SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 22.12.2023 12:31:07 -05:00	FI.GAJ.001  <b>FECHA DE APROBACIÓN</b>  5/12/2023

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA	A.F. Jurídica / Gerencia de Asuntos Jurídicos.
NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel de atención de las consultas legales.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Identificar el nivel de cumplimiento de las atenciones sobre consultas legales en cumplimiento de las funciones de asesoramiento legal.
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	El indicador mide la atención de las consultas legales solicitadas por las distintas unidades orgánicas del SAT, así como de otras entidades públicas en relación a las funciones de la entidad.

2. TIPO DE INDICADOR

2.1 ÁMBITO DE CONTROL

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL		ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	
PROCESO		ACTIVIDAD / PROYECTO	X
MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL	Emisión de opiniones y evaluaciones; elaboración de proyectos normativos, convenios y contratos: revisión de documentos que soportan los procesos del SAT; y asesoría legal.		

2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

EFICIENCIA		EFICACIA	X	CALIDAD		ECONOMÍA	
------------	--	----------	---	---------	--	----------	--

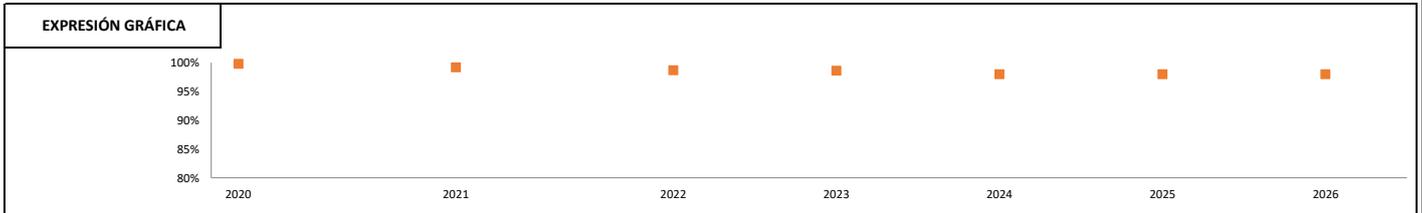
3. MÉTODO DE CÁLCULO

EXPRESIÓN MATEMÁTICA	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES
$a (\%) = \frac{"b"}{"c"} \times 100$	a = Nivel de atención de las consultas legales. "b" = Número de consultas legales atendidas.- Número de consultas legales atendidas de competencia de la Gerencia de Asuntos Jurídicos. "c" = Número de consultas recibidas.- Número de consultas recibidas de origen interno o externo.
FUENTE DE DATOS	Reporte mensual remitido por la Gerencia de Asuntos Jurídicos.
PRECISIONES TÉCNICAS	- Para la evaluación del indicador solo se considerarán aquellas consultas legales del año corriente y no de años anteriores. - Las consultas legales atendidas con documentos emitidos por la Gerencia de Asuntos Jurídicos, Gerencia de Central Normativa y el A.F Jurídica.

4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
VALORES DEL INDICADOR	99.8%	99.2%	98.7%	98.6%	98.0%	98.0%	98.0%



4.2 LÍNEA BASE

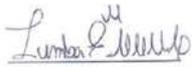
VALOR DE L.B.	98.6%	FECHA DE OBTENCIÓN	2023
---------------	-------	--------------------	------

4.3 META

VALOR META	≥ 98.0%	VIGENCIA DE LA META	2024
------------	---------	---------------------	------

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES	Anual.
PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL	Periodo: Mensual. Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.

FICHA ÚNICA DE INDICADOR

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>CÓDIGO</b>
 Servicio de Administración Tributaria de Lima Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 06.12.2023 15:51:27 -05:00	 NATALY GIULIANA ZUMBA ECHEVARRIA	 Servicio de Administración Tributaria de Lima Firmado digitalmente por MENDIZABAL RODRIGUEZ Roque Martin FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 04.12.2023 17:56:11 -05:00	 Servicio de Administración Tributaria de Lima Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 22.12.2023 12:31:39 -05:00	FIGCN.001  <b>FECHA DE APROBACIÓN</b>  4/12/2023

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

<b>ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA</b>	Gerencia Central de Normativa.
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Nivel de atención de recursos impugnatorio en segunda instancia (Materia No Tributaria).
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	Identificar el nivel de atención de los medios impugnatorios en segunda instancia, presentados por los administrados en materia No Tributaria.
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	El presente indicador mide el nivel de atención de los medios impugnatorios en segunda instancia en materia No Tributaria, la cual corresponde al "Recurso de apelación de tránsito".

2. TIPO DE INDICADOR

2.1 ÁMBITO DE CONTROL

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>		<b>ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL</b>	
<b>PROCESO</b>		<b>ACTIVIDAD / PROYECTO</b>	X
<b>MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL</b>	Atención de medios impugnatorios de segunda instancia.		

2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

<b>EFICIENCIA</b>		<b>EFICACIA</b>	X	<b>CALIDAD</b>		<b>ECONOMÍA</b>	
-------------------	--	-----------------	---	----------------	--	-----------------	--

3. MÉTODO DE CÁLCULO

<b>EXPRESIÓN MATEMÁTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES</b>
$a (\%) = \frac{b}{c} \times 100$	a = Nivel de atención de recursos impugnatorio en segunda instancia (Materia No Tributaria).  "b" = Número de recursos impugnatorios en segunda instancia atendidos.- Número de expedientes de recursos impugnatorios en segunda instancia en materia No tributaria, resueltos y con fecha de confirmación.  "c" = Número de recursos impugnatorios en segunda instancia registrados.- El tipo de recurso impugnatorio registrado en segunda instancia es el Recurso de Apelación de tránsito.

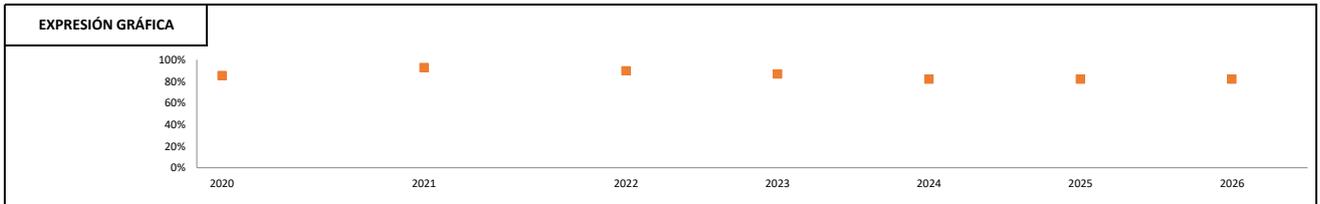
<b>FUENTE DE DATOS</b>	Módulo de Qlik View - Gerencia de Informática.
------------------------	--

<b>PRECISIONES TÉCNICAS</b>	- En las evaluaciones de seguimiento se considerará solo los recursos impugnatorios presentadas y atendidas del año corriente. Asimismo, no se considerarán los siguientes estados de impugnaciones: Anulados, con esquila, con requerimiento de admisibilidad y tramiten los desistidos. - Para el cálculo se considera los siguientes sub trámites:(1) Constancia de Imputaciones (CIR), (2) Infracciones de tránsito, (3) Resolución contenciosa y no contenciosa de tránsito, (4) Resolución de sanción, (5) Resolución de sanción por acumulación de puntos, (6) Apelación no configurada y (7) Resolución Directorial (MTC).
-----------------------------	---

4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
VALORES DEL INDICADOR	85.4%	92.9%	89.8%	86.9%	82.0%	82.0%	82.0%



4.2 LÍNEA BASE

<b>VALOR DE L.B.</b>	86.9%	<b>FECHA DE OBTENCIÓN</b>	2023
----------------------	-------	---------------------------	------

4.3 META

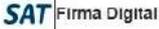
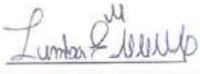
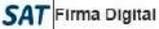
<b>VALOR META</b>	≥ 82.0%	<b>VIGENCIA DE LA META</b>	2024
-------------------	---------	----------------------------	------

<b>PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES</b>	Anual.
---------------------------------------	--------

<b>PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL</b>	Período: Mensual. Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
---	--

\* Se deberá consignar firma y sello para la aprobación del indicador y/o modificación de la meta.

FICHA ÚNICA DE INDICADOR

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>CÓDIGO</b>
 Servicio de Administración Tributaria de Lima Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 06.12.2023 15:51:42 -05:00	 NATALY GIULIANA ZUMBA ECHEVARRIA	 Servicio de Administración Tributaria de Lima Firmado digitalmente por MENDIZABAL RODRIGUEZ Roque Martin FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 04.12.2023 17:56:52 -05:00	 SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 28.12.2023 09:05:39 -05:00	FI.GCN.002  <b>FECHA DE APROBACIÓN</b>  4/12/2023

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

<b>ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA</b>	Gerencia Central de Normativa.
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de recursos impugnatorios en segunda instancia atendidos dentro del plazo (Materia No Tributaria).
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	Identificar el nivel de atención de los medios impugnatorios en segunda instancia, presentados por los administrados en materia No Tributaria, conforme a los plazos y requisitos que regula el marco legal vigente.
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	El presente indicador mide el nivel de atención de los medios impugnatorios en segunda instancia en materia No Tributaria.

2. TIPO DE INDICADOR

2.1 ÁMBITO DE CONTROL

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>		<b>ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL</b>	
<b>PROCESO</b>		<b>ACTIVIDAD / PROYECTO</b>	X
<b>MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL</b>	Atención medios impugnatorios de segunda instancia		

2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

<b>EFICIENCIA</b>		<b>EFICACIA</b>		<b>CALIDAD</b>	X	<b>ECONOMÍA</b>	
-------------------	--	-----------------	--	----------------	---	-----------------	--

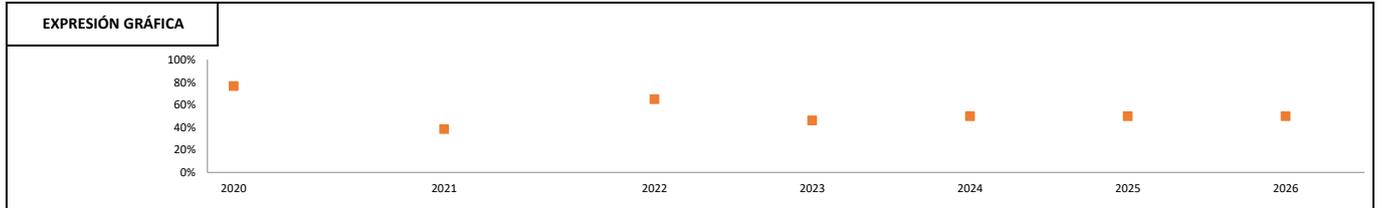
3. MÉTODO DE CÁLCULO

<b>EXPRESIÓN MATEMÁTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES</b>
$a (\%) = \frac{b}{c} \times 100$	<p>a = Porcentaje de recursos impugnatorios en segunda instancia atendidos dentro del plazo (Materia No Tributaria)).</p> <p>"b" = Número de recursos impugnatorios en segunda instancia atendidos dentro del plazo.- Número de expedientes de recursos impugnatorios en segunda instancia (Recurso de apelación de tránsito), resueltos, con fecha de confirmación y atendidos en el plazo estipulado por norma.</p> <p>"c" = Número de recursos impugnatorios en segunda instancia atendidos.- Número de expedientes de recursos impugnatorios en segunda instancia, resueltos y con fecha de confirmación.</p>
<b>FUENTE DE DATOS</b>	Módulo de Qlik View - Gerencia de Informática.
<b>PRECISIONES TÉCNICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El plazo para atender los Recursos de apelación tránsito son 30 días hábiles, según lo estipulado en el TUPA SAT (Ordenanza N° 771).</li> <li>- En las evaluaciones de seguimiento se considerará solo los recursos impugnatorios presentadas y atendidas del año corriente. Asimismo, no se considerarán los siguientes estados de impugnaciones: Anulados, con esquila, con requerimiento de admisibilidad y trámites desistidos.</li> </ul>

4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
VALORES DEL INDICADOR	76.7%	38.5%	65.0%	46.2%	50.0%	50.0%	50.0%



4.2 LÍNEA BASE

<b>VALOR DE L.B.</b>	46.2%	<b>FECHA DE OBTENCIÓN</b>	2023
----------------------	-------	---------------------------	------

4.3 META

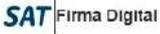
<b>VALOR META</b>	≥ 50.0%	<b>VIGENCIA DE LA META</b>	2024
-------------------	---------	----------------------------	------

<b>PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES</b>	Anual.
---------------------------------------	--------

<b>PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL</b>	Periodo: Mensual. Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
---	--

\* Se deberá consignar firma y sello para la aprobación del indicador y/o modificación de la meta.

FICHA ÚNICA DE INDICADOR

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>CÓDIGO</b>
 Servicio de Administración Tributaria de Lima Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 11.12.2023 17:07:02 -05:00	 Firmado digitalmente por FLORES Rosa Maria FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 12.12.2023 14:32:11 -05:00	 Firmado digitalmente por HUANCO por HUANCO 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 12.12.2023 14:32:11 -05:00	 Servicio de Administración Tributaria de Lima Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 28.12.2023 11:51:33 -05:00	FI.GEC.001
				<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>
				11/12/2023

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

<b>ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA</b>	A.F. Ejecutoría Coactiva / Gerencia de Ejecución Coactiva.
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de efectividad de la cobranza tributaria en etapa coactiva (MEPECOS).
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	Identificar la eficacia de las acciones realizadas en la gestión de la cobranza de deuda coactiva tributaria por medianos y pequeños contribuyentes.
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	Es la relación entre el monto de deuda pagada en estado coactivo del año corriente y el monto total de deuda emitida en etapa coactiva del año corriente. Considerando en ambos casos solo el segmento MEPECOS.

2. TIPO DE INDICADOR

2.1 ÁMBITO DE CONTROL

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>		<b>ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL</b>	
<b>PROCESO</b>		<b>ACTIVIDAD / PROYECTO</b>	X
<b>MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL</b>	Gestión de cobranza Coactiva Tributaria.		

2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

<b>EFICIENCIA</b>		<b>EFICACIA</b>	X	<b>CALIDAD</b>		<b>ECONOMÍA</b>	
-------------------	--	-----------------	---	----------------	--	-----------------	--

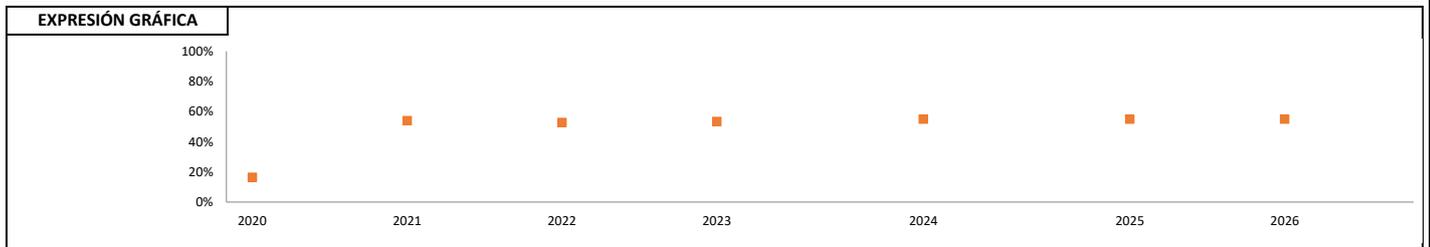
3. MÉTODO DE CÁLCULO

<b>EXPRESIÓN MATEMÁTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES</b>
$a (\%) = \frac{b}{c} \times 100$	<p><b>a = Porcentaje de efectividad de la cobranza tributaria en etapa coactiva (MEPECOS).</b></p> <p><b>"b" = Monto de deuda pagada en etapa coactiva.-</b> Considera el monto insoluto corriente pagada por Imp. Predial, Imp. Vehicular y Arbitrios desde la notificación de la REC. Considera montos de deuda por contribuyentes MEPECOS.</p> <p><b>"c" = Monto total de deuda emitida en etapa coactiva.-</b> Considera el monto insoluto emitido por Imp. Predial, Imp. Vehicular y Arbitrios desde la REC notificada. Considera montos de deuda por contribuyentes MEPECOS.</p>
<b>FUENTE DE DATOS</b>	Reporte de la Gerencia de Informática.
<b>PRECISIONES TÉCNICAS</b>	- El monto considerado tanto en la deuda emitida como en la pagada es respecto del año corriente y no de años anteriores.

4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
VALORES DEL INDICADOR	16.4%	54.0%	52.7%	53.4%	55.0%	55.0%	55.0%



4.2 LÍNEA BASE

<b>VALOR DE L.B.</b>	53.4%	<b>FECHA DE OBTENCIÓN</b>	2023
----------------------	-------	---------------------------	------

4.3 META

<b>VALOR META</b>	≥ 55.0%	<b>VIGENCIA DE LA META</b>	2024
-------------------	---------	----------------------------	------

<b>PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES</b>	Anual.
---------------------------------------	--------

<b>PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL</b>	Periodo: Mensual. Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
---	--

**FICHA ÚNICA DE INDICADOR**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>CÓDIGO</b>
 Firmado digitalmente por LOPI VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 11.12.2023 17:07:20 -05:00	 Firmado digitalmente por HUANCO FLORES Rosa Maria FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 12.12.2023 14:33:13 -05:00	 Firmado digitalmente por ZARA REYES Adrian Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 15.12.2023 14:08:53 -05:00	 Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 28.12.2023 09:08:27 -05:00	FI.GEC.002
				<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>
				11/12/2023

**1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

<b>ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA</b>	A.F. Ejecutoría Coactiva / Gerencia de Ejecución Coactiva
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de efectividad de la cobranza tributaria en etapa coactiva respecto de deuda de años anteriores (MEPECOS).
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	Identificar la eficacia de las acciones realizadas en la gestión de la cobranza por deuda coactiva tributaria de años anteriores por medianos y pequeños contribuyentes.
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	Es la relación del monto de deuda pagada en etapa coactiva de años anteriores respecto al monto total de deuda emitida en etapa coactiva de años anteriores. Considerando en ambos casos solo el segmento MEPECOS.

**2. TIPO DE INDICADOR**

2.1 **ÁMBITO DE CONTROL**

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>		<b>ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL</b>	
<b>PROCESO</b>		<b>ACTIVIDAD / PROYECTO</b>	X
<b>MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL</b>	Gestión de cobranza Coactiva Tributaria.		

2 **DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO**

<b>EFICIENCIA</b>		<b>EFICACIA</b>	X	<b>CALIDAD</b>		<b>ECONOMÍA</b>	
-------------------	--	-----------------	---	----------------	--	-----------------	--

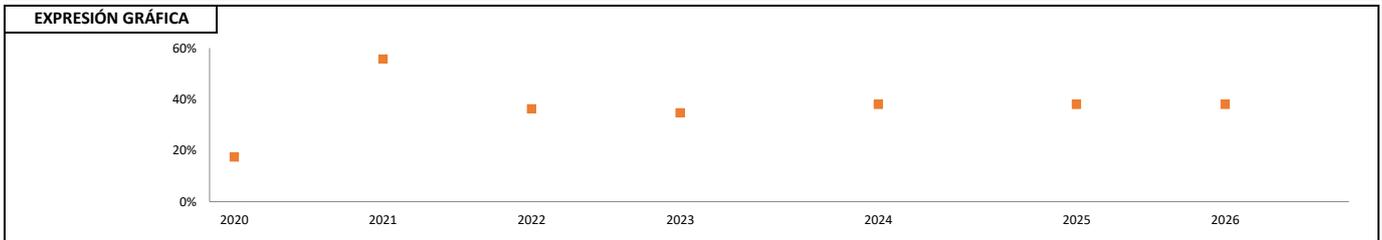
**3. MÉTODO DE CÁLCULO**

<b>EXPRESIÓN MATEMÁTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES</b>
$a (\%) = \frac{"b"}{"c"} \times 100$	<p><b>a</b> = Porcentaje de efectividad de la cobranza tributaria en etapa coactiva respecto de deuda de años anteriores (MEPECOS).</p> <p><b>"b"</b> = <b>Monto de deuda pagada en etapa coactiva.</b>- Considera el monto insoluto corriente pagado por Imp. Predial, Imp. Vehicular y Arbitrios desde la notificación de la REC. Considera montos de deuda por contribuyentes MEPECOS.</p> <p><b>"c"</b> = <b>Monto total de deuda emitida en etapa coactiva.</b>- Considera el monto insoluto emitido por Imp. Predial, Imp. Vehicular y Arbitrios desde la REC notificada. Considera montos de deuda por contribuyentes MEPECOS.</p>
<b>FUENTE DE DATOS</b>	Reporte de la Gerencia de Informática.
<b>PRECISIONES TÉCNICAS</b>	- Se considera la deuda emitida en años anteriores; así como la deuda antigua que se emite en el año corriente.

**4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR**

4 **VALORES DEL INDICADOR**

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
VALORES DEL INDICADOR	17.5%	55.7%	36.3%	34.7%	38.0%	38.0%	38.0%



4 **LÍNEA BASE**

<b>VALOR DE L.B.</b>	34.7%	<b>FECHA DE OBTENCIÓN</b>	2023
----------------------	-------	---------------------------	------

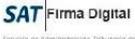
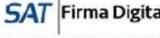
4 **META**

<b>VALOR META</b>	≥ 38%	<b>VIGENCIA DE LA META</b>	2024
-------------------	-------	----------------------------	------

<b>PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES</b>	Anual.
---------------------------------------	--------

<b>PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL</b>	Periodo: Mensual. Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
---	--

## FICHA ÚNICA DE INDICADOR

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>CÓDIGO</b>
 <small>SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA</small> Firmado digitalmente por LO VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 11.12.2023 17:07:30 -05:00	 <small>SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA</small> Firmado digitalmente por HUANCO FLORES Rosa Maria FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 12.12.2023 14:33:52 -05:00	 <small>SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA</small> Firmado digitalmente por ZARATE REYES Adrian Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 15.12.2023 14:09:21 -05:00	 <small>SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA</small> Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 22.12.2023 12:23:58 -05:00	FI.GEC.003
				<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>
				11/12/2023

### 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

<b>ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA</b>	A.F. Ejecutoria Coactiva / Gerencia de Ejecución Coactiva
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de efectividad de la cobranza no tributaria en etapa coactiva.
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	Identificar la eficacia de las acciones realizadas en la gestión de la cobranza de las papeletas en etapa coactiva.
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	Es la relación del número de papeletas pagadas con REC o RMC respecto al número de papeletas impuestas que tienen REC o RMC.

### 2. TIPO DE INDICADOR

#### 2.1 ÁMBITO DE CONTROL

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>		<b>ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL</b>	
<b>PROCESO</b>		<b>ACTIVIDAD / PROYECTO</b>	X
<b>MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL</b>	Gestión de cobranza Coactiva No Tributaria.		

#### 2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

<b>EFICIENCIA</b>		<b>EFICACIA</b>	X	<b>CALIDAD</b>		<b>ECONOMÍA</b>	
-------------------	--	-----------------	---	----------------	--	-----------------	--

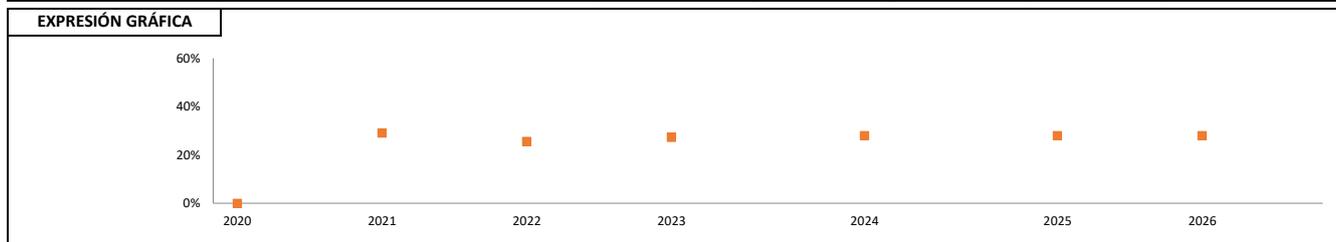
### 3. MÉTODO DE CÁLCULO

<b>EXPRESIÓN MATEMÁTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES</b>
$a (\%) = \frac{"b"}{"c"} \times 100$	<p>a = Porcentaje de efectividad de la cobranza no tributaria en etapa coactiva.</p> <p>"b" = Número de papeletas pagadas con REC o RMC.- Considera las papeletas por RNT y RTC impuestas y que fueron pagadas en el periodo de evaluación. Considera las papeletas pagadas después de la notificación de la REC.</p> <p>"c" = Número de papeletas impuestas que tienen REC o RMC.- Considera las papeletas por RNT y RTC impuestas en el periodo de evaluación. Considera las papeletas impuestas en el periodo y que están en estado coactivo (desde la notificación de la REC).</p>
<b>FUENTE DE DATOS</b>	Reporte de la Gerencia de Informática.
<b>PRECISIONES TÉCNICAS</b>	- El reglamento RNT implica los siguientes conceptos: i) Infracciones SOAT, ii) Reglamento Nacional de Tránsito, y iii) Reglamento Nacional de tránsito - Peatones. - Considera las papeletas con fecha de infracción y generación del año corriente y no de años anteriores.

### 4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

#### 4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
VALORES DEL INDICADOR	-	29.1%	25.6%	27.3%	28.0%	28.0%	28.0%



#### 4.2 LÍNEA BASE

<b>VALOR DE L.B.</b>	27.3%	<b>FECHA DE OBTENCIÓN</b>	2023
----------------------	-------	---------------------------	------

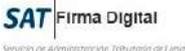
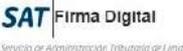
#### 4.3 META

<b>VALOR META</b>	≥ 28%	<b>VIGENCIA DE LA META</b>	2024
-------------------	-------	----------------------------	------

<b>PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES</b>	Anual.
---------------------------------------	--------

<b>PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL</b>	Periodo: Mensual. Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
---	--

## FICHA ÚNICA DE INDICADOR

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>CÓDIGO</b>
 <small>Servicio de Administración Tributaria de Lima</small> Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 12.12.2023 15:55:44 -05:00	 <small>Servicio de Administración Tributaria de Lima</small> Firmado digitalmente por MORALES TRUJILLO Richard Bene FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 12.12.2023 16:01:13 -05:00	 <small>Servicio de Administración Tributaria de Lima</small> Firmado digitalmente por ZARATE REYES Adrian Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 15.12.2023 14:09:39 -05:00	 <small>SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA</small> Firmado digitalmente por RAMIREZ OPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 28.12.2023 09:08:05 -05:00	FI.GEC.004
				<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>
				11/12/2023

### 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

<b>ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA</b>	A.F. Administración de Depósitos / Gerencia de Ejecución Coactiva.
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Nivel de recaudación por capturas vehiculares.
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	Identificar la eficacia de las acciones de captura de vehículos en la gestión de la cobranza de las papeletas en etapa coactiva.
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	Es la relación entre el monto de deuda total pagada por vehículos liberados por deuda Tributaria y No Tributaria respecto al monto de deuda involucrada por vehículos capturados.

### 2. TIPO DE INDICADOR

#### 2.1 ÁMBITO DE CONTROL

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>	<b>ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL</b>
<b>PROCESO</b>	<b>ACTIVIDAD / PROYECTO</b>
	X
<b>MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL</b>	Custodia de bienes retenidos de terceros.

#### 2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

<b>EFICIENCIA</b>	<b>EFICACIA</b>	<b>CALIDAD</b>	<b>ECONOMÍA</b>
	X		

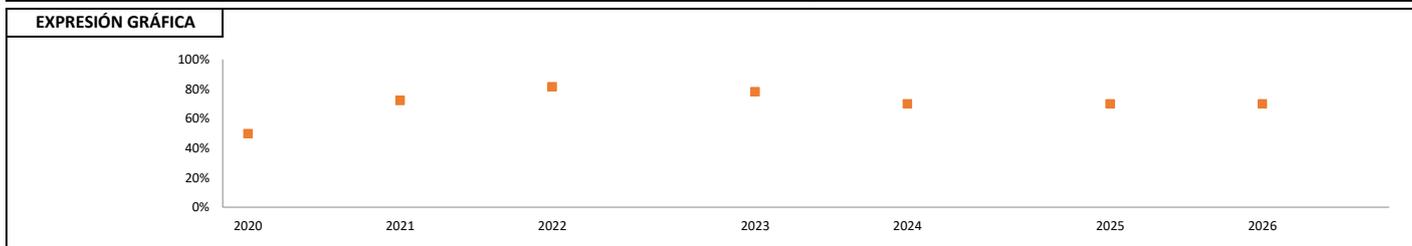
### 3. MÉTODO DE CÁLCULO

<b>EXPRESIÓN MATEMÁTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES</b>
$a (\%) = \frac{b}{c} \times 100$	<p><b>a</b> = Nivel de recaudación por capturas vehiculares.</p> <p><b>"b"</b> = Monto de deuda total pagada por vehículos capturados.- Considera el monto pagado de los vehículos liberados por deuda Tributaria y No Tributaria.</p> <p><b>"c"</b> = Monto de deuda involucrada por vehículos capturados.- Considera el monto total de los vehículos internados por deuda Tributaria y No Tributaria.</p>
<b>FUENTE DE DATOS</b>	Reportes estadísticos de la Gerencia de Ejecución Coactiva.
<b>PRECISIONES TÉCNICAS</b>	- Las capturas a reportar corresponden a aquellas realizadas en el periodo de evaluación, involucra deuda de años anteriores. - Considera datos acumulados.

### 4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

#### 4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
VALORES DEL INDICADOR	49.8%	72.3%	81.5%	78.2%	70.0%	70.0%	70.0%



#### 4.2 LÍNEA BASE

<b>VALOR DE L.B.</b>	<b>FECHA DE OBTENCIÓN</b>
78.2%	2023

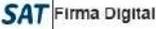
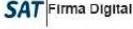
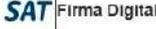
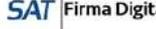
#### 4.3 META

<b>VALOR META</b>	<b>VIGENCIA DE LA META</b>
≥ 70.0%	2024

<b>PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES</b>	Anual.
---------------------------------------	--------

<b>PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL</b>	Periodo: Mensual. Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
---	--

FICHA ÚNICA DE INDICADOR

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	APROBADO POR:	CÓDIGO
 Servicio de Administración Tributaria de Lima Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 06.12.2023 15:10:56 -05:00	 Servicio de Administración Tributaria de Lima Firmado digitalmente por JAVIER ARANGO Miguel Angel FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 13.12.2023 10:51:17 -05:00	 Servicio de Administración Tributaria de Lima Firmado digitalmente por CABANILLAS CIEZA Edinson Edilber FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 19.12.2023 09:02:16 -05:00	 SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 22.12.2023 12:20:33 -05:00	FI.GFIN.001  FECHA DE APROBACIÓN  4/12/2023

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA	Área Funcional de Finanzas y Control de Riesgos / Gerencia de Finanzas.
NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel de operaciones de pago realizadas a través de canales alternativos a Caja SAT.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Conocer el nivel de operaciones de pagos que se realizan en canales distintos de Caja SAT y regular la capacidad de aforo de las agencias.
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	La medición del indicador nos brinda el nivel de uso de los canales distintos a caja SAT.

2. TIPO DE INDICADOR

2.1 ÁMBITO DE CONTROL

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL
PROCESO	ACTIVIDAD / PROYECTO
MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL	Gestión de recepción del pago de los ciudadanos.

2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

EFICIENCIA	EFICACIA	X	CALIDAD	ECONOMÍA
------------	----------	---	---------	----------

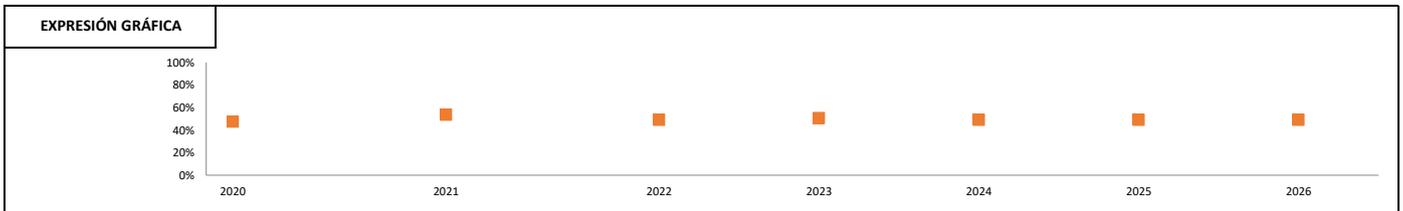
3. MÉTODO DE CÁLCULO

EXPRESIÓN MATEMÁTICA	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES
$a (\%) = \frac{"b"}{"c"} \times 100$	a = Nivel de operaciones de pago realizados a través de los canales alternativos a Caja SAT. "b" = Número total de operaciones de pago en canales distintos a Caja SAT .- Considera todas las operaciones de pago realizados en canales distintos a Caja SAT. "c" = Número total de operaciones de pago .- Considera todas las operaciones de pago realizados.
FUENTE DE DATOS	Sistema web "Qlik View" de la Gerencia de Informática.
PRECISIONES TÉCNICAS	- Se consideran canales alternativos a: Notarías, Entidades Financieras, pago virtuales, pago móvil y débito automático.

4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
VALORES DEL INDICADOR	47.4%	53.6%	49.1%	50.6%	49.0%	49.0%	49.0%



4.2 LÍNEA BASE

VALOR DE L.B.	50.6%	FECHA DE OBTENCIÓN	2023
---------------	-------	--------------------	------

4.3 META

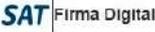
VALOR META	≥ 49.0%	VIGENCIA DE LA META	2024
------------	---------	---------------------	------

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES	Anual.
--------------------------------	--------

PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL	Periodo: Mensual. Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
----------------------------------	--

\* Se deberá consignar firma y sello para la aprobación del indicador y/o modificación de la meta.

FICHA ÚNICA DE INDICADOR

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	APROBADO POR:	CÓDIGO
 Servicio de Administración Tributaria de Lima Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 06.12.2023 15:08:24 -05:00	 Servicio de Administración Tributaria de Lima Firmado digitalmente por CELIS MONTOYA Jessica Madhbet FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 15.12.2023 18:35:12 -05:00	 Servicio de Administración Tributaria de Lima Firmado digitalmente por CABANILLAS CIEZA Edinson Edilber FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 18.12.2023 09:27:13 -05:00	 SEVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 22.12.2023 12:21:24 -05:00	FI.GFIN.002  <b>FECHA DE APROBACIÓN</b>  4/12/2023

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA	Área Funcional de Presupuesto / Gerencia de Finanzas.
NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel de Ejecución Presupuestal.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Conocer el nivel ejecución del presupuesto institucional a un periodo determinado.
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	El indicador mide el comportamiento del gasto a nivel de clasificador, genérica y cadena programática.

2. TIPO DE INDICADOR

2.1 ÁMBITO DE CONTROL

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL		ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	
PROCESO		ACTIVIDAD / PROYECTO	X
MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL	Gestión del proceso presupuestario institucional.		

2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

EFICIENCIA		EFICACIA		CALIDAD		ECONOMÍA	X
------------	--	----------	--	---------	--	----------	---

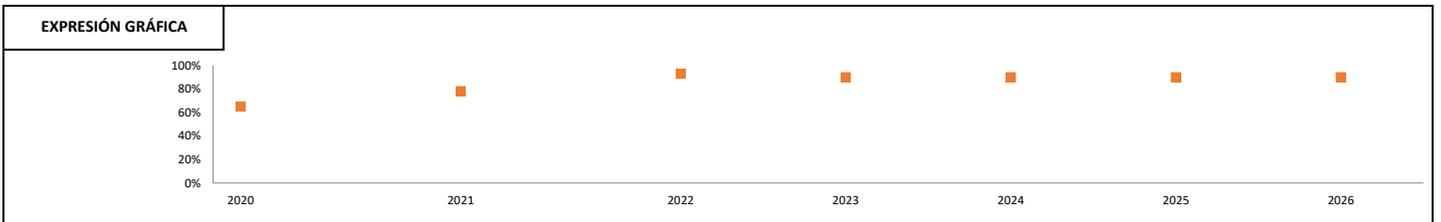
3. MÉTODO DE CÁLCULO

EXPRESIÓN MATEMÁTICA	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES
$a (\%) = \frac{"b"}{"c"} \times 100$	a = Nivel de ejecución presupuestal. "b" = Presupuesto Ejecutado.- Considera los montos ejecutados en el periodo de evaluación. "c" = Presupuesto Institucional Modificado (PIM).- Considera el monto modificado.
FUENTE DE DATOS	Reporte de la Gerencia de Finanzas.
PRECISIONES TÉCNICAS	- La ejecución presupuestal es preliminar. - Se considera el PIM al cierre de cada trimestre. - Considera el monto ejecutado en su fase devengado.

4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
VALORES DEL INDICADOR	65.0%	78.2%	92.9%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%



4.2 LÍNEA BASE

VALOR DE L.B.	90.0%	FECHA DE OBTENCIÓN	2023
---------------	-------	--------------------	------

4.3 META

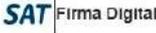
VALOR META	≥ 90.0%	VIGENCIA DE LA META	2024
------------	---------	---------------------	------

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES	Anual.
--------------------------------	--------

PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL	Periodo: Trimestral. Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
----------------------------------	---

\* Se deberá consignar firma y sello para la aprobación del indicador y/o modificación de la meta.

FICHA ÚNICA DE INDICADOR

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>CÓDIGO</b>
 Servicio de Administración Tributaria de Lima Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 18.12.2023 11:47:01 -05:00	 Servicio de Administración Tributaria de Lima Firmado digitalmente por CUELLAR DOZA Rodney Denny FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 06.12.2023 16:39:02 -05:00	 SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA Firmado digitalmente por RETIS ARANDA Giovanna Yolanda FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 11.12.2023 11:48:53 -05:00	 SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 22.12.2023 12:23:18 -05:00	FI.GFS.001
				<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>
				06/12/2023

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

<b>ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA</b>	A. F. Determinación de Deuda / Gerencia de Fiscalización.
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Nivel de deuda generada por fiscalización de tributos del año corriente y años anteriores.
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	Identificar la participación de la deuda fiscalizada respecto del monto total de deuda emitida durante el año corriente y años anteriores.
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	Es la relación entre el monto de deuda generada por fiscalización al IP, IPV y Arbitrios respecto al monto total de deuda emitida por IP, IPV y Arbitrios.

2. TIPO DE INDICADOR

2.1 ÁMBITO DE CONTROL

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>		<b>ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL</b>	
<b>PROCESO</b>		<b>ACTIVIDAD / PROYECTO</b>	X
<b>MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL</b>	Detección de omisos y subvaluadores para la determinación y gestión de la deuda fiscalizada.		

2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

<b>EFICIENCIA</b>		<b>EFICACIA</b>	X	<b>CALIDAD</b>		<b>ECONOMÍA</b>	
-------------------	--	-----------------	---	----------------	--	-----------------	--

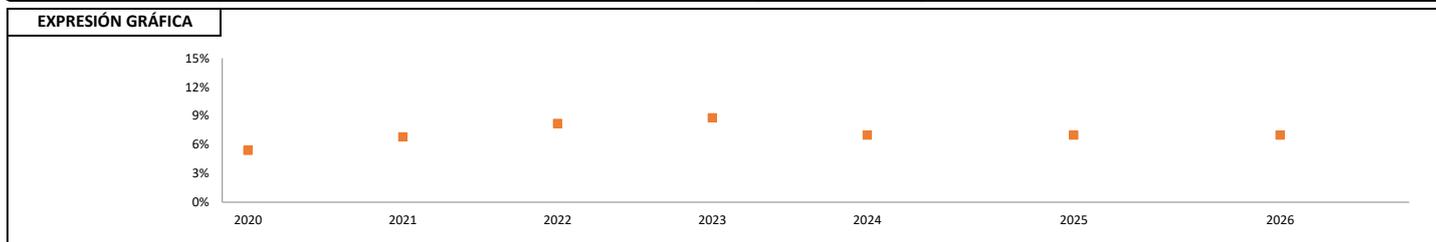
3. MÉTODO DE CÁLCULO

<b>EXPRESIÓN MATEMÁTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES</b>
$a (\%) = \frac{b}{c} \times 100$	<p>a = Nivel de deuda generada por fiscalización de tributos del año corriente y anteriores.</p> <p>"b" = Monto de deuda generada por fiscalización al IP, IPV y Arbitrios.- Considera montos insolutos de deuda corriente y años anteriores generada por la fiscalización al Impuesto Predial, Impuesto al Patrimonio Vehicular y Arbitrios. Considera los montos de deuda por multas tributarias.</p> <p>"c" = Monto total de deuda emitida por IP, IPV y Arbitrios.- Considera los montos insolutos de deuda corriente y años anteriores por Impuesto Predial, Impuesto al Patrimonio Vehicular y Arbitrios emitida en el año. Considera los montos de deuda por multas tributarias.</p>
<b>FUENTE DE DATOS</b>	Reportes estadísticos de la Gerencia de Fiscalización e Insumos PEI de la Gerencia de Informática
<b>PRECISIONES TÉCNICAS</b>	- Respecto a los plazos de prescripción por deuda tributaria según el Artículo N° 43 del Código Tributario, cita: La acción de la Administración Tributaria para determinar la obligación tributaria, así como la acción para exigir su pago y aplicar sanciones prescribe a los cuatro (4) años, y a los seis (6) años para quienes no hayan presentado la declaración respectiva.

4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
VALORES DEL INDICADOR	5.4%	6.8%	8.2%	8.8%	7.0%	7.0%	7.0%



4.2 LÍNEA BASE

<b>VALOR DE L.B.</b>	8.8%	<b>FECHA DE OBTENCIÓN</b>	2023
----------------------	------	---------------------------	------

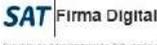
4.3 META

<b>VALOR META</b>	≥ 7%	<b>VIGENCIA DE LA META</b>	2024
-------------------	------	----------------------------	------

<b>PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES</b>	Anual.
---------------------------------------	--------

<b>PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL</b>	Periodo: Mensual. Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
---	--

## FICHA ÚNICA DE INDICADOR

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	APROBADO POR:	CÓDIGO
 Servicio de Administración Tributaria de Lima Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 18.12.2023 11:47:26 -05:00	 Servicio de Administración Tributaria de Lima Firmado digitalmente por POLO CASTILLA Johanna FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 11.12.2023 09:49:45 -05:00	 Servicio de Administración Tributaria de Lima Firmado digitalmente por RETIS ARANDA Giovanna Yolanda FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 11.12.2023 14:15:34 -05:00	 Servicio de Administración Tributaria de Lima Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 22.12.2023 12:11:14 -05:00	FI.GFS.002
				<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>
				06/12/2023

## 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA	A. F. Inspecciones / Gerencia de Fiscalización.
NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel de variación del área construida declarada producto de las acciones de fiscalización
OBJETIVO DEL INDICADOR	Identificar el nivel de área construida no declarada por medio de las campañas fiscalización.
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	Es la relación de la variación del área construida "verificada" respecto al área construida "declarada".

## 2. TIPO DE INDICADOR

## 2.1 ÁMBITO DE CONTROL

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL		ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	
PROCESO		ACTIVIDAD / PROYECTO	X
MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL	Verificación de las características físicas de los predios.		

## 2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

EFICIENCIA		EFICACIA	X	CALIDAD		ECONOMÍA	
------------	--	----------	---	---------	--	----------	--

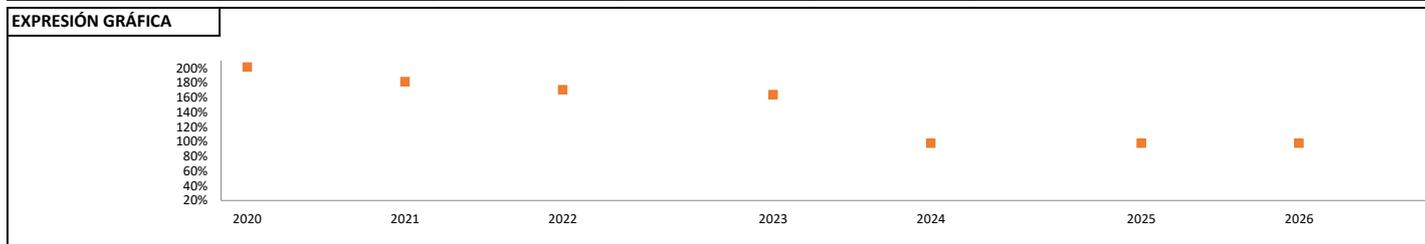
## 3. MÉTODO DE CÁLCULO

EXPRESIÓN MATEMÁTICA	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES
$a (\%) = \frac{(c - b) * 100}{b}$	<p>a = Nivel de variación del área declarada producto de las acciones de fiscalización.</p> <p>"b" = Área construida declarada.- Considera el m2 de área construida declarada por los contribuyentes.</p> <p>"c" = Área construida verificada.- Considera el m2 de área verificada producto de la fiscalización realizada.</p>
FUENTE DE DATOS	Reportes estadísticos de la Gerencia de Fiscalización - A.F. de Inspecciones.
PRECISIONES TÉCNICAS	- Los reportes para la extracción de la información serán coordinados con el área responsable.

## 4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

## 4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
VALORES DEL INDICADOR	201.3%	181.6%	170.5%	164.0%	98.0%	98.0%	98.0%



## 4.2 LÍNEA BASE

VALOR DE L.B.	164.0%	FECHA DE OBTENCIÓN	2023
---------------	--------	--------------------	------

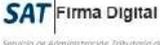
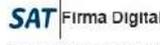
## 4.3 META

VALOR META	≥ 98.0%	VIGENCIA DE LA META	2024
------------	---------	---------------------	------

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES	Anual.
--------------------------------	--------

PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL	Periodo: Mensual. Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
----------------------------------	--

## FICHA ÚNICA DE INDICADOR

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>CÓDIGO</b>
 <small>Servicio de Administración Tributaria de Lima</small>  Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 11.12.2023 16:37:58 -05:00	 <small>Servicio de Administración Tributaria de Lima</small>  Firmado digitalmente por GAMBOA AREVALO Teresa FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 11.12.2023 09:00:02 -05:00	 <small>Servicio de Administración Tributaria de Lima</small>  Firmado digitalmente por JULVE CABALLERO Luis Santiago FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 13.12.2023 12:25:46 -05:00	 <small>SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA</small>  Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 28.12.2023 09:35:45 -05:00	FI.GGC.001   <b>FECHA DE APROBACIÓN</b>  06/12/2023

### 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA	A. F. Notificaciones / Gerencia de Gestión de Cobranza.
NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de notificaciones realizadas por personal SAT que obtuvieron acuse de recibo.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Medir la eficacia de la notificación de documentos con acuse de recibo realizado por personal del SAT .
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	Es la relación entre el número de notificaciones con acuse de recibo respecto al número total de notificaciones emitidas.

### 2. TIPO DE INDICADOR

#### 2.1 ÁMBITO DE CONTROL

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL
PROCESO	ACTIVIDAD / PROYECTO <span style="float: right;">X</span>
MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL	Notificación de documentos para la gestión de cobranza y de la Institución.

#### 2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

EFICIENCIA	EFICACIA <span style="float: right;">X</span>	CALIDAD	ECONOMÍA
------------	---	---------	----------

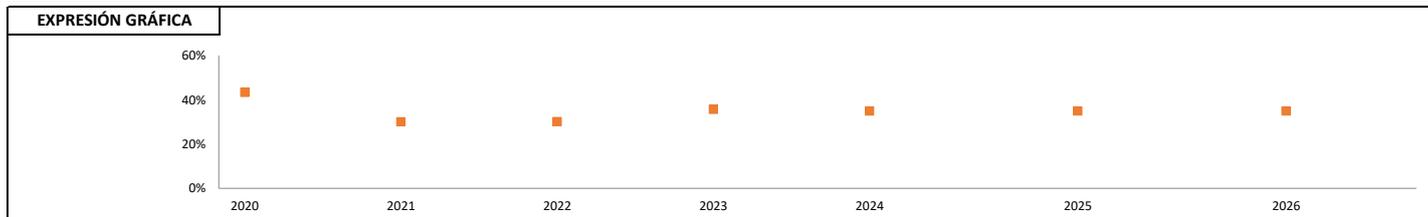
### 3. MÉTODO DE CÁLCULO

EXPRESIÓN MATEMÁTICA  $a (\%) = \frac{"b"}{"c"} \times 100$	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES  <b>a =</b> Porcentaje de notificaciones realizadas por personal SAT que obtuvieron acuse de recibo.  <b>"b" =</b> Número de notificaciones con acuse de recibo.- Incluye las notificaciones de documentos por conceptos tributarios, no tributarios y documentos institucionales que se realiza a través del personal SAT con Motivo "0".  <b>"c" =</b> Número total de notificaciones emitidas.- Incluye todas las notificaciones ha gestionar por parte del personal SAT.
FUENTE DE DATOS	Reportes emitidos por la Gerencia de Gestión de Cobranza - A.F. Notificaciones.
PRECISIONES TÉCNICAS	- Se considera "con acuse de recibo" al "Motivo 0" registrada en la base de datos. - Se considera 4 tarifas en las notificaciones: - Tarifa 1: Lima (Cercado). - Tarifa 4: Publicación. - Tarifa 9: Lima y Callao. - Fuera del Límite.

### 4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

#### 4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
VALORES DEL INDICADOR	43.4%	30.1%	30.2%	35.7%	35.0%	35.0%	35.0%



#### 4.2 LÍNEA BASE

VALOR DE L.B.	35.7%	FECHA DE OBTENCIÓN	2023
---------------	-------	--------------------	------

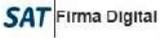
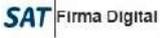
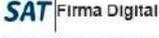
#### 4.3 META

VALOR META	≥ 35.0%	VIGENCIA DE LA META	2024
------------	---------	---------------------	------

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES	Anual.
--------------------------------	--------

PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL	Periodo: Mensual. Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
----------------------------------	--

## FICHA ÚNICA DE INDICADOR

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	(1) APROBADO POR:	(2) APROBADO POR:	CÓDIGO
 Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 11.12.2023 16:38:06 -05:00	 Firmado digitalmente por VERA LOAYZA Pedro Antonio FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 11.12.2023 15:01:50 -05:00	 Firmado digitalmente por JULVE CABALLERO Luis Santiago FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 13.12.2023 12:25:15 -05:00	 Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 22.12.2023 12:26:02 -05:00	FI.GGC.002
				FECHA DE APROBACIÓN
				06/12/2023

## 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA	A. F. de Cobranza Tributaria / Gerencia de Gestión de Cobranza.
NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de efectividad de la recaudación tributaria de pago oportuno en el segmento MEPECOS
OBJETIVO DEL INDICADOR	Medir el nivel de pago de las obligaciones por los principales tributos (Imp. Predial, Imp. al Patrimonio Vehicular y Arbitrios) dentro de la fecha de vencimiento del segmento de medianos y pequeños contribuyentes (MEPECOS).
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	Es la relación entre el monto insoluto pagado por Imp. Predial, Imp. al Patrimonio Vehicular y Arbitrios antes de la fecha de vencimiento del segmento Mepecos respecto al monto total de emisión.

## 2. TIPO DE INDICADOR

## 2.1 ÁMBITO DE CONTROL

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL		ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	
PROCESO		ACTIVIDAD / PROYECTO	x
MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL	Gestión de la cobranza Pre Coactiva Tributaria.		

## 2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

EFICIENCIA		EFICACIA	x	CALIDAD		ECONOMÍA	
------------	--	----------	---	---------	--	----------	--

## 3. MÉTODO DE CÁLCULO

EXPRESIÓN MATEMÁTICA	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES
$a (\%) = \frac{b}{c} \times 100$	a = Porcentaje de efectividad de la recaudación tributaria de pago oportuno en el segmento MEPECOS. "b" = Monto pagado antes del plazo de vencimiento.- Considera el monto insoluto corriente pagado por Imp. Vehicular, Imp. Predial y Arbitrios hasta el vencimiento, considera contribuyentes (MEPECOS). "c" = Monto total emitido.- Considera el monto insoluto emitido en el año por Imp. Vehicular, Imp. Predial y Arbitrios, considera contribuyentes (MEPECOS).
FUENTE DE DATOS	Reporte de la Gerencia de Informática.
PRECISIONES TÉCNICAS	- Se considera pago oportuno a aquel pago realizado hasta el último día hábil de los meses de vencimiento establecidos por la institución. - Para la evaluación del indicador no se considera los pagos realizados por deuda emitida de años anteriores.

## 4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

## 4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS				L.B.	META		
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
VALORES DEL INDICADOR	59.1%	51.8%	53.6%	55.1%	54.1%	54%	54%	54%



## 4.2 LÍNEA BASE

VALOR DE L.B.	54.1%	FECHA DE OBTENCIÓN	2023
---------------	-------	--------------------	------

## 4.3 META

VALOR META	≥ 54%	VIGENCIA DE LA META	2024
------------	-------	---------------------	------

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES	Anual.
--------------------------------	--------

PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL	Periodo: Mensual. Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
----------------------------------	--

\* Se deberá consignar firma y sello para la aprobación del indicador y/o modificación de la meta.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## FICHA ÚNICA DE INDICADOR

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	(1) APROBADO POR:	(2) APROBADO POR:	CÓDIGO
 <small>Servicio de Administración Tributaria de Lima</small>  Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 11.12.2023 16:38:16 -05:00	 <small>Servicio de Administración Tributaria de Lima</small>  Firmado digitalmente por VILLANUEVA MARTIN Gabriela FAU 2033710 Motivo: Soy el autor de Fecha: 11.12.2023 11:	 <small>Servicio de Administración Tributaria de Lima</small>  Firmado digitalmente por JULVE CABALLERO Luis Santiago FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 13.12.2023 12:24:09 -05:00	 <small>SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA</small>  Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 28.12.2023 09:09:21 -05:00	FI.GGC.003  <b>FECHA DE APROBACIÓN</b>  06/12/2023

### 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA	A. F. de Cobranza No Tributaria / Gerencia de Gestión de Cobranza.
NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de efectividad de la cobranza no tributaria en etapa pre-coactiva.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Identificar la eficacia de las acciones pre coactivas realizadas en la gestión de la cobranza no tributaria antes del inicio del estado coactivo.
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	Es la relación entre el monto de las papeletas pagadas antes de la notificación de la REC y el número de papeletas impuestas en el año corriente.

### 2. TIPO DE INDICADOR

#### 2.1 ÁMBITO DE CONTROL

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL
PROCESO	ACTIVIDAD / PROYECTO
MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL	Gestión de la cobranza Pre Coactiva No Tributaria

#### 2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

EFICIENCIA	EFICACIA	CALIDAD	ECONOMÍA
	x		

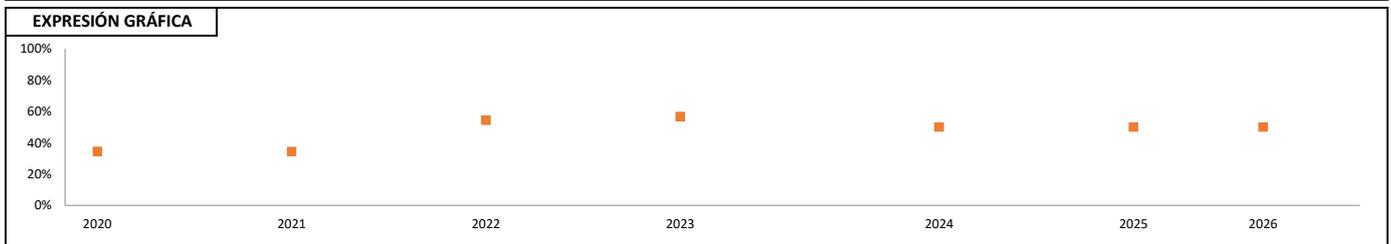
### 3. MÉTODO DE CÁLCULO

EXPRESIÓN MATEMÁTICA	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES
$a (\%) = \frac{b}{c} \times 100$	a = Porcentaje de efectividad de la cobranza no tributaria en etapa pre-coactiva. "b" = Número de papeletas pagadas antes de la notificación de la REC - Considera las papeletas por RNT y RTC con pagos correspondientes al año corriente antes que se notifique la REC. "c" = Número de papeletas impuestas en el año corriente.- Número total de papeletas impuestas en el año corriente.
FUENTE DE DATOS	Reporte de la Gerencia de Informática.
PRECISIONES TÉCNICAS	- Se considera papeletas impuestas, ha aquellas cuya imposición fue realizado por: i) Inspector municipal (en materia de Reglamento de Transporte de Carga - RTC), ii) Efectivo PNP (papeleta de Infracción de acuerdo al Reglamento Nacional de Tránsito - RNT), - Se considera papeletas con pagos de las impuestas en el año corriente y no en años anteriores. - No se consideran las papeletas anuladas.

### 4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

#### 4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS				L.B.	META		
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
VALORES DEL INDICADOR	59.5%	34.5%	34.4%	54.4%	56.7%	50%	50%	50%



#### 4.2 LÍNEA BASE

VALOR DE L.B.	56.7%	FECHA DE OBTENCIÓN	2023
---------------	-------	--------------------	------

#### 4.3 META

VALOR META	≥ 50%	VIGENCIA DE LA META	2024
------------	-------	---------------------	------

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES	Anual.
--------------------------------	--------

PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL	Período: Mensual. Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
----------------------------------	--

\* Se deberá consignar firma y sello para la aprobación del indicador y/o modificación de la meta.

FICHA ÚNICA DE INDICADOR

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	APROBADO POR:	CÓDIGO
 Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 11.12.2023 16:35:47 -05:00	 Firmado digitalmente por FERREYROS PERALTA Isabel Shirley FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 06.12.2023 15:33:56 -01	 Firmado digitalmente por ESPINOZA JIMENEZ Felix Ruben FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 11.12.2023 11:09:32 -05:00	 Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 28.12.2023 09:36:07 -05:00	FLGIM.001  FECHA DE APROBACIÓN  6/12/2023

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA	A.F. de Impugnaciones / Gerencia de Impugnaciones.
NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de recursos impugnatorios en primera instancia atendidos (Materia Tributaria y No Tributaria).
OBJETIVO DEL INDICADOR	Identificar el nivel de atención de los medios impugnatorios presentados por los contribuyentes en primera instancia.
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	Es la relación entre el número de recursos impugnatorios en primera instancia atendidos respecto al número de recursos impugnatorios en primera instancia registrados, en materia tributaria y no tributaria.

2. TIPO DE INDICADOR

2.1 ÁMBITO DE CONTROL

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL		ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	
PROCESO		ACTIVIDAD / PROYECTO	X
MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL	Atención de medios impugnatorios y solicitudes no contenciosas en primera instancia.		

2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

EFICIENCIA		EFICACIA	X	CALIDAD		ECONOMÍA	
------------	--	----------	---	---------	--	----------	--

3. MÉTODO DE CÁLCULO

EXPRESIÓN MATEMÁTICA	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES
$a (\%) = \frac{"b"}{"c"} \times 100$	a = Porcentaje de recursos impugnatorios en primera instancia atendidos (Materia Tributaria y No Tributaria). "b" = Número de recursos impugnatorios en primera instancia atendidos.- Número de expedientes de recursos impugnatorios en primera instancia resueltos y con fecha de confirmación en materia tributaria y no tributaria. "c" = Número de recursos impugnatorios en primera instancia registrados.- La clasificación de los expedientes de recursos impugnatorios en primera instancia, ingresados por mesa de partes en materia tributaria y no tributaria.

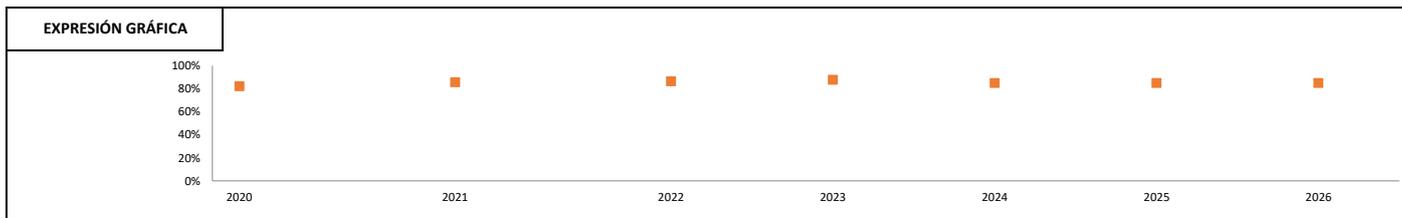
FUENTE DE DATOS	Módulo de Qlik View - Gerencia de Informática.
-----------------	--

PRECISIONES TÉCNICAS	- En las evaluaciones de seguimiento se considerará solo las impugnaciones presentadas y atendidas del año corriente. 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, considerando los siguientes recursos: (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 recursos: (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.
----------------------	---

4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
VALORES DEL INDICADOR	82.3%	85.7%	86.5%	87.8%	85.0%	85.0%	85.0%



4.2 LÍNEA BASE

VALOR DE L.B.	87.8%	FECHA DE OBTENCIÓN	2023
---------------	-------	--------------------	------

4.3 META

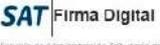
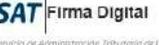
VALOR META	≥ 85.0%	VIGENCIA DE LA META	2024
------------	---------	---------------------	------

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES	Anual.
--------------------------------	--------

PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL	Periodo: Mensual. Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
----------------------------------	--

\* Se deberá consignar firma y sello para la aprobación del indicador y/o modificación de la meta.

**FICHA ÚNICA DE INDICADOR**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>CÓDIGO</b>
 Firmado digitalmente por VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 11.12.2023 16:36:07 -05:00	 Firmado digitalmente por FERREYROS PERALTA Isabel Shirly FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del d Fecha: 06.12.2023 15:34:	 Firmado digitalmente por ESPINOZA JIMENEZ Felix Ruben FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 11.12.2023 11:09:56 -05:00	 Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 22.12.2023 12:22:26 -05:00	FI.GIM.002  <b>FECHA DE APROBACIÓN</b>  6/12/2023

**1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

<b>ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA</b>	A.F. de Impugnaciones / Gerencia de Impugnaciones.
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de recursos impugnatorios en primera instancia atendidos dentro del plazo (Materia Tributaria y No Tributaria)
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	Identificar el nivel de atención de los medios impugnatorios en primera instancia dentro del plazo, presentados por los contribuyentes.
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	El indicador mide el nivel de atención de recursos impugnatorios en primera instancia, conforme a los plazos y requisitos que regula el marco legal vigente.

**2. TIPO DE INDICADOR**

**2.1 ÁMBITO DE CONTROL**

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>		<b>ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL</b>	
<b>PROCESO</b>		<b>ACTIVIDAD / PROYECTO</b>	<b>X</b>
<b>MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL</b>	Atención de medios impugnatorios y solicitudes no contenciosas de primera instancia.		

**2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO**

<b>EFICIENCIA</b>		<b>EFICACIA</b>	<b>X</b>	<b>CALIDAD</b>		<b>ECONOMÍA</b>	
-------------------	--	-----------------	----------	----------------	--	-----------------	--

**3. MÉTODO DE CÁLCULO**

<b>EXPRESIÓN MATEMÁTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES</b>
$a (\%) = \frac{b}{c} \times 100$	a = Porcentaje de recursos impugnatorios en primera instancia atendidos dentro del plazo (Materia Tributaria y No Tributaria). "b" = Número de recursos impugnatorios en primera instancia atendidos dentro del plazo.- Corresponde al número de recursos impugnatorios con fecha de confirmacion y que fueron atendidos dentro de los plazos, según la normatividad vigente - Materia Tributaria y No Tributaria. "c" = Número de recursos impugnatorios en primera instancia atendidos.- Corresponde al número de recursos impugnatorios atendidos con fecha de confirmación - Materia Tributaria y No Tributaria.

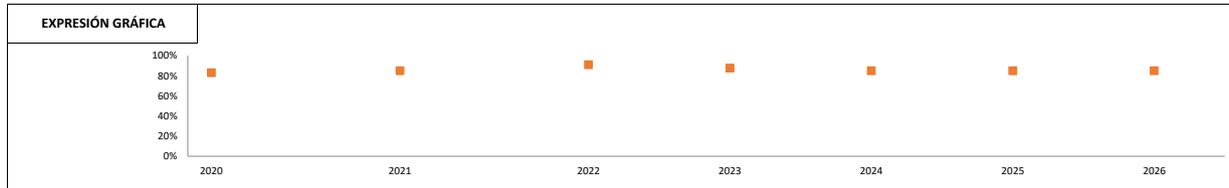
<b>FUENTE DE DATOS</b>	Modulo de Qlik View - Gerencia de Informática.
------------------------	--

<b>PRECISIONES TÉCNICAS</b>	- En las evaluaciones de seguimiento se considerará solo las impugnaciones presentadas y atendidas del año corriente. 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 Imprudencia de tránsito.
-----------------------------	---

**4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR**

**4.1 VALORES DEL INDICADOR**

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
VALORES DEL INDICADOR	82.9%	84.9%	90.9%	87.6%	85.0%	85.0%	85.0%



**4.2 LÍNEA BASE**

<b>VALOR DE L.B.</b>	87.6%	<b>FECHA DE OBTENCIÓN</b>	2023
----------------------	-------	---------------------------	------

**4.3 META**

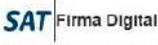
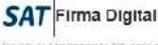
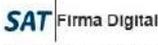
<b>VALOR META</b>	≥ 85.0%	<b>VIGENCIA DE LA META</b>	2024
-------------------	---------	----------------------------	------

<b>PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES</b>	Anual.
---------------------------------------	--------

<b>PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL</b>	Periodo: Mensual. Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
---	--

\* Se deberá consignar firma y sello para la aprobación del indicador y/o modificación de la meta.

FICHA ÚNICA DE INDICADOR

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>CÓDIGO</b>
 Servicio de Administración Tributaria de Lima Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 06.12.2023 15:51:56 -05:00	 Servicio de Administración Tributaria de Lima Firmado digitalmente por APOLAYA MARTINEZ Jose Miguel FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 01.12.2023 10:39:10 -05:00	 Servicio de Administración Tributaria de Lima Firmado digitalmente por ESPINOZA JIMENEZ Felix Ruben FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 29.11.2023 16:57:20 -05:00	 SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 28.12.2023 09:06:00 -05:00	FLGIM.003  <b>FECHA DE APROBACIÓN</b>  29/11/2023

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

<b>ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA</b>	Gerencia de Impugnaciones.
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Nivel de atención de las solicitudes de acceso a la información pública.
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	Medir la atención de las solicitudes de información pública.
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	El indicador toma en consideración todas las solicitudes de acceso a la información del año corriente y atendidas en el marco de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información N° 27806 .

2. TIPO DE INDICADOR

2.1 ÁMBITO DE CONTROL

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>		<b>ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL</b>	
<b>PROCESO</b>		<b>ACTIVIDAD / PROYECTO</b>	X
<b>MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL</b>	Atención a las solicitudes de acceso a la información en el marco de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información N° 27806.		

2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

<b>EFICIENCIA</b>		<b>EFICACIA</b>	X	<b>CALIDAD</b>		<b>ECONOMÍA</b>	
-------------------	--	-----------------	---	----------------	--	-----------------	--

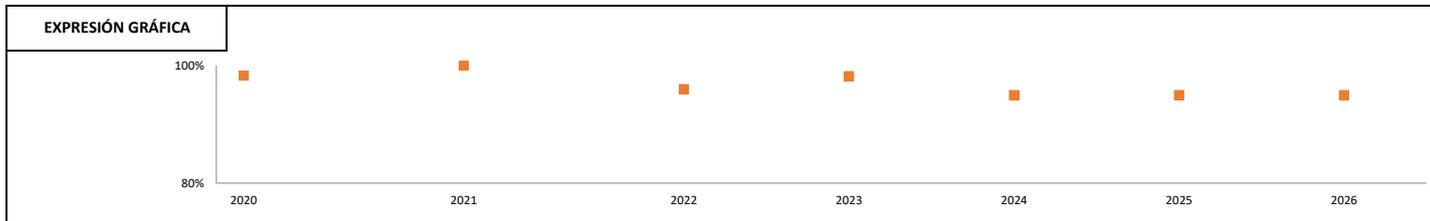
3. MÉTODO DE CÁLCULO

<b>EXPRESIÓN MATEMÁTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES</b>
$a (\%) = \frac{"b"}{"c"} \times 100$	a = Nivel de atención de las solicitudes de acceso a la información pública. "b" = Número de solicitudes de acceso a la Información atendidas. "c" = Número de total de solicitudes de acceso a la información ingresadas.
<b>FUENTE DE DATOS</b>	Solicitud de requerimiento a la Gerencia de Informática.
<b>PRECISIONES TÉCNICAS</b>	- Se considera las solicitudes de acceso a la información presentadas y atendidas del año corriente. - No se considera las solicitudes anuladas.

4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
VALORES DEL INDICADOR	98.3%	100.0%	96.0%	98.2%	95.0%	95.0%	95.0%



4.2 LÍNEA BASE

<b>VALOR DE L.B.</b>	98.2%	<b>FECHA DE OBTENCIÓN</b>	2023
----------------------	-------	---------------------------	------

4.3 META

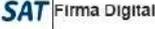
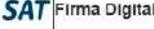
<b>VALOR META</b>	≥ 95.0%	<b>VIGENCIA DE LA META</b>	2024
-------------------	---------	----------------------------	------

<b>PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES</b>	Anual.
---------------------------------------	--------

<b>PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL</b>	Periodo: Mensual. Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
---	--

\* Se deberá consignar firma y sello para la aprobación del indicador y/o modificación de la meta.

## FICHA ÚNICA DE INDICADOR

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	APROBADO POR:	CÓDIGO
 <small>Servicio de Administración Tributaria de Lima</small>  Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 06.12.2023 15:52:09 -05:00	 <small>Servicio de Administración Tributaria de Lima</small>  Firmado digitalmente por APOLAYA MARTINEZ Jose Miguel FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 01.12.2023 10:40:18 -05:00	 <small>Servicio de Administración Tributaria de Lima</small>  Firmado digitalmente por ESPINOZA JIMENEZ Felix Ruben FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 29.11.2023 16:57:46 -05:00	 <small>SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA</small>  Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 22.12.2023 12:32:02 -05:00	FI.GIM.004   <b>FECHA DE APROBACIÓN</b>  29/11/2023

### 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA	Gerencia de Impugnaciones.
NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información atendidas dentro del plazo.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Obtener el nivel de atenciones de las solicitudes dentro del plazo y realizar los ajustes necesarios para una atención eficaz.
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	El indicador toma en consideración todas las solicitudes de acceso a la información del año corriente y atendidas en el marco de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información N° 27806 dentro de los plazos establecidos en el D.L. 1353.

### 2. TIPO DE INDICADOR

#### 2.1 ÁMBITO DE CONTROL

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL
PROCESO	ACTIVIDAD / PROYECTO <b>X</b>
MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL	Atención a las solicitudes de acceso a la información en el marco de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información N° 27806.

#### 2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

EFICIENCIA	EFICACIA <b>X</b>	CALIDAD	ECONOMÍA
------------	-------------------	---------	----------

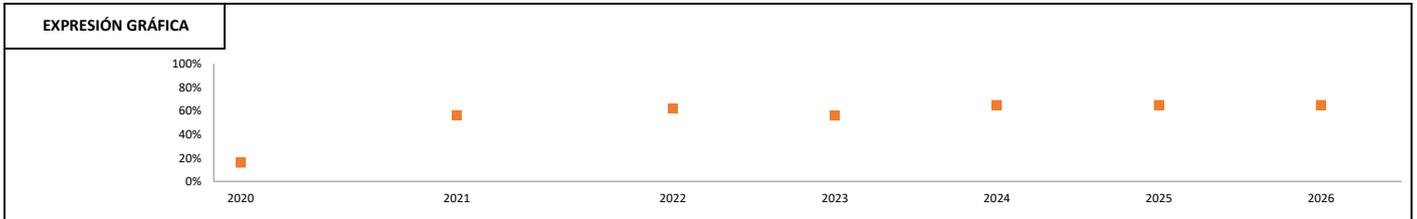
### 3. MÉTODO DE CÁLCULO

EXPRESIÓN MATEMÁTICA	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES
$a (\%) = \frac{"b"}{"c"} \times 100$	<b>a = Porcentaje de solicitudes de acceso a la información atendidas dentro del plazo.</b>  "b" = Número de solicitudes de acceso a la Información atendidas dentro del plazo y confirmadas.  "c" = Número de total de solicitudes de acceso a la información ingresadas.
FUENTE DE DATOS	Solicitud de requerimiento a la Gerencia de Informática.
PRECISIONES TÉCNICAS	- Se considera las solicitudes de acceso a la información presentadas y atendidas del año corriente. - El plazo para la atención de las solicitudes de acceso a la información es de 10 días hábiles. - No se considera las solicitudes anuladas.

### 4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

#### 4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
VALORES DEL INDICADOR	16.0%	56.3%	62.0%	56.0%	65.0%	65.0%	65.0%



#### 4.2 LÍNEA BASE

VALOR DE L.B.	56.0%	FECHA DE OBTENCIÓN	2023
---------------	-------	--------------------	------

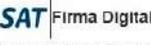
#### 4.3 META

VALOR META	≥ 65.0%	VIGENCIA DE LA META	2024
------------	---------	---------------------	------

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES	Anual.
--------------------------------	--------

PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL	Período: Mensual. Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
----------------------------------	--

FICHA ÚNICA DE INDICADOR

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>CÓDIGO</b>
 Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 11.12.2023 16:36:26 -05:00	Firmado digitalmente por FERREYROS PERALTA Isabel Shirly FAU 20337101276 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 06.12.2023 15:35:47 -05:00	 Firmado digitalmente por ESPINOZA JIMENEZ Felix Ruben FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 11.12.2023 11:10:23 -05:00	 Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 22.12.2023 12:26:19 -05:00	FI.GIM.005  <b>FECHA DE APROBACIÓN</b>  6/12/2023

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

<b>ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA</b>	A.F. de Impugnaciones / Gerencia de Impugnaciones.
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de "Descargos" atendidos en etapa instructor.
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	Medir la eficacia de la atención de "Descargos" en Etapa Instructor.
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	Mide el nivel de atención de los descargos en etapa instructor atendidos como máximo en 90 días calendario.

2. TIPO DE INDICADOR

2.1 ÁMBITO DE CONTROL

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>		<b>ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL</b>	
<b>PROCESO</b>		<b>ACTIVIDAD / PROYECTO</b>	x
<b>MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL</b>	Atención de procedimiento sancionador en etapa instructor.		

2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

<b>EFICIENCIA</b>		<b>EFICACIA</b>	X	<b>CALIDAD</b>		<b>ECONOMÍA</b>	
-------------------	--	-----------------	---	----------------	--	-----------------	--

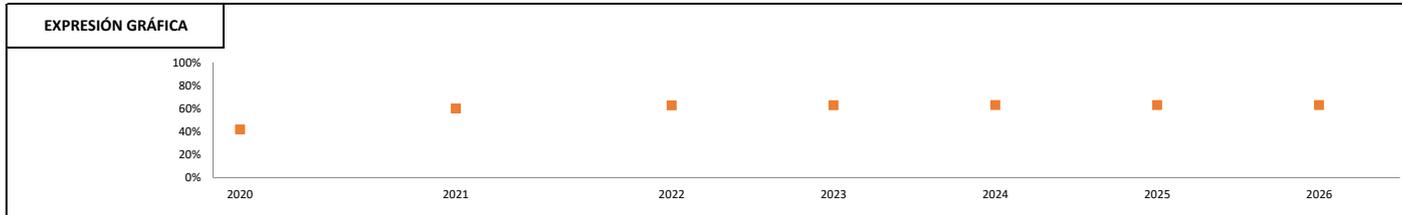
3. MÉTODO DE CÁLCULO

<b>EXPRESIÓN MATEMÁTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES</b>
$a (\%) = \frac{"b"}{"c"} \times 100$	a = Porcentaje de "Descargos" atendidos en etapa instructor . "b" = Descargos atendidos dentro del plazo establecido y confirmados. "c" = Número total de trámites con descargo.
<b>FUENTE DE DATOS</b>	Solicitud de requerimiento a la Gerencia de Informática.
<b>PRECISIONES TÉCNICAS</b>	- Para el cálculo de la variable "b" sólo se considera los descargos atendidos como máximo en 90 días calendario. - No se consideran los expedientes sin deuda registrada. - Los descargos pueden ser respondidos a través de Cartas e IFIS.

4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
VALORES DEL INDICADOR	41.9%	60.1%	62.8%	62.9%	63.0%	63.0%	63.0%



4.2 LÍNEA BASE

<b>VALOR DE L.B.</b>	62.9%	<b>FECHA DE OBTENCIÓN</b>	2023
----------------------	-------	---------------------------	------

4.3 META

<b>VALOR META</b>	≥ 63%	<b>VIGENCIA DE LA META</b>	2024
-------------------	-------	----------------------------	------

<b>PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES</b>	Anual.
---------------------------------------	--------

<b>PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL</b>	Periodo: Trimestral. Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
---	---

FICHA ÚNICA DE INDICADOR

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>CÓDIGO</b>
 Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 05.12.2023 14:17:19 -05:00	 Firmado digitalmente por QUISPE REYES Dayana Erika FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 05.12.2023 14:12:21 -05:00	 Firmado digitalmente por RODRIGUEZ ROMERO Sandro Ivan FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 05.12.2023 14:34:58 -05:00	 Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 22.12.2023 12:29:33 -05:00	FI.GIN.001  <b>FECHA DE APROBACIÓN</b>  5/12/2023

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

<b>ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA</b>	A.F. de Control de Calidad de TI / Gerencia de Informática
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Tiempo promedio de revisión del cumplimiento de metodología de desarrollo en las solicitudes de pase a pre producción.
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	Medir el tiempo de revisión de cada solicitud de pase a pre producción respecto a la metodología de desarrollo
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	Calcula el tiempo promedio que lleva revisar cada solicitud de pase a pre producción.

2. TIPO DE INDICADOR

2.1 ÁMBITO DE CONTROL

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>		<b>ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL</b>	
<b>PROCESO</b>		<b>ACTIVIDAD / PROYECTO</b>	X
<b>MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL</b>	Gestión de la calidad de los sistemas informáticos		

2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

<b>EFICIENCIA</b>	x	<b>EFICACIA</b>		<b>CALIDAD</b>		<b>ECONOMÍA</b>	
-------------------	---	-----------------	--	----------------	--	-----------------	--

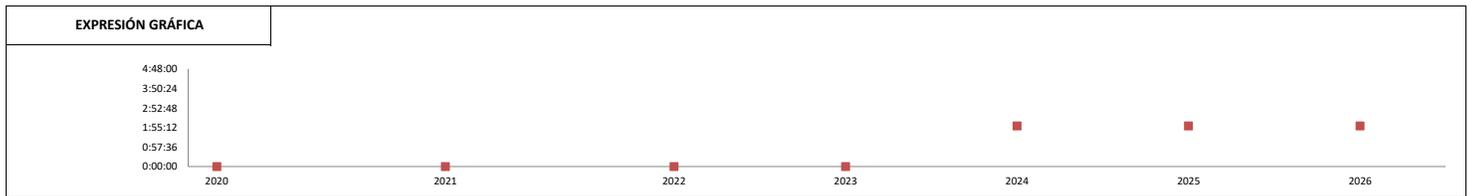
3. MÉTODO DE CÁLCULO

<b>EXPRESIÓN MATEMÁTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES</b>
$a (\%) = \frac{b}{c}$	a = Tiempo promedio de revisión del cumplimiento de metodología de desarrollo en las solicitudes de pase a pre producción  "b"= Sumatoria de tiempo de las revisiones.- Corresponde a la suma total de minutos empleados para la revisión del cumplimiento de la metodología de desarrollo de cada solicitud de pase a pre producción enviadas al área funcional de control de calidad de TI por el área funcional de gestión de soluciones.  "c"= Total de revisiones realizadas en el periodo de evaluación .- Corresponde a la cantidad total de revisiones realizadas en las solicitudes de pase a pre producción.
<b>FUENTE DE DATOS</b>	Reporte Excel de Pases a Pre Producción - Qlickview
<b>PRECISIONES TÉCNICAS</b>	- Se consideran todas las solicitudes de pase a pre producción implementadas en el Ambiente de pre producción que fueron enviadas a revisión al Área funcional de Control de Calidad de TI por el Área funcional de Gestión de Soluciones de TI. - Las solicitudes de pase a pre producción son implementaciones y/o mejoras en los sistemas informáticos (SIAT, SGD - SIAT, SAF, GIS, Intranet, Extrasat, InfoMóvil, Saldomático, SmartsAT, CaptuSIAT, Pagos Virtuales, Agencia Virtual, Mesa de Partes Digital, Página Web SAT), solicitadas por los usuarios de distintas áreas.

4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
VALORES DEL INDICADOR	-	-	-	LB	02:00:00	02:00:00	02:00:00



4.2 LÍNEA BASE

<b>VALOR DE L.B.</b>	LB	<b>FECHA DE OBTENCIÓN</b>	2023
----------------------	----	---------------------------	------

4.3 META

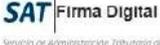
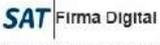
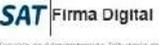
<b>VALOR META</b>	≤ 02:00:00	<b>VIGENCIA DE LA META</b>	2024
-------------------	------------	----------------------------	------

<b>PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES</b>	Anual
---------------------------------------	-------

<b>PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL</b>	Periodo: Mensual Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
---	---

\* Se deberá consignar firma y sello para la aprobación del indicador y/o modificación de la meta.

FICHA ÚNICA DE INDICADOR

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	APROBADO POR:	CÓDIGO
 Servicio de Administración Tributaria de Lima Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 05.12.2023 14:17:40 -05:00	 Servicio de Administración Tributaria de Lima Firmado digitalmente por QUISPE REYES Dayana Erika FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 05.12.2023 12:52:28 -05:00	 Servicio de Administración Tributaria de Lima Firmado digitalmente por RODRIGUEZ ROMERO Sandro Ivan FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 05.12.2023 14:35:25 -05:00	 SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 22.12.2023 12:27:18 -05:00	FI.GIN.002  <b>FECHA DE APROBACIÓN</b>  05/12/2023

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA	A.F. de Control de Calidad de TI / Gerencia de Informática
NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel de incidencias de funcionalidad detectadas durante las pruebas en el ambiente de pre-producción.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Conocer el nivel de incidencias detectadas durante las pruebas de aceptación de los pases de producción.
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	Mide el nivel de incidencias presentadas durante las pruebas en la etapa de pre-producción en relación al número de solicitud de pase a producción.

2. TIPO DE INDICADOR

2.1 ÁMBITO DE CONTROL

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL		ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	
PROCESO		ACTIVIDAD / PROYECTO	X
MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL	Gestión de la calidad de los sistemas informáticos		

2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

EFICIENCIA		EFICACIA	X	CALIDAD		ECONOMÍA	
------------	--	----------	---	---------	--	----------	--

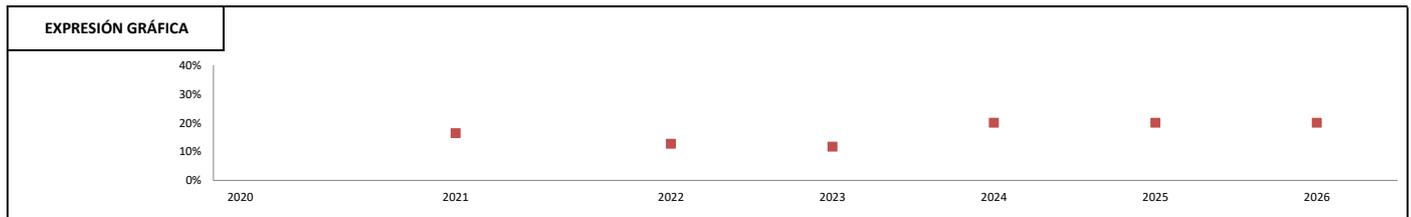
3. MÉTODO DE CÁLCULO

EXPRESIÓN MATEMÁTICA	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES
$a (\%) = \frac{"b"}{"c"} \times 100$	<p>a = Nivel de incidencias de funcionalidad detectadas durante las pruebas en el ambiente de pre - producción.</p> <p>"b"= Número de incidencias de funcionalidad identificadas.- Corresponde a " Errores funcionales" detectadas en el ambiente de " pre-producción" por el Área Funcional de Gestión de Calidad.</p> <p>"c"= Número de revisiones de solicitudes de pases a producción registradas por calidad.- Corresponde al total de revisiones de solicitudes de pase a producción registradas por el Área Funcional de Control de Calidad de TI.</p>
FUENTE DE DATOS	Reporte Excel de Pases a Producción - Qlickview
PRECISIONES TÉCNICAS	- Se considera como incidencias los errores relacionados con funcionalidades detectadas durante las pruebas de aceptación. - Tambien se considera las solicitudes de pase a producción, desarrolladas por terceros.

4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
VALORES DEL INDICADOR	11.6%	16.4%	12.7%	11.7%	20.0%	20.0%	20.0%



4.2 LÍNEA BASE

VALOR DE L.B.	11.7%	FECHA DE OBTENCIÓN	2023
---------------	-------	--------------------	------

4.3 META

VALOR META	≤ 20.0%	VIGENCIA DE LA META	2024
------------	---------	---------------------	------

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES	Anual
--------------------------------	-------

PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL	Periodo: Mensual Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
----------------------------------	---

FICHA ÚNICA DE INDICADOR

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>CÓDIGO</b>
 Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 05.12.2023 14:17:58 -05:00	 Firmado digitalmente por TORRES ARMAS Genaro FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 05.12.2023 12:27:14 -05:00	 Firmado digitalmente por RODRIGUEZ ROMERO Sandro Ivan FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 05.12.2023 14:35:47 -05:00	 Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 22.12.2023 12:29:55 -05:00	FI.GIN.003  <b>FECHA DE APROBACIÓN</b>  05/12/2023

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

<b>ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA</b>	A.F. de Gestión de Soluciones TI / Gerencia de Informática.
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Nivel de requerimientos de funcionalidad cerrados.
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	Medir el nivel de eficacia de requerimientos de funcionalidad cerrados y conformes en el sistema.
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	Es la relación entre el número de requerimientos de funcionalidad cerrados a la fecha respecto al número total de requerimientos de funcionalidad registrados y no rechazados a la fecha.

2. TIPO DE INDICADOR

2.1 ÁMBITO DE CONTROL

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>		<b>ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL</b>	
<b>PROCESO</b>		<b>ACTIVIDAD / PROYECTO</b>	X
<b>MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL</b>	Desarrollo y mantenimiento a los sistemas informáticos.		

2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

<b>EFICIENCIA</b>		<b>EFICACIA</b>	X	<b>CALIDAD</b>		<b>ECONOMÍA</b>	
-------------------	--	-----------------	---	----------------	--	-----------------	--

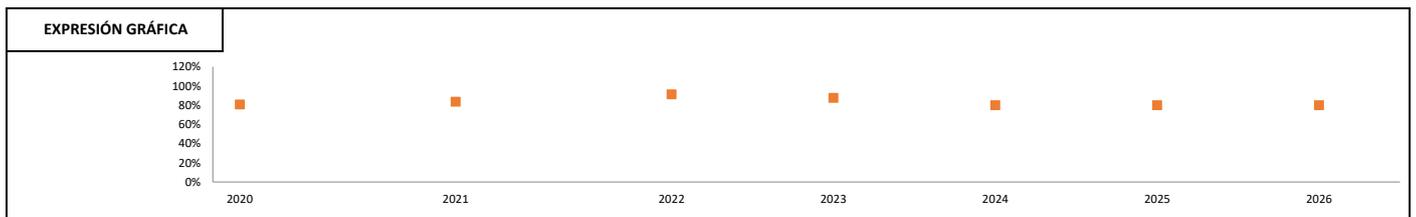
3. MÉTODO DE CÁLCULO

<b>EXPRESIÓN MATEMÁTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES</b>
$a (\%) = \frac{"b"}{"c"} \times 100$	<p>a = Nivel de requerimientos de funcionalidad cerrados.</p> <p>" b " = Número de requerimientos de funcionalidad cerrados a la fecha.- Corresponde al número de requerimientos de funcionalidad que se encuentran cerrados en el sistema y conformes.</p> <p>" c " = Número total de requerimientos de funcionalidad registrados y no rechazados a la fecha.- Corresponde al total de requerimientos de funcionalidad que han sido registrados a través del sistema y no han sido rechazados al periodo de evaluación.</p>
<b>FUENTE DE DATOS</b>	Sistema de Gestión de Requerimientos (SGR) de la Gerencia de Informática.
<b>PRECISIONES TÉCNICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se considera requerimientos de funcionalidad los correspondientes a los del SAF,SIAT,WEB.</li> <li>- La información se levantará a partir del 3er día hábil del mes siguiente al periodo de evaluación.</li> <li>- Atendidos al cierre del trimestre y cerrados hasta el 3er día hábil del mes siguiente al periodo de evaluación.</li> <li>- La conformidad es por parte del usuario o cerrados por el sistema.</li> <li>- Se considerará solo los requerimientos registrados y atendidos del año corriente.</li> </ul>

4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
VALORES DEL INDICADOR	80.7%	83.6%	91.3%	87.7%	80.0%	80.0%	80.0%



4.2 LÍNEA BASE

<b>VALOR DE L.B.</b>	87.7%	<b>FECHA DE OBTENCIÓN</b>	2023
----------------------	-------	---------------------------	------

4.3 META

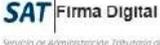
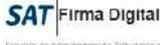
<b>VALOR META</b>	≥ 80.0%	<b>VIGENCIA DE LA META</b>	2024
-------------------	---------	----------------------------	------

<b>PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES</b>	Anual.
---------------------------------------	--------

<b>PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL</b>	Periodo: Trimestral. Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
---	---

\* Se deberá consignar firma y sello para la aprobación del indicador y/o modificación de la meta.

FICHA ÚNICA DE INDICADOR

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>CÓDIGO</b>
 Servicio de Administración Tributaria de Lima Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 05.12.2023 14:18:15 -05:00	 Servicio de Administración Tributaria de Lima Firmado digitalmente por LEON DE LA SOTA Edson Owerland FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 04.12.2023 15:03:09 -05:00	 Servicio de Administración Tributaria de Lima Firmado digitalmente por RODRIGUEZ ROMERO Sandro Ivan FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 05.12.2023 14:36:09 -05:00	 SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 22.12.2023 12:26:52 -05:00	FL.GIN.004
				<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>
				4/12/2023

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

<b>ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA</b>	A.F. de Gestión de Servicios TI / Gerencia de Informática.
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Nivel de atención de requerimientos de datos e información sin observaciones.
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	Medir el nivel de eficacia de la atención de los requerimientos de datos e información sin observaciones respecto al total de requerimientos de datos e información ingresados.
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	Es la relación entre el número de requerimiento de datos e información atendidos a la fecha sin observaciones respecto al número total de requerimientos de datos e información registrados y no rechazados a la fecha.

2. TIPO DE INDICADOR

2.1 ÁMBITO DE CONTROL

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>		<b>ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL</b>	
<b>PROCESO</b>		<b>ACTIVIDAD / PROYECTO</b>	<b>X</b>
<b>MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL</b>	Gestión de los servicios del usuario final.		

2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

<b>EFICIENCIA</b>		<b>EFICACIA</b>	<b>X</b>	<b>CALIDAD</b>		<b>ECONOMÍA</b>	
-------------------	--	-----------------	----------	----------------	--	-----------------	--

3. MÉTODO DE CÁLCULO

<b>EXPRESIÓN MATEMÁTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES</b>
$a (\%) = \frac{"b"}{"c"} \times 100$	<p>a = Nivel de atención de requerimientos de datos e información sin observaciones.</p> <p>" b " = Número de requerimientos de datos e información atendidos a la fecha sin observaciones.- Corresponde al número de requerimientos de datos e información que han sido cerrados conformes en el SGR en el primer registro ( sin observaciones).</p> <p>" c " = Número total de requerimientos de datos e información registrados y no rechazados a la fecha.- Corresponde al número de requerimientos de datos e información que han sido registrados correctamente a través del sistema.</p>

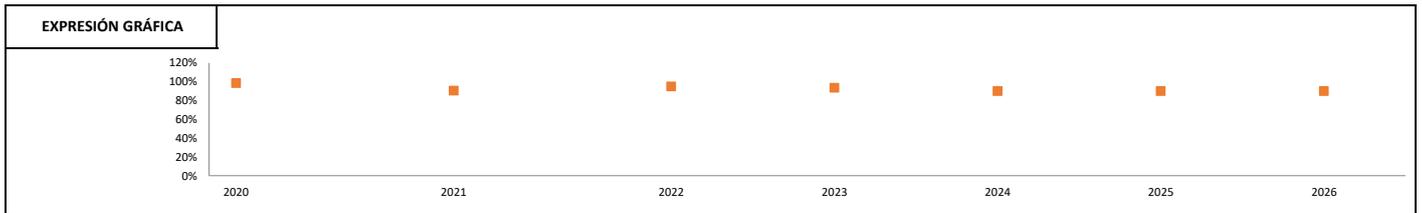
<b>FUENTE DE DATOS</b>	Sistema de Gestión de Requerimientos (SGR) de la Gerencia de Informática.
------------------------	---

<b>PRECISIONES TÉCNICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se considera requerimientos de datos e información relacionados al SIAT, SAF, WEB y derivados de la Gerencia de Cobranza.</li> <li>- Atendidos al cierre del mes y cerrados hasta el 3er día hábil del mes siguiente al periodo de evaluación.</li> <li>- Los requerimientos derivados de cobranza serán considerados como presentados a partir de la fecha de derivación a la GIN.</li> <li>- La conformidad es por parte del usuario o cerrados por el sistema.</li> <li>- Se considerará solo los requerimientos atendidos en el año corriente.</li> <li>- Se entiende por "requerimientos de datos e información atendidos sin observaciones" a aquellos que son atendidos satisfactoriamente.</li> </ul>
-----------------------------	--

4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
VALORES DEL INDICADOR	98.5%	90.5%	94.9%	93.5%	90.0%	90.0%	90.0%



4.2 LÍNEA BASE

<b>VALOR DE L.B.</b>	93.5%	<b>FECHA DE OBTENCIÓN</b>	2023
----------------------	-------	---------------------------	------

4.3 META

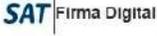
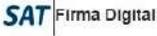
<b>VALOR META</b>	≥ 90.0%	<b>VIGENCIA DE LA META</b>	2024
-------------------	---------	----------------------------	------

<b>PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES</b>	Anual.
---------------------------------------	--------

<b>PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL</b>	Período: Mensual. Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
---	--

\* Se deberá consignar firma y sello para la aprobación del indicador y/o modificación de la meta.

FICHA ÚNICA DE INDICADOR

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	APROBADO POR:	CÓDIGO
 Servicio de Administración Tributaria de Lima Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 05.12.2023 14:18:42 -05:00	 Servicio de Administración Tributaria de Lima Firmado digitalmente por TERRY RAMOS Cesar Edilberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 05.12.2023 11:07:28 -05:00	 Servicio de Administración Tributaria de Lima Firmado digitalmente por RODRIGUEZ ROMERO Sandro Ivan FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 05.12.2023 14:37:02 -05:00	 SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 22.12.2023 12:30:15 -05:00	FI.GIN.005 FECHA DE APROBACIÓN 5/12/2023

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA	A.F. de Gestión de operaciones de TI /Gerencia de Informática.
NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel de cumplimiento de los mantenimientos de UPS y aires acondicionados de precisión programados.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Indicar el nivel de cumplimiento de los mantenimientos programados en el cronograma de mantenimiento preventivo (UPS y AAP).
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	El indicador mide las acciones ejecutadas respecto a los mantenimientos programados.

2. TIPO DE INDICADOR

2.1 ÁMBITO DE CONTROL

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL		ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	
PROCESO		ACTIVIDAD / PROYECTO	X
MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL	Gestión de la infraestructura tecnológica crítica.		

2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

EFICIENCIA		EFICACIA		CALIDAD	X	ECONOMÍA	
------------	--	----------	--	---------	---	----------	--

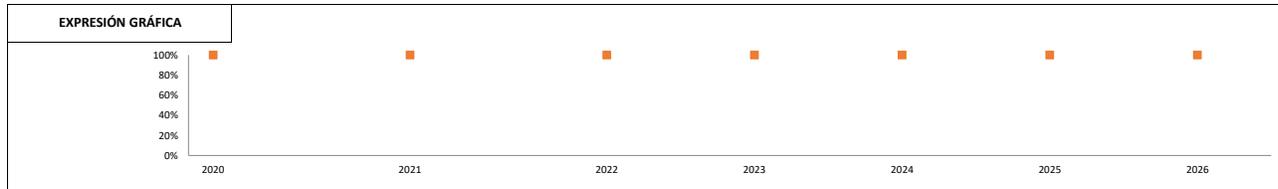
3. MÉTODO DE CÁLCULO

EXPRESIÓN MATEMÁTICA	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES
$a (\%) = \frac{b}{c} \times 100$	a = Nivel de cumplimiento de los mantenimientos de UPS y aires acondicionados de precisión programados "b" = Mantenimientos Ejecutados - Considera los mantenimientos que han sido atendidos dentro del plazo programado. "c" = Mantenimientos Programados - Cantidad de mantenimientos de UPS y aire acondicionado programados.
FUENTE DE DATOS	Cronograma anual de mantenimiento de equipos informáticos.
PRECISIONES TÉCNICAS	- Se tomará los mantenimientos programados de manera anual para el cumplimiento del ISO 9001-2015. - Se medirá el cumplimiento de los mantenimientos de aire acondicionado de precisión y UPS, de acuerdo a la aprobación del cronograma anual de mantenimiento preventivo de equipos informáticos.

4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B	META		
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
VALORES DEL INDICADOR	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



4.2 LÍNEA BASE

VALOR DE L.B.	100.0%	FECHA DE OBTENCIÓN	2023
---------------	--------	--------------------	------

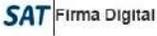
4.3 META

VALOR META	≥ 100.0%	VIGENCIA DE LA META	2024
------------	----------	---------------------	------

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES	Anual.
PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL	Periodo: Semestral. Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.

\* Se deberá consignar firma y sello para la aprobación del indicador y/o modificación de la meta.

FICHA ÚNICA DE INDICADOR

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>CÓDIGO</b>
 Servicio de Administración Tributaria de Lima Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 11.12.2023 09:24:51 -05:00	 Servicio de Administración Tributaria de Lima Firmado digitalmente por AQUINO FERNÁNDEZ Beatriz Del Carmen FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 11.12.2023 09:09:28 -05:00	 Servicio de Administración Tributaria de Lima Firmado digitalmente por AQUINO FERNÁNDEZ Beatriz Del Carmen FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 11.12.2023 09:11:03 -05:00	 SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 22.12.2023 12:32:37 -05:00	FI.GOP.001
				<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>
				11/12/2023

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

<b>ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA</b>	Gerencia de Organización y Procesos.
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de solicitudes de acciones correctivas del Sistema de Gestión de Calidad cerradas.
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	Medir el nivel de eficacia del cierre de las solicitudes de acción correctiva generadas en el periodo de evaluación.
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	Es la relación entre el número de solicitudes de acciones correctivas cerradas respecto a las solicitudes de acciones correctivas generadas.

2. TIPO DE INDICADOR

2.1 ÁMBITO DE CONTROL

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>		<b>ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL</b>	
<b>PROCESO</b>		<b>ACTIVIDAD / PROYECTO</b>	X
<b>MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL</b>	Implementación y seguimiento al sistema de gestión de calidad.		

2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

<b>EFICIENCIA</b>		<b>EFICACIA</b>	X	<b>CALIDAD</b>		<b>ECONOMÍA</b>	
-------------------	--	-----------------	---	----------------	--	-----------------	--

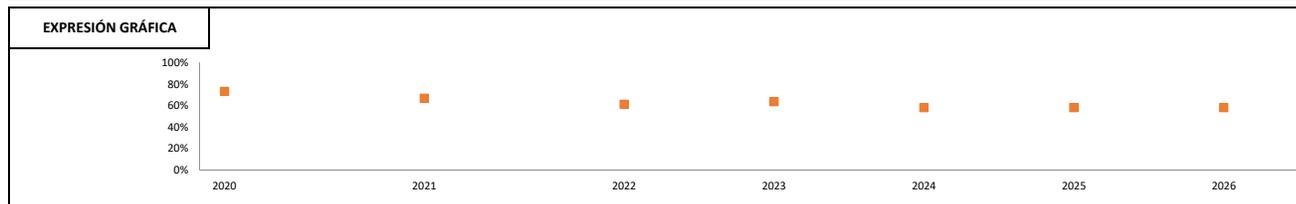
3. MÉTODO DE CÁLCULO

<b>EXPRESIÓN MATEMÁTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES</b>
$a (\%) = \frac{b}{c} \times 100$	<p>a = Porcentaje de solicitudes de acciones correctivas del Sistema de Gestión de Calidad cerradas.</p> <p>"b" = Número de solicitudes de acciones correctivas cerradas.- Corresponde al número de solicitudes de acciones correctivas cerradas durante el periodo de evaluación.</p> <p>"c" = Número de solicitudes de acciones correctivas generadas.- Corresponde al total de solicitudes de acciones correctivas pendientes al periodo de evaluación y generadas durante el periodo de evaluación.</p>
<b>FUENTE DE DATOS</b>	Matriz de Solicitudes de Acciones Correctivas - Gerencia de Organización y Procesos.
<b>PRECISIONES TÉCNICAS</b>	- Las solicitudes de acciones correctivas (SAC) se generan como resultado de la detección de una No Conformidad que pueden ser resultado producto de: Auditorías (internas y externas), evaluación de indicadores, reclamos de ciudadanos, salidas no conformes, hallazgo del personal ante incumplimientos del proceso, resultados de la revisión por la Dirección, medición de la satisfacción de la ciudadanía, entre otros.

4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
VALORES DEL INDICADOR	73.1%	66.7%	61.1%	63.6%	58.0%	58.0%	58.0%



4.2 LÍNEA BASE

<b>VALOR DE L.B.</b>	63.6%	<b>FECHA DE OBTENCIÓN</b>	2023
----------------------	-------	---------------------------	------

4.3 META

<b>VALOR META</b>	≥ 58.0%	<b>VIGENCIA DE LA META</b>	2024
-------------------	---------	----------------------------	------

<b>PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES</b>	Anual.
---------------------------------------	--------

<b>PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL</b>	Periodo: Trimestral. Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
---	---

FICHA ÚNICA DE INDICADOR

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>CÓDIGO</b>
 Servicio de Administración Tributaria de Lima Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 06.12.2023 15:47:04 -05:00	 Servicio de Administración Tributaria de Lima Firmado digitalmente por PALOMINÓ LLANCE Jessica Ubaldina FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 11.12.2023 16:46:58 -05:00	 Servicio de Administración Tributaria de Lima Firmado digitalmente por SEIJAS VASQUEZ Gonzalo Alfredo FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 12.12.2023 15:54:26 -05:00	 SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 28.12.2023 11:51:56 -05:00	FI.GRH.001
				<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>
				4/12/2023

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

<b>ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA</b>	A.F. de Bienestar / Gerencia de Recursos Humanos.
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Nivel de cobertura de las acciones de bienestar en los colaboradores.
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	Conocer el nivel de colaboradores que han sido beneficiados con las acciones de bienestar respecto del total de colaboradores de la institución.
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	El indicador mide si las acciones de bienestar han alcanzado a los colaboradores al menos una vez al año.

2. TIPO DE INDICADOR

2.1 ÁMBITO DE CONTROL

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>		<b>ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL</b>	
<b>PROCESO</b>		<b>ACTIVIDAD / PROYECTO</b>	X
<b>MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL</b>	Gestión de relaciones humanas y sociales.		

2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

<b>EFICIENCIA</b>		<b>EFICACIA</b>		<b>CALIDAD</b>	X	<b>ECONOMÍA</b>	
-------------------	--	-----------------	--	----------------	---	-----------------	--

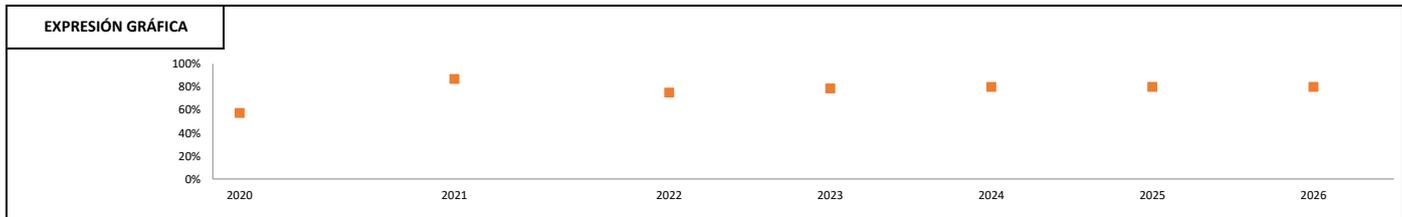
3. MÉTODO DE CÁLCULO

<b>EXPRESIÓN MATEMÁTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES</b>
$a (\%) = \frac{"b"}{"c"} \times 100$	<p>a = Nivel de cobertura de las acciones de bienestar en los colaboradores.</p> <p>"b" = Número de colaboradores beneficiados por las acciones de bienestar .- Corresponde al número acumulado de colaboradores que a la fecha de medición del indicador laboraron en la institución y fueron beneficiados con las acciones de bienestar .</p> <p>"c" = Número total de colaboradores .- Corresponde al número total de colaboradores que a la fecha de medición del indicador laboraron en la institución.</p>
<b>FUENTE DE DATOS</b>	Reporte de gestión de la Gerencia de Recursos Humanos.
<b>PRECISIONES TÉCNICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se considera para la evaluación las acciones de bienestar gestionadas por la GRH tales como actividades recreativas, deportivas, de salud y de confraternidad.</li> <li>- El número total de colaboradores comprenderá Planilla, CAS y Practicantes activos al último día del mes.</li> <li>- Se considera el número de colaboradores que participan voluntariamente en las acciones de bienestar (no participaciones), lo cual debe constar en una lista de inscripción u otro medio similar.</li> <li>- No se considera para efectos de la medición, las acciones de bienestar que consisten en la entrega masiva de artículos como pines , dotación equipos de protección personal, entre otros similares.</li> </ul>

4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
VALORES DEL INDICADOR	57.4%	86.9%	75.0%	78.6%	80.0%	80.0%	80.0%



4.2 LÍNEA BASE

<b>VALOR DE L.B.</b>	78.6%	<b>FECHA DE OBTENCIÓN</b>	2023
----------------------	-------	---------------------------	------

4.3 META

<b>VALOR META</b>	≥ 80.0%	<b>VIGENCIA DE LA META</b>	2024
-------------------	---------	----------------------------	------

<b>PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES</b>	Anual.
---------------------------------------	--------

<b>PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL</b>	Periodo: Mensual. Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
---	--

### FICHA ÚNICA DE INDICADOR

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	(1) APROBADO POR:	(2) APROBADO POR:	CÓDIGO
 <small>Servicio de Administración Tributaria de Lima</small>  Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 06.12.2023 15:47:24 -05:00	 <small>Servicio de Administración Tributaria de Lima</small>  Firmado digitalmente por PALOMINÓ LLANCE Jessica Ubaldina FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 11.12.2023 16:48:09 -05:00	 <small>Servicio de Administración Tributaria de Lima</small>  Firmado digitalmente por SEIJAS VASQUEZ Gonzalo Alfredo FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 12.12.2023 15:59:27 -05:00	 <small>SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA</small>  Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 22.12.2023 12:26:35 -05:00	FI.GRH.002  <b>FECHA DE APROBACIÓN</b>  4/12/2023

#### 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA	A. F. de Bienestar / Gerencia de Recursos Humanos.
NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel de cumplimiento del Plan de Desarrollo de Personas - PDP.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Seguimiento al cumplimiento de las capacitaciones programadas en el PDP.
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	El Plan de Desarrollo de Personas - PDP, contiene la programación de la necesidad de capacitación solicitados en el año fiscal por cada unidad orgánica y aprobados mediante Resolución Jefatural.

#### 2. TIPO DE INDICADOR

##### 2.1 ÁMBITO DE CONTROL

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL
PROCESO	ACTIVIDAD / PROYECTO <span style="float: right;">x</span>
MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL	Gestión del desarrollo y capacitación de los servidores.

##### 2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

EFICIENCIA	EFICACIA <span style="float: right;">x</span>	CALIDAD	ECONOMÍA
------------	---	---------	----------

#### 3. MÉTODO DE CÁLCULO

EXPRESIÓN MATEMÁTICA	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES
$a (\%) = \frac{b}{c} \times 100$	a = Nivel de cumplimiento del PDP. "b" = Número de capacitaciones brindadas.- Corresponde al número de capacitaciones ejecutadas del PDP a la fecha de medición del indicador. "c" = Número total de capacitaciones programadas en el PDP.- Considera al número total de capacitaciones programadas y actualizadas en el PDP en el año.
FUENTE DE DATOS	Reporte de la Gerencia de Recursos Humanos.
PRECISIONES TÉCNICAS	- Se considera acción de capacitación de acuerdo a la clasificación prevista en la normativa vigente. - Consolidar los datos acumulados.

#### 4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

##### 4 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS				L.B.	META		
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
VALORES DEL INDICADOR	-	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



##### 4 LÍNEA BASE

VALOR DE L.B.	100.0%	FECHA DE OBTENCIÓN	2023
---------------	--------	--------------------	------

##### 4 META

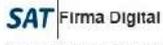
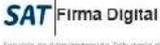
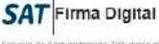
VALOR META	100.0%	VIGENCIA DE LA META	2024
------------	--------	---------------------	------

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES	Anual.
--------------------------------	--------

PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL	Periodo: Trimestral. Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
----------------------------------	---

\* Se deberá consignar firma y sello para la aprobación del indicador y/o modificación de la meta.

FICHA ÚNICA DE INDICADOR

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	(1) APROBADO POR:	(2) APROBADO POR:	CÓDIGO
 Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 06.12.2023 15:47:35 -05:00	 Firmado digitalmente por PALOMINO LLANCE Jessica Ubaldina FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 11.12.2023 16:48:36 -05:00	 Firmado digitalmente por SEIJAS VASQUEZ Gonzalo Alfredo FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 12.12.2023 15:59:49 -05:00	 Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 22.12.2023 12:27:58 -05:00	FI.GRH.003  <b>FECHA DE APROBACIÓN</b>  4/12/2023

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA	A. F. de Bienestar / Gerencia de Recursos Humanos.
NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel de cobertura de capacitaciones del PDP.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Medir el porcentaje de beneficiarios que han sido capacitados, respecto del total de participantes programados en el Plan de Desarrollo de Personas.
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	El indicador mide el porcentaje de beneficiarios que son capacitados por la institución de acuerdo al PDP.

2. TIPO DE INDICADOR

2.1 ÁMBITO DE CONTROL

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL		ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	
PROCESO		ACTIVIDAD / PROYECTO	x
MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL	Gestión del desarrollo y capacitación de los servidores.		

2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

EFICIENCIA		EFICACIA	x	CALIDAD		ECONOMÍA	
------------	--	----------	---	---------	--	----------	--

3. MÉTODO DE CÁLCULO

EXPRESIÓN MATEMÁTICA	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES
$a (\%) = \frac{b}{c} \times 100$	a = Nivel de cobertura de capacitaciones del PDP. "b" = Número de beneficiarios de capacitación.- Corresponde al número de beneficiarios de capacitación, que en el marco del Plan de Desarrollo de Personas han sido capacitados. "c" = Número total de beneficiarios de capacitación programados en el PDP.- Considera el número total de beneficiarios programados del año en el PDP.
FUENTE DE DATOS	Plan de Desarrollo de Personas aprobado por Resolución Jefatural y Reporte de la Gerencia de Recursos Humanos.
PRECISIONES TÉCNICAS	- Consolidar los datos acumulados.

4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS				L.B.	META		
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
VALORES DEL INDICADOR	-	100%	159.7%	102.3%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



4.2 LÍNEA BASE

VALOR DE L.B.	100.0%	FECHA DE OBTENCIÓN	2023
---------------	--------	--------------------	------

4.3 META

VALOR META	≥ 100.0%	VIGENCIA DE LA META	2024
------------	----------	---------------------	------

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES	Anual.
--------------------------------	--------

PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL	Periodo: Trimestral. Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
----------------------------------	---

FICHA ÚNICA DE INDICADOR

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>CÓDIGO</b>
 Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 15.12.2023 12:03:28 -05:00	 Firmado digitalmente por FLORES TAPIA Marina FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 19.12.2023 15:44:06 -05:00	 Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 22.12.2023 12:07:47 -05:00	 Firmado digitalmente por CALDERÓN VALENZUELA Wilfredo Jhon FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 19.12.2023 15:45:00 -05:00	FI.GSA.001
				<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>
				10/12/2023

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

<b>ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA</b>	A. F. Trámite Simple / Gerencia de Servicios al Administrado.
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de solicitudes de verificación de datos y trámites simples atendidos dentro del plazo.
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	Determinar el nivel de atención de las solicitudes de verificación de datos y trámites simples presentados por los ciudadanos.
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	Es la relación entre el número de solicitudes de verificación de datos y trámites atendidos dentro del plazo establecido respecto al total de solicitudes de verificación de datos y trámites atendidos en el periodo de evaluación.

2. TIPO DE INDICADOR

2.1 ÁMBITO DE CONTROL

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>		<b>ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL</b>	
<b>PROCESO</b>		<b>ACTIVIDAD / PROYECTO</b>	X
<b>MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL</b>	Atención de las solicitudes de revisión y subsanación de datos de los ciudadanos.		

2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

<b>EFICIENCIA</b>		<b>EFICACIA</b>		<b>CALIDAD</b>	X	<b>ECONOMÍA</b>	
-------------------	--	-----------------	--	----------------	---	-----------------	--

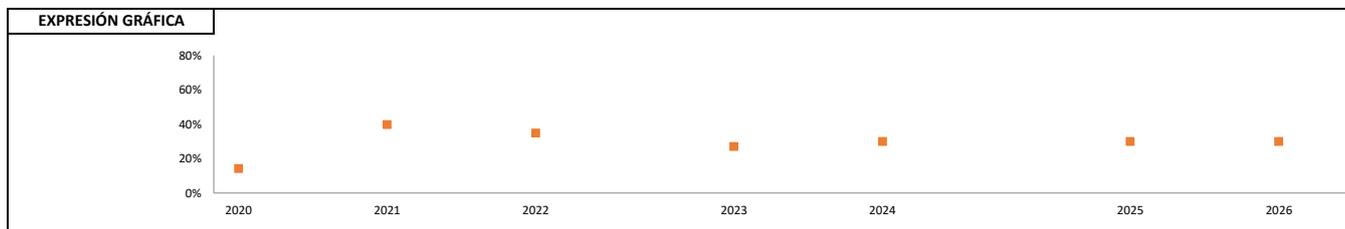
3. MÉTODO DE CÁLCULO

<b>EXPRESIÓN MATEMÁTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES</b>
$a (\%) = \frac{b}{c} \times 100$	<p><b>a</b> = Porcentaje de solicitudes de verificación de datos y trámites simples atendidos dentro del plazo.</p> <p><b>"b"</b> = Número de solicitudes de verificación de datos y trámites atendidos dentro del plazo.- Considera todas las solicitudes tributarias y no tributarias del periodo que fueron atendidas dentro del plazo establecido según procedimiento.</p> <p><b>"c"</b> = Número de solicitudes de verificación de datos atendidos en el periodo de evaluación.- Considera las solicitudes tributarias y no tributarias que fueron ingresadas y atendidas en el periodo de evaluación.</p>
<b>FUENTE DE DATOS</b>	Reporte de la Gerencia de Servicios al Administrado - A.F. Trámite Simple.
<b>PRECISIONES TÉCNICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se considera atendido una solicitud cuando cuenta con un N° de documento de respuesta.</li> <li>- Se considera las solicitudes ingresadas y atendidas del año corriente y no de años anteriores.</li> <li>- El plazo de atención de las solicitudes es 30 días laborables.</li> </ul>

4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
VALORES DEL INDICADOR	14.3%	39.9%	34.9%	27.1%	30.0%	30.0%	30.0%



4.2 LÍNEA BASE

<b>VALOR DE L.B.</b>	27.1%	<b>FECHA DE OBTENCIÓN</b>	2023
----------------------	-------	---------------------------	------

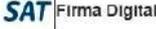
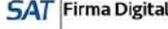
4.3 META

<b>VALOR META</b>	≥ 30.0%	<b>VIGENCIA DE LA META</b>	2024
-------------------	---------	----------------------------	------

<b>PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES</b>	Anual
---------------------------------------	-------

<b>PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL</b>	Período: Mensual Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
---	---

## FICHA ÚNICA DE INDICADOR

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>CÓDIGO</b>
 <small>Servicio de Administración Tributaria de Lima</small>  Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 15.12.2023 12:44:16 -05:00	 <small>Servicio de Administración Tributaria de Lima</small>  Firmado digitalmente por HORNA LEON Manuel Gonzalo FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 15.12.2023 17:32:33 -05:00	 <small>SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA</small>  Firmado digitalmente por CALDERÓN VALENZUELA Wilfredo Jhon FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 15.12.2023 17:41:26 -05:00	 <small>SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA</small>  Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 28.12.2023 09:07:12 -05:00	FI.GSA.002   <b>FECHA DE APROBACIÓN</b>  10/12/2023

### 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA	A. F. Atención y Orientación / Gerencia de Servicios al Administrado.
NOMBRE DEL INDICADOR	Tiempo promedio de espera para la atención a los ciudadanos.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Identificar el tiempo de espera que un ciudadano en promedio espera para ser atendido en el área de servicios, con la finalidad de realizar mejoras en el proceso de atención y orientación.
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	El tiempo de espera es el tiempo transcurrido desde la emisión del ticket hasta el inicio de la atención en el módulo del asesor, incluyendo el tiempo transcurrido desde la asignación del ticket.

### 2. TIPO DE INDICADOR

#### 2.1 ÁMBITO DE CONTROL

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL
PROCESO	ACTIVIDAD / PROYECTO <span style="float: right;">X</span>
MENTIONA ÁMBITO DE CONTROL	Atención y orientación presencial a las consultas de los ciudadanos y de solicitudes de la agencia virtual SAT.

#### 2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

EFICIENCIA	EFICACIA	CALIDAD <span style="float: right;">X</span>	ECONOMÍA
------------	----------	--	----------

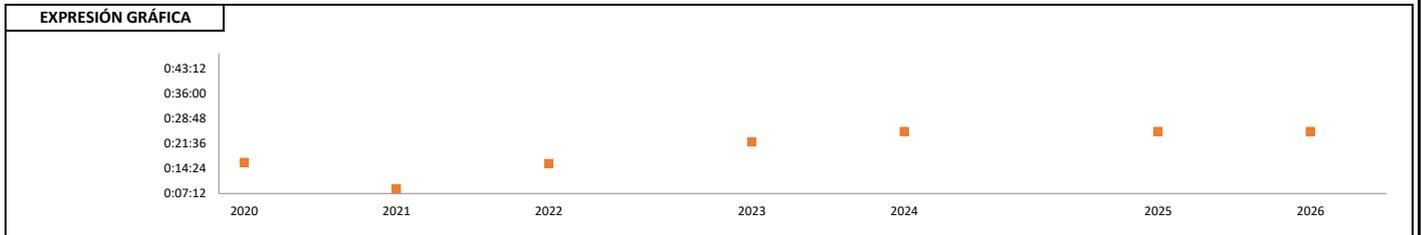
### 3. MÉTODO DE CÁLCULO

<b>EXPRESIÓN MATEMÁTICA</b>  $a = \frac{"b"}{"c"}$	<b>DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES</b> a = Tiempo promedio de espera para la atención a los ciudadanos. "b" = $\sum$ de los tiempos de espera para la atención en el periodo de evaluación.- Considera los tiempos de espera de los tickets atendidos por los asesores de servicios en todas las oficinas y agencias del SAT. "c" = Número total de atenciones realizadas en el periodo de evaluación.- Considera el número de tickets que han sido generados y atendidos por el asesor de servicios.
FUENTE DE DATOS	Reporte de la Gerencia de Servicios al Administrado - A.F. Atención y Orientación.
PRECISIONES TÉCNICAS	- El indicador no considera el tiempo de espera de las atenciones por mesa de partes ni las de expedientes. - El indicador no considera el tiempo de espera de las atenciones anuladas, ni abandonadas. - El tiempo de espera es medido de manera acumulada.

### 4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

#### 4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
VALORES DEL INDICADOR	00:16:06	00:08:28	00:15:48	00:22:00	00:25:00	00:25:00	00:25:00



#### 4.2 LÍNEA BASE

VALOR DE L.B.	00:22:00
FECHA DE OBTENCIÓN	2023

#### 4.3 META

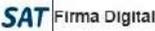
VALOR META	≤ 00:25:00
VIGENCIA DE LA META	2024

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES	Anual
--------------------------------	-------

PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL	Periodo: Mensual Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
----------------------------------	---

\* Se deberá consignar firma y sello para la aprobación del indicador y/o modificación de la meta.

## FICHA ÚNICA DE INDICADOR

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	APROBADO POR:	CÓDIGO
 <small>Servicio de Administración Tributaria de Linao</small>  Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 19.12.2023 15:44:38 -05:00	 <small>SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LINAO</small>  Firmado digitalmente por YNOCENTE PABLO Michel Lizandro FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 19.12.2023 16:08:55 -05:00	 <small>SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LINAO</small>  Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 22.12.2023 12:07:01 -05:00	 <small>SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LINAO</small>  Firmado digitalmente por CALDERON VALENZUELA Wilfredo Jhon FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 19.12.2023 16:21:59 -05:00	FI.GSA.003  <b>FECHA DE APROBACIÓN</b>  10/12/2023

### 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA	A. F. Registro de Multas / Gerencia de Servicios al Administrado.
NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de documentos de infracción con situaciones que son verificados o subsanados (proceso de depuraciones)
OBJETIVO DEL INDICADOR	Identificar el nivel de avance en la verificación y/o consistencia en las multas de tránsito registradas que tienen alguna situación en la información, a fin de que se gestione la cobranza de la misma.
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	Es la relación entre el número de documentos de infracción con situaciones verificados y/o subsanados respecto al número de documentos de infracción registrados con situaciones en el periodo de evaluación.

### 2. TIPO DE INDICADOR

#### 2.1 ÁMBITO DE CONTROL

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL				
PROCESO	ACTIVIDAD / PROYECTO				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL</td> <td style="width: 50%;">Registro de información por conceptos no tributarios.</td> </tr> </table>	MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL	Registro de información por conceptos no tributarios.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;"></td> <td style="width: 50%; text-align: center;">X</td> </tr> </table>		X
MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL	Registro de información por conceptos no tributarios.				
	X				

#### 2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

EFICIENCIA	EFICACIA	CALIDAD	ECONOMÍA
		X	

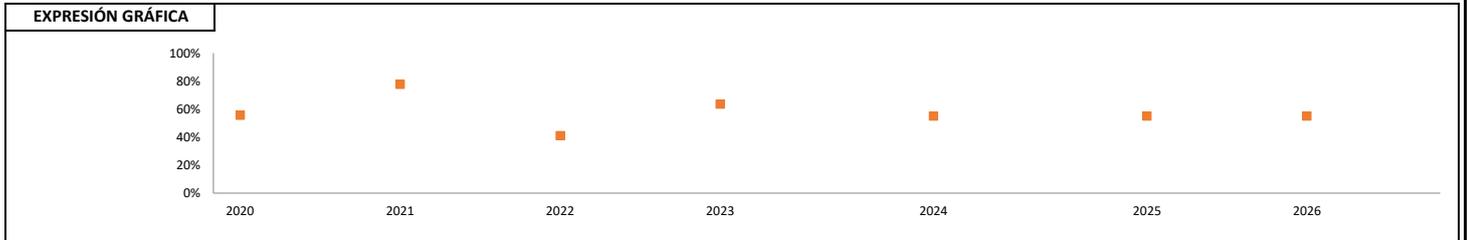
### 3. MÉTODO DE CÁLCULO

EXPRESIÓN MATEMÁTICA	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES
$a (\%) = \frac{b}{c} \times 100$	<p><b>a</b> = Porcentaje de documentos de infracción con situaciones que son verificados o subsanados (proceso de depuraciones)</p> <p><b>"b"</b> = Número de multas con situaciones verificadas y/o subsanadas.- Considera el número de papeletas que tuvieron alguna situación en el registro de su información y que han sido consistenciadas y verificadas.</p> <p><b>"c"</b> = Número de multas registradas con situaciones en el periodo de evaluación.- Considera el número de papeletas de tránsito que fueron registradas y tuvieron alguna situación en su información en el periodo de evaluación.</p>
FUENTE DE DATOS	Reportes de la Gerencia de Servicios al Administrado - A.F. de Registro de Multas.
PRECISIONES TÉCNICAS	- Se considerará los siguientes estados de documentos con situaciones: i) Por revisar y ii) Subsanaadas iii) Verificadas y iv) Acto Administrativo. - Los documentos de infracción considerados son : las PIT emitidas por la PNP y las Actas de Control y de Fiscalización emitidas por la GMU de la MML.

### 4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

#### 4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
VALORES DEL INDICADOR	55.6%	77.6%	41.0%	63.6%	55.0%	55.0%	55.0%



#### 4.2 LÍNEA BASE

VALOR DE L.B.	63.6%
FECHA DE OBTENCIÓN	2023

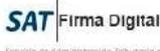
#### 4.3 META

VALOR META	≥ 55.0%
VIGENCIA DE LA META	2024

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES	Anual
--------------------------------	-------

PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL	Periodo: Mensual Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
----------------------------------	---

## FICHA ÚNICA DE INDICADOR

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	APROBADO POR:	CÓDIGO
 <small>Servicio de Administración Tributaria de Lima</small> Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 15.12.2023 12:44:33 -05:00	 <small>Servicio de Administración Tributaria de Lima</small> Firmado digitalmente por HORNA LEON Manuel Gonzalo FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 15.12.2023 17:33:47 -05:00	 <small>SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA</small> Firmado digitalmente por CALDERÓN VALENZUELA Wilfredo Jhon FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 15.12.2023 17:41:44 -05:00	 <small>SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA</small> Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 28.12.2023 09:35:07 -05:00	FI.GSA.004  <b>FECHA DE APROBACIÓN</b>  10/12/2023

### 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA	A. F. Atención y Orientación / Gerencia de Servicios al Administrado.
NOMBRE DEL INDICADOR	Tiempo promedio de espera para la atención a los ciudadanos en mesa de partes.
OBJETIVO DEL INDICADOR	Identificar el tiempo promedio que un ciudadano espera para ser atendido en mesa de partes con la finalidad de realizar mejoras en el proceso de atención y orientación.
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	El tiempo de espera es el tiempo transcurrido desde la emisión del ticket hasta el inicio de atención por el asesor para la presentación de documentos en mesa de partes, incluyendo el tiempo transcurrido desde la asignación del ticket.

### 2. TIPO DE INDICADOR

#### 2.1 ÁMBITO DE CONTROL

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL
PROCESO	ACTIVIDAD / PROYECTO
MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL	Recepción, registro y derivación de la documentación.

#### 2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

EFICIENCIA	EFICACIA	CALIDAD	ECONOMÍA
		X	

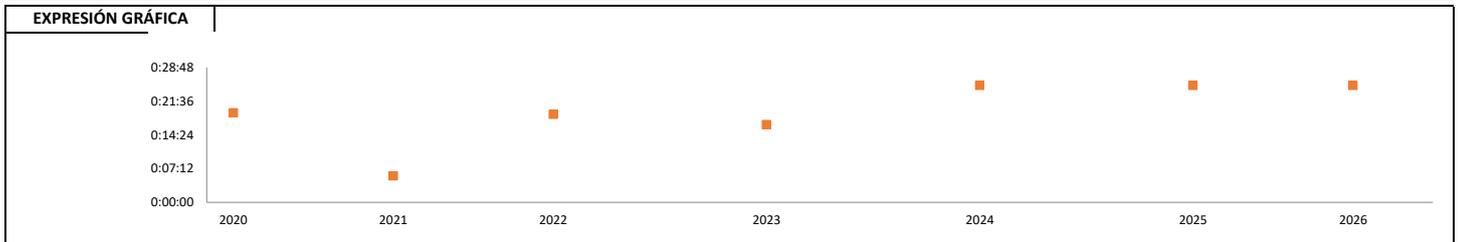
### 3. MÉTODO DE CÁLCULO

EXPRESIÓN MATEMÁTICA	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES
$a = \frac{b}{c}$	<p>a = Tiempo promedio de espera para la atención a los ciudadanos en mesa de partes.</p> <p>"b" = <math>\Sigma</math> de los tiempos de espera para la atención en mesa de partes en el periodo de evaluación.- Considera los tiempos de espera de los tickets atendidos de trámite documentario en todas las oficinas y agencias.</p> <p>"c" = Número total de atenciones realizadas en mesa de partes en el periodo de evaluación.- Considera el número de tickets de trámite documentario que han sido generados y fueron atendidos en el periodo de evaluación.</p>
FUENTE DE DATOS	Reporte de la Gerencia de Servicios al Administrado - A.F. Atención y Orientación.
PRECISIONES TÉCNICAS	- El indicador no considera el tiempo de espera de las atenciones anuladas, ni abandonadas. - El tiempo de espera es medido de manera acumulada.

### 4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

#### 4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
VALORES DEL INDICADOR	00:19:09	00:05:39	00:18:48	00:16:38	00:25:00	00:25:00	00:25:00



#### 4.2 LÍNEA BASE

VALOR DE L.B.	00:16:38	FECHA DE OBTENCIÓN	2023
---------------	----------	--------------------	------

#### 4.3 META

VALOR META	≤ 00:25:00	VIGENCIA DE LA META	2024
------------	------------	---------------------	------

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES	Anual
--------------------------------	-------

PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL	Periodo: Mensual Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
----------------------------------	---

\* Se deberá consignar firma y sello para la aprobación del indicador y/o modificación de la meta.

FICHA ÚNICA DE INDICADOR

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>(1) APROBADO POR:</b>	<b>(2) APROBADO POR:</b>	<b>CÓDIGO</b>
 <small>Servicio de Administración Tributaria de Lima</small> Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 15.12.2023 12:04:12 -05:00	 <small>Servicio de Administración Tributaria de Lima</small> Firmado digitalmente por HORNA LEON Manuel Gonzalo FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 15.12.2023 12:32:15 -05:00	 <small>SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA</small> Firmado digitalmente por CALDERON VALENZUELA Wilfredo Jhon FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 15.12.2023 17:42:01 -05:00	 <small>SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA</small> Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 22.12.2023 12:22:07 -05:00	FI.GSA.005
				<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>
				10/12/2023

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

<b>ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA</b>	Área Funcional de Aló SAT / Gerencia de Servicios al Administrado.
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de llamadas no atendidas por los asesores de servicio.
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	Identificar el porcentaje de llamadas no atendidas por los asesores telefónicos.
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	Es la relación entre el número de llamadas no atendidas por el asesor telefónico respecto al número total de llamadas ingresadas al Aló SAT que solicitan la atención de un asesor telefónico.

2. TIPO DE INDICADOR

2.1 ÁMBITO DE CONTROL

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>		<b>ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL</b>	
<b>PROCESO</b>		<b>ACTIVIDAD / PROYECTO</b>	x
<b>MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL</b>	Atención y orientación no presencial a las consultas de los ciudadanos.		

2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

<b>EFICIENCIA</b>		<b>EFICACIA</b>	x	<b>CALIDAD</b>		<b>ECONOMÍA</b>	
-------------------	--	-----------------	---	----------------	--	-----------------	--

3. MÉTODO DE CÁLCULO

<b>EXPRESIÓN MATEMÁTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES</b>
$a (\%) = \frac{b}{c} \times 100$	a = Porcentaje de llamadas no atendidas por los asesores de servicio. "b" = Número de llamadas no atendidas por el Aló SAT.- Considera las llamadas no atendidas por los asesores telefónicos durante el periodo de evaluación. "c" = Número total de llamadas ingresadas al Aló SAT.- Considera el total de llamadas ingresadas al Aló SAT y que solicitan la atención de un asesor telefónico.
<b>FUENTE DE DATOS</b>	Herramienta de Monitoreo de Call Center de la Gerencia de Servicios al Administrado
<b>PRECISIONES TÉCNICAS</b>	- No considera las llamadas que ingresan y son atendidas por el IVR a través de respuestas automáticas.

4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS				L.B.	META		
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
VALORES DEL INDICADOR	4.2%	12.6%	11.4%	5.4%	5.0%	5%	5%	5%



4.2 LÍNEA BASE

<b>VALOR DE L.B.</b>	5.0%	<b>FECHA DE OBTENCIÓN</b>	2023
----------------------	------	---------------------------	------

4.3 META

<b>VALOR META</b>	≤ 5%	<b>VIGENCIA DE LA META</b>	2024
-------------------	------	----------------------------	------

<b>PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES</b>	Anual.
---------------------------------------	--------

<b>PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL</b>	Periodo: Mensual. Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
---	--

\* Se deberá consignar firma y sello para la aprobación del indicador y/o modificación de la meta.

FICHA ÚNICA DE INDICADOR

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>CÓDIGO</b>
 Firmado digitalmente por LOPEZ VASQUEZ Luis Javier FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 11.12.2023 16:37:43 -05:00	 Firmado digitalmente por ARRIOLA MAMANI Jorge Luis FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 11.12.2023 15:08:40 -05:00	 Firmado digitalmente por MISHA BUSTAMANTE Oscar FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 11.12.2023 15:17:45 -05:00	 Firmado digitalmente por RAMIREZ LOPEZ Jorge Alberto FAU 20337101276 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 22.12.2023 12:24:32 -05:00	FI.OCD.001  <b>FECHA DE APROBACIÓN</b>  06/12/2023

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

<b>ÁREA FUNCIONAL U OFICINA / GERENCIA</b>	Oficina de Calidad de Datos
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Validación de números de contacto de contribuyentes con deuda por gestionar
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	Identificar la proporción de contribuyentes con deuda del año corriente por gestionar que cuenten con numero de contacto validados (telefono y/o móvil).
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	Es la relación entre el número de contribuyentes con número de contacto validado respecto al número de contribuyentes con deuda por gestionar en el año corriente y con número de contacto.

2. TIPO DE INDICADOR

2.1 ÁMBITO DE CONTROL

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>		<b>ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL</b>	
<b>PROCESO</b>		<b>ACTIVIDAD / PROYECTO</b>	X
<b>MENCIONA ÁMBITO DE CONTROL</b>	Gestión de la información contenida en las declaraciones juradas y registro de datos del ciudadano.		

2.2 DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

<b>EFICIENCIA</b>		<b>EFICACIA</b>		<b>CALIDAD</b>	X	<b>ECONOMÍA</b>	
-------------------	--	-----------------	--	----------------	---	-----------------	--

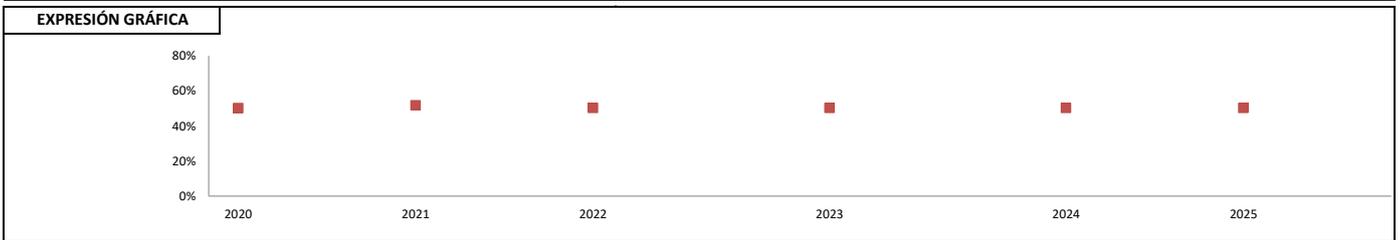
3. MÉTODO DE CÁLCULO

<b>EXPRESIÓN MATEMÁTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES</b>
$a (\%) = \frac{"b"}{"c"} \times 100$	a = Validación de números de contacto de contribuyentes con deuda por gestionar. "b" = Número de contribuyentes con número de contacto validado.- Considera el número de contribuyentes cuyo número de contacto ha sido confirmado. "c" = Número de contribuyentes con deuda por gestionar con número de contacto.- Considera la cantidad de contribuyentes afectos y registrados en el año corriente con deuda por gestionar que poseen número de contacto.
<b>FUENTE DE DATOS</b>	Reportes internos y/o externos previamente validados por la Oficina de Calidad de Datos.
<b>PRECISIONES TÉCNICAS</b>	- Los números de contacto validados pueden ser gestionados más de una vez, sin embargo se considera una sola validación .

4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA, LÍNEA BASE Y METAS DEL INDICADOR

4.1 VALORES DEL INDICADOR

PERIODO	RESULTADOS HISTÓRICOS			L.B.	META		
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
VALORES DEL INDICADOR	68.3%	50.2%	51.8%	50.3%	50.3%	50.3%	50.3%



4.2 LÍNEA BASE

<b>VALOR DE L.B.</b>	50.3%	<b>FECHA DE OBTENCIÓN</b>	2022
----------------------	-------	---------------------------	------

4.3 META

<b>VALOR META</b>	≥ 53.0%	<b>VIGENCIA DE LA META</b>	2023
-------------------	---------	----------------------------	------

<b>PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES</b>	Anual
---------------------------------------	-------

<b>PERIODO Y OPORTUNIDAD DE CONTROL</b>	Periodo: Mensual Presentación: Al décimo quinto día hábil posterior al cierre del mes.
---	---

\* Se deberá consignar firma y sello para la aprobación del indicador y/o modificación de la meta.

# **SAT** *SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA*

**Dirección de la sede central:  
Jirón Camaná N° 370 - Cercado de Lima.  
Teléfono: 315-2430  
Correo electrónico: [asuservicio@sat.gob.pe](mailto:asuservicio@sat.gob.pe)  
Página web: [www.sat.gob.pe](http://www.sat.gob.pe)  
Aló SAT: 315-2400**



**MUNICIPALIDAD DE  
LIMA**