

# **INFORME**

## **"RENDICIÓN DE CUENTAS DE TITULARES POR TÉRMINO DE GESTIÓN"**

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

LIMA - LIMA – LIMA

12/2022

## **INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE TITULARES**

- I.** INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS DEL PLIEGO
  - 1.1 Información general del titular del pliego
  - 1.2 Información de los titulares de las unidades ejecutoras
  - 1.3 Misión, visión, valores y organigrama
  - 1.4 Logros alcanzados en el periodo de gestión
  - 1.5 Limitaciones en el periodo a rendir
  - 1.6 Recomendaciones de mejora
- II.** SECCIÓN I: INFORMACIÓN DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DE GESTIÓN PÚBLICA
- III.** SECCIÓN II: INFORMACIÓN DE INDICADORES SOCIALES Y ECONÓMICOS
- IV.** SECCIÓN III: INFORMACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS ENTREGADOS POR LA ENTIDAD
- V.** SECCIÓN IV: INFORMACIÓN DE AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS ENTREGADOS POR LA ENTIDAD
- VI.** ANEXOS DE LOS SISTEMAS DE ADMINISTRATIVOS

## I. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS DEL PLIEGO.

### 1.1 Información general de titular de pliego.

Código de la entidad	4241		
Nombre de la entidad	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA		
Apellidos y nombres del titular de la entidad	ROA VILLAVICENCIO MIGUEL FILADELFO		
Cargo del titular	JEFE DEL SAT		
Tipo de documento de identidad	DNI		
N° de documento de identidad	09695633		
Teléfonos:	996957209		
Correo electrónico	MROA@SAT.GOB.PE		
Tipo de informe	POR TÉRMINO DE GESTIÓN		
<b>INFORME A REPORTAR</b>			
Fecha de inicio del periodo reportado:	01/01/2022	Nro. documento de nombramiento / designación	rRESOLUCIÓN DE ALCALDÍA 090
Fecha de fin del periodo reportado:	31/12/2022	Nro. documento de cese de corresponder	RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA 693-2022
Fecha de Generación del Informe:	31/12/2022 11:29:56 a.m.		

### 1.2 Información de los titulares de las unidades ejecutoras

Titulares de las unidades ejecutoras que intervienen en la elaboración del Informe						
N°	Unidad ejecutora	Tipo de documento de identidad	N° de documento de identidad	Apellidos y nombres	Fecha de inicio en el cargo	Remitió información (si/no)
No se encontraron registros.						

### Comentarios

### 1.3 Misión, visión, valores y organigrama

#### a. 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

#### b. Visión

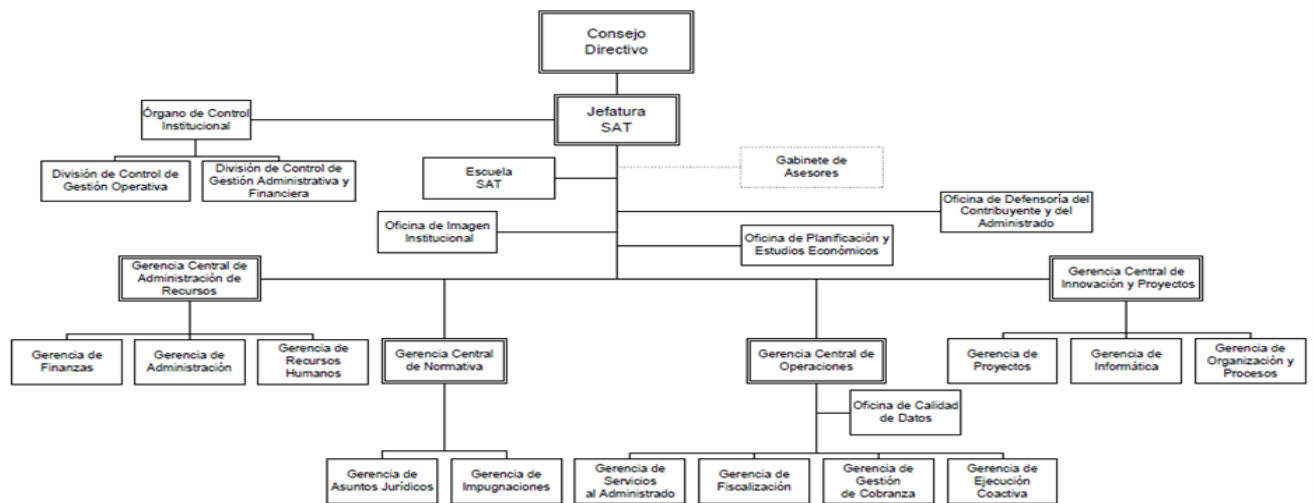
NO APLICA

#### c. Valores

TRANSPARENCIA, CONFIANZA, COMPROMISO Y VOCACIÓN DE SERVICIO

#### d. Organigrama

[HTTP://WWW.SAT.GOB.PE/TRANSPARENCIAV2/DATOSGENERALES/ORGANIGRAMA.ASPX/](http://www.sat.gob.pe/transparencia/v2/datos/generales/organigrama.aspx/)



#### **1.4 Logros alcanzados en el periodo de gestión**

AL 31/12/2022 EL SAT LOGRARÁ UNA RECAUDACIÓN ACUMULADA DE S/ 1,140 MILLONES, SUPERANDO LA META ANUAL (S/ 1,072 MILLONES).

SE PRESENTÓ EL "DIAGNÓSTICO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE INTEGRIDAD DEL SAT" MEDIANTE INFORME N°D000027-2022-SAT-OT936 DEL 25.10.2022.

SE APROBÓ EL "PLAN DE CONTINUIDAD OPERATIVA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA 2022" MEDIANTE RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 001-004-00004942 DEL 31/10/2022.

SE APROBÓ LA POLÍTICA DE APERTURA DE DATOS MEDIANTE RESOLUCIÓN JEFATURAL N 001-004-00004956.

#### **1.5 Limitaciones en el periodo a rendir**

CONTEXTO ECONÓMICO ADVERSO E INCERTIDUMBRE POLÍTICA.

LIMITACIONES NORMATIVAS Y PRESUPUESTALES PARA LA CONTRATACIÓN DE PERSONAL.

LIMITACIONES PRESUPUESTALES PARA CUBRIR DEMANDAS DE ÁREAS USUARIAS.

#### **1.6 Recomendaciones de mejora**

CONTINUAR CON LA VIRTUALIZACIÓN DE SERVICIOS E INCORPORARLOS A LA AGENCIA VIRTUAL Y DIFUNDIRLOS.

FORTALECER LAS CAMPAÑAS DE INCENTIVO AL PAGO PUNTUAL.

FORTALECER LA COMUNICACIÓN SOBRE CANALES ALTERNATIVOS DE ATENCIÓN Y DE PAGOS.

EJECUTAR CAMPAÑAS DE DEPURACIÓN DE DEUDA.

FORTALECER LAS CAMPAÑAS DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE CONTACTO.

OPTIMIZACIÓN Y MEJORA DE PROCESOS.

FORTALECER LAS ACCIONES DE INTEGRIDAD Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.

## II. SECCIÓN I: INFORMACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN PÚBLICA

Comprende la información relevante de los 11 Sistemas Administrativos del estado mediante los cuales se organizan las actividades de la administración pública y que tienen por finalidad promover la eficacia y eficiencia siendo de aplicación nacional; Planeamiento Estratégico, Presupuesto Público, Inversión Pública, Abastecimiento, Contabilidad, Tesorería, Endeudamiento Público, Gestión de Recursos Humanos, Defensa Judicial del Estado, Control y Modernización de la Gestión Pública.

### 1. Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico

#### 1.1. Información General del PEI (REGISTRADO POR PLIEGO)

Horizonte temporal del PEI

Año Inicio

2020

Año Fin

2025

Resolución que aprueba el PEI vigente

RESOLUCION DE ALCALDIA N°171-2022-MML

Fecha de resolución

01/04/2022

Informe técnico CEPLAN

INFORME TECNICO N° 0000021-2022-CEPLAN-ONCPPEI

Fecha de informe técnico

05/03/2022

Cantidad objetivos estratégicos institucionales del PEI

9

Cantidad objetivos estratégicos Institucionales del PEI con ejecución presupuestal

9

Link del PEI en el portal de transparencia estándar

[https://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte\\_transparencia\\_verificar.aspx?id\\_entidad=1434&Titulo=Plan%20Estrat%E9gico%20Institucional%202020-2025%20Ampliado%20Resoluci%F3n%20de%20Alcald%EDa%20N%B0%20171%20-2022-MML&Ruta\\_Web=https://www.munlima.gob.pe/wp-content/uploads/2022/04/RA-171-01.04.2022-1-1.pdf&id\\_tema=80&Ver=D](https://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_verificar.aspx?id_entidad=1434&Titulo=Plan%20Estrat%E9gico%20Institucional%202020-2025%20Ampliado%20Resoluci%F3n%20de%20Alcald%EDa%20N%B0%20171%20-2022-MML&Ruta_Web=https://www.munlima.gob.pe/wp-content/uploads/2022/04/RA-171-01.04.2022-1-1.pdf&id_tema=80&Ver=D)

#### 1.2. Presupuesto asignado a objetivos estratégicos institucionales del plan estratégico institucional (PEI)

N°	Unidad ejecutora responsable	Código de OEI	Descripción del OEI	Período reportado	POI Modificado consistente con el PIA	PIM	POI Modificado (en ejecución)	Devengado
	A	B	C	D	E	F	G	H
1	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	OEI.09	FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA	2022	84,989,206.00	90,525,219.00	90,525,219.00	83,472,595.82

**Nota:**

A, B y C provienen de la información PEI. Información corresponde a pliegos presupuestales.  
D, es ingresado por el usuario al momento de crear el informe de rendición de cuentas.  
E, F, G y H provienen de la información del POI.

**Reglas:**

A, B y C son obtenidos de la información del PEI.  
E es obtenida de la columna Total Fn(CS) de información del POI y se agrupan por objetivo estratégico y pliego presupuestal.  
G es obtenida de la columna Total Fn(RE) de información del POI y se agrupan por objetivo estratégico y pliego presupuestal.  
H es obtenida de la columna Total Fn(SE) de información del POI y se agrupan por objetivo estratégico y pliego presupuestal.

**Leyenda:**

A: La unidad ejecutora responsable corresponde a la unidad ejecutora responsable del primer indicador de la primera acción estratégica institucional del objetivo estratégico institucional.

1.3. Cumplimiento de metas de indicadores de objetivos estratégicos institucional del plan estratégico institucional (PEI)

N°	Unidad Ejecutora responsable	Código de Objetivo Estratégico Institucional	Descripción del Objetivo Estratégico Institucional	Código del Indicador	Nombre del Indicador	Unidad de Medida	Línea Base Año (*)	Línea Base Valor (*)	Periodo reportado	Valor esperado del Indicador al final del período reportado	Valor obtenido del Indicador al final del período reportado	% de avance del Indicador en el período reportado	Unidad Orgánica Responsable
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	OEI.09	FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA	FUI.OEI.09	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO ANUAL DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.	PORCENTAJE	2019		2022	94.12	59.49	63.21	-

Ver Anexo 1.1 al 1.2 (Adjunto en PDF)

**Nota:**

(\*) Línea Base - Valor. Es el valor del indicador de objetivo estratégico previo a la entrada en vigor del Plan Estratégico Institucional de la Entidad.

**Reglas:**

Columnas de la A a la M, provienen de la información PEI.  
Columnas de la G a la L, provienen directamente de CEPLAN, no requieren cálculos.

**Leyenda:**

A: La unidad ejecutora responsable corresponde a la unidad ejecutora responsable de cada indicador de acción estratégica institucional de objetivo estratégico institucional.

F: POI modificado consistente con el PIA: Plan Operativo Institucional consistente con el Presupuesto Institucional de Apertura.

G: PIM: Presupuesto actualizado de la entidad a consecuencia de las modificaciones presupuestarias, tanto a nivel institucional como a nivel funcional programático, efectuadas durante el año fiscal a partir del PIA.

H: POI Modificado en Ejecución: Plan Operativo Institucional Modificado en Ejecución registrado por la entidad en el aplicativo CEPLAN.

I: Devengado: Fase del registro del gasto donde se registra la obligación de pago a consecuencia del compromiso respectivo contraído.

## 2. Sistema Nacional de Presupuesto Público

N°	Ejecutora	Año	PIA	PIM	Compromiso	Devengado	Girado	Avance % Compromiso	Avance % Devengado	Avance % Girado
	TOTAL GENERAL		84,989,206.00	90,525,219.00	86,175,206.05	83,642,803.76	81,580,396.02	95.2	92.4	90.1
1	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	2022	84,989,206.00	90,525,219.00	86,175,206.05	83,642,803.76	81,580,396.02	95.2	92.4	90.1

Ver Anexo 2.1 al 2.4 (Adjunto en PDF)

**Nota:** Se toman en consideración las denominaciones usadas en sistema de consulta amigable del SIAF.

**Reglas:** La información se carga automáticamente en base a los rangos de fecha del periodo del informe (año-mes, inicio-fin)

## 3. Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones

### 3.1. Inversión pública

N°	Unidad Ejecutora Presupuestal	Cantidad total de inversiones cerradas	Cantidad total inversiones Activas	Costo Total de las Inversiones activas	Monto devengado acumulado de las inversiones activas	Monto devengado de las inversiones activas del periodo reportado
	TOTAL GENERAL	0	3	4,321,822.23	0.00	4,321,822.23
1	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	0	3	4,321,822.23	0.00	4,321,822.23

Ver Anexo 3.1 (Adjunto en PDF)

**Nota:** Se toman en consideración las denominaciones usadas en sistema de consulta avanzada del MEF, debido a la variedad de tipos de formatos que existen en el Banco de Inversiones

**Reglas:** La cantidad de inversiones que forman parte del reporte, se conforma de todas las inversiones en estado Activo a la fecha de corte, más las inversiones con estado Cerrado dentro de periodo a rendir

### 3.2. Obras públicas



N°	Unidad Ejecutora Presupuestal	Cantida d de obras	Cantidad de obras en Ejecución	Cantidad de obras Sin Ejecución	Cantidad de obras Finalizadas	Cantidad de obras Paralizadas	Monto Total de Exp. Técnico	Montos Total Adicionales al Exp. Técnico	Monto Valorizado Real
	TOTAL GENERAL	0	0	0	0	0	0.00	0.00	0.00
1	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	0	0	0	0	0	0.00	0.00	0.00

Ver Anexo 3.2 (Adjunto en PDF)

#### 4. Sistema Nacional de Contabilidad (REGISTRADO POR PLIEGO)

##### 4.1. SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA

##### INFORMACIÓN FINANCIERA

##### 4.1.1 Estados de situación Financiera por pliego.

Ver Anexo 4.1: EF-1 (Adjunto en PDF)

Activo Corriente

56,301,629.53

Pasivo Corriente

20,588,153.30

Activo No Corriente

19,876,514.44

Pasivo No Corriente

16,100,763.37

Patrimonio

39,489,227.30

Total Activo

76,178,143.97

Total Pasivo y Patrimonio)

76,178,143.97

##### 4.1.2 Estados de Gestión por pliego.

Ver Anexo 4.2: EF-2 (Adjunto en PDF)

Ingresos

77,867,412.75

Costos y Gastos

-61,540,907.47

Resultado del Ejercicio Superávit (Déficit)

16,326,505.28

##### 4.1.3 Estado de Cambios de Patrimonio Neto por pliego.

Ver Anexo 4.3: EF-3 (Adjunto en PDF)

Hacienda Nacional	45,656,363.62
Hacienda Nacional Adicional	0.00
Resultados No Realizados	2,174,598.14
Reservas	0.00
Resultados Acumulados	-8,341,734.46
<b>Total</b>	<b>39,489,227.30</b>

#### 4.1.4 Estado de Flujo de Efectivo por pliego.

Ver Anexo 4.4: EF-3 (Adjunto en PDF)

##### A. ACTIVIDADES DE OPERACIÓN

Entradas de Efectivo	76,931,096.78
(-) Salidas de Efectivo	-63,016,467.69
<b>Aumento (Disminución) del Efectivo y Equivalentes al Efectivo</b>	<b>13,914,629.09</b>

##### B. ACTIVIDADES DE INVERSIÓN

Entradas de Efectivo	0.00
(-) Salidas de Efectivo	-102,389.00
<b>Aumento (Disminución) del Efectivo y Equivalentes al Efectivo</b>	<b>-102,389.00</b>

##### C. ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO

Entradas de Efectivo	0.00
(-) Salidas de Efectivo	0.00
<b>Aumento (Disminución) del Efectivo y Equivalentes al Efectivo</b>	<b>0.00</b>

##### D. Total Aumento (Disminución) del Efectivo y Equivalentes al Efectivo

0.00
------

##### E. Diferencia de Cambio

0.00
------

##### F. Saldo Efectivo y Equivalentes al efectivo al inicio del ejercicio

31,280,122.66
---------------

##### G. Saldo Efectivo y Equivalentes al efectivo al finalizar el ejercicio

45,092,362.75
---------------

**NOTA:** Para fines de este Anexo, la información a presentar, corresponde a la del semestre culminado al 30 de junio de 2021 con una sola columna (periodo que se informa).

## INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

#### 4.1.5 PP-1 Presupuesto Institucional de Ingresos

Ver Anexo 4.5 : PP-1 (Adjunto en PDF)

	Presupuesto Institucional de Apertura	Presupuesto Institucional Modificado
Recursos Ordinarios	0.00	0.00
Recursos Directamente Recaudados	0.00	0.00
Recursos por Operaciones Oficiales de Crédito	84,989,206.00	89,665,219.00
Donaciones y Transferencias	0.00	860,000.00
Recursos Determinados	0.00	0.00
<b>Total</b>	<b>84,989,206.00</b>	<b>90,525,219.00</b>

#### 4.1.6 PP-2 Presupuesto Institucional de Gastos

Ver Anexo 4.6: PP-2 (Adjunto en PDF)

	Presupuesto Institucional de Apertura	Presupuesto Institucional Modificado
Recursos Ordinarios	0.00	0.00
Recursos Directamente Recaudados	84,989,206.00	89,665,219.00
Recursos por Operaciones Oficiales de Crédito	0.00	0.00
Donaciones y Transferencias	0.00	860,000.00
Recursos Determinados	0.00	0.00
<b>Total</b>	<b>84,989,206.00</b>	<b>90,525,219.00</b>

#### 4.1.7 EP-1 Estado de Ejecución del Presupuesto de Ingresos y Gastos

Ver Anexo 4.7 – EP-1 (Adjunto en PDF)

INGRESOS	Acumulado	GASTOS	Acumulado
Recursos Ordinarios	0.00	Recursos Ordinarios	0.00
Recursos Directamente Recaudados	108,492,508.82	Recursos Directamente Recaudados	72,249,434.46
Recursos por Operaciones Oficiales de Crédito	0.00	Recursos por Operaciones Oficiales de Crédito	0.00
Donaciones y Transferencias	871,150.61	Donaciones y Transferencias	600,185.40
Recursos Determinados	0.00	Recursos Determinados	0.00
<b>Total</b>	<b>109,363,659.43</b>	<b>Total</b>	<b>72,849,619.86</b>

## 5. Sistema Nacional de Tesorería

### 5.1. Cartas Fianzas

N°	Unidad Ejecutora Presupuestal	Cantidad Total de Cartas Fianza
	TOTAL GENERAL	0

Ver Anexo 5.1 (Adjunto en PDF)

### 5.2. Documentos Valorados

N°	Unidad Ejecutora Presupuestal	Cantidad de Letras	Cantidad de Pagarés	Cantidad de Facturas negociables	Cantidad de otros documentos
	TOTAL GENERAL	0	0	0	0

Ver Anexo 5.2 (Adjunto en PDF)

### 5.3. Fideicomisos

N°	Unidad Ejecutora Presupuestal	Cantidad de Cuentas
	TOTAL GENERAL	0

Ver Anexo 5.3 (Adjunto en PDF)

### 5.4. Saldos de Cuentas

N°	Unidad Ejecutora Presupuestal	Cantidad de Cuentas
	TOTAL GENERAL	0

Ver Anexo 5.4 (Adjunto en PDF)

### 5.5. Titulares y Suplentes de las Cuentas

N°	Unidad Ejecutora Presupuestal	Cantidad de Titulares	Cantidad de Suplentes
	TOTAL GENERAL	0	0

Ver Anexo 5.5 (Adjunto en PDF)

### 5.6. Últimos Giros realizados

N°	Unidad Ejecutora Presupuestal	Cantidad de Últimos Documentos Girados en la Fecha de Corte
	TOTAL GENERAL	0

Ver Anexo 5.6 (Adjunto en PDF)

## 6. Sistema Nacional de Endeudamiento

N°	Unidad Ejecutora Presupuestal	Cantidad de Contratos de Préstamos
	TOTAL GENERAL	0

Ver Anexo 6 (Según formato adjunto por PDF)

## 7. SISTEMA NACIONAL DE ABASTECIMIENTO

### 7.1. Procedimientos de selección

#### Información por Pliego

N°	Objeto	Valor Referencial / Valor Estimado en soles S/.	Cantidad de Procedimiento de selección	Cantidad de Procedimiento de selección (adjudicadas o consentidas)	Cantidad de Contratos vigentes	Monto Contratado S/.
			A	B	C	
	TOTAL GENERAL	3,112,195.00	10	5	80	22,117,063.16
1	BIEN	178,147.00	1	1	3	997,952.10
2	SERVICIO	2,934,048.00	9	4	77	21,119,111.06

#### Leyenda

A: Cantidad de Convocatorias o Procesos de Selección

B: Cantidad de Convocatorias adjudicadas o consentidas con Buena Pro

C: Solo número total de Contratos vigentes

#### Información por Unidad Ejecutora

N°	Unidad Ejecutora Presupuestal	Objeto	Valor Referencial / Valor Estimado en soles S/.	Cantidad de Procedimiento de selección	Cantidad de Procedimiento de selección (adjudicadas o consentidas)	Cantidad de Contratos vigentes	Monto Contratado S/.
	A	B	C	D	E	F	G
	TOTAL GENERAL		3,112,195.00	10	5	80	22,117,063.16
1	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	BIEN	178,147.00	1	1	3	997,952.10
2	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	SERVICIO	2,934,048.00	9	4	77	21,119,111.06

Ver Anexo 7.1 (Adjunto en PDF)

#### Leyenda:

A: Nombre de Ejecutora individual

B: Tipo de objeto (Bien, Consultoría de Obra, Servicio)

C: Cantidad de Convocatorias o Procesos de Selección

D: Valor Referencial / Valor Estimado en soles S/.

E: Cantidad de Convocatorias adjudicadas o consentidas con Buena Pro

F: Solo número total de Contratos vigentes

G: Monto en soles contratado

## 7.2. Contratos

### Información por Pliego

N°	Objeto	Número total de contratos vigentes	Monto en soles S/.
1	BIEN	3	997,952.10
2	SERVICIO	77	2,111,911.06

### Información por Unidad ejecutora

N°	Unidad Ejecutora Presupuestal	Objeto	Número total de contratos vigentes	Monto en soles S/.
	TOTAL GENERAL		80	3,109,863.16
1	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	BIEN	3	997,952.10
2	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	SERVICIO	77	2,111,911.06

Ver Anexo 7.2.1 y 7.2.2 (Adjunto en PDF)

## 7.3. Bienes inmuebles y predios

N°	Unidad Ejecutora Presupuestal	Cantidad Inmuebles y Predios Propios (En Propiedad)	Cantidad Inmuebles y Predios alquilados	Cantidad Inmuebles y Predios con Administración Gratuita (Afectación en Uso)	Cantidad inmuebles y Predios bajo otros derechos	Total de Inmuebles y Predios
	TOTAL GENERAL	1	7	0	0	8
1	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	1	7	0	0	8

Ver Anexo 7.3. (Adjunto en PDF)

## 7.4. Bienes muebles: Cumplimiento con ente rector de bienes muebles - MEF

N°	Verificación de Cumplimiento Legal	SI/NO	Rendición de Cuentas / Motivos de la no presentación o no realización	Unidad Ejecutora
1	¿Ha cumplido con presentar el Inventario patrimonial de bienes muebles correspondiente al último año fiscal, al MEF?(1)	S		SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA
2	¿Ha cumplido con realizar el Inventario masivo en el almacén en lo correspondiente al último año fiscal?(2)	S		SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA

N°

Base Normativa

1

\* Decreto Supremo N° 007-2008-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29151, artículo 121°.

\* Decreto Supremo N° 344-2020-EF que disponen medida sobre la presentación del inventario patrimonial de bienes muebles correspondiente al Año Fiscal 2020 y lo prórroga hasta el 31 de mayo de 2021, artículo 1°.

\* Resolución N° 046-2015/SBN, que aprueba la Directiva N° 001-2015/SBN, numeral 6.7.3.12.

\* Decreto Legislativo N° 1439, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Abastecimiento.

\* Decreto Supremo N° 217-2019-EF, Reglamento del Decreto Legislativo N° 1439, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Abastecimiento.

2

\* Resolución Jefatural N°335-90-INAP/DNA, que aprueba el Manual de Administración de Almacenes para el Sector Público Nacional, numeral 1, del literal C) inventario físico del almacén del título II Procedimientos, en el literal a se prescribe que el inventario masivo del almacén forma parte del Inventario Físico General.

## 7.5. Bienes muebles por grupo y clase

N°	Unidad Ejecutora Presupuestal	Grupo	Clase	Cantidad Total por Grupo/Clase	Cantidad Total por Grupo/Clase adquiridos por la gestión
	A	B	C	D	E
	TOTAL GENERAL			15 614	1 504
1	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	AIRE ACONDICIONADO Y REFRIGERACIÓN	EQUIPO DE AIRE ACONDICIONADO Y REFRIGERACIÓN	591	48
2	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	ASEO Y LIMPIEZA	EQUIPO DE ASEO Y LIMPIEZAS	5	1
3	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	ASEO Y LIMPIEZA	MOBILIARIO DE ASEO Y LIMPIEZA	1	0
4	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	COCINA Y COMEDOR	EQUIPO DE COCINA Y COMEDOR	125	16
5	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	COCINA Y COMEDOR	MOBILIARIO DE COCINA Y COMEDOR	8	2
6	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	CULTURA Y ARTE	EQUIPO DE CULTURA Y ARTE	10	0
7	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	CULTURA Y ARTE	MOBILIARIO DE CULTURA Y ARTE	241	15
8	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	ELECTRICIDAD Y ELECTRÓNICA	EQUIPO DE ELECTRICIDAD Y ELECTRÓNICA	669	36
9	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	HOSPITALIZACIÓN	EQUIPO DE HOSPITALIZACIÓN	12	5
10	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	HOSPITALIZACIÓN	MOBILIARIO DE HOSPITALIZACIÓN	480	0
11	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	EQUIPO INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN	170	5
12	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	MAQUINARIA, VEHÍCULOS Y OTROS	EQUIPO OTRAS ESPECIALIDADES	177	41
13	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	MAQUINARIA, VEHÍCULOS Y OTROS	MOBILIARIO PARA TALLERES Y METALMECÁNICA	335	48
14	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	MAQUINARIA, VEHÍCULOS Y OTROS	MÁQUINA	13	0

15	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	MAQUINARIA, VEHÍCULOS Y OTROS	VEHÍCULO	20	3
16	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	OFICINA	CÓMPUTO	4 852	400
17	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	OFICINA	EQUIPO DE OFICINA	488	62
18	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	OFICINA	MOBILIARIO DE OFICINA	6 080	772
19	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	RECREACIÓN Y DEPORTE	EQUIPO DE RECREACIÓN Y DEPORTE	3	0
20	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	RECREACIÓN Y DEPORTE	MOBILIARIO DE RECREACIÓN Y DEPORTE	3	0
21	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	SEGURIDAD INDUSTRIAL	EQUIPO DE SEGURIDAD INDUSTRIAL	330	10
22	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	TELECOMUNICACIONES	EQUIPO DE TELECOMUNICACIONES	1 001	40

Ver Anexo 7.4 Muebles (Adjunto en PDF)

Ver Anexo 7.5 Vehículos/Maquinarias (Adjunto en PDF)

#### LEYENDA GRUPO

A: Nombre de Ejecutora Presupuestal

B:

- 04 Agrícola y Pesquero
- 11 Aire Acondicionado Y Refrigeración
- 18 Animales
- 25 Aseo Y Limpieza
- 32 Cocina Y Comedor
- 39 Cultura Y Arte
- 46 Electricidad Y Electrónica
- 53 Hospitalización
- 60 Instrumento De Medición
- 67 Maquinaria Vehículos Y Otros
- 74 Oficina
- 81 Recreación Y Deporte
- 88 Seguridad Industrial
- 95 Telecomunicaciones

C:

- 04 Aeronave
- 08 Cómputo
- 22 Equipo
- 29 Ferrocarril
- 36 Maquinaria Pesada
- 50 Máquina
- 64 Mobiliario
- 71 Nave o Artefacto Naval
- 78 Producción Y Seguridad
- 82 Vehículo

D: Cantidad Total por Grupo

E: Cantidad Total por grupo adquiridos por la gestión

## 7.6. Aplicativos informáticos de la entidad.



N°	Unidad Ejecutora Presupuestal	Cantidad Total de Aplicativos Informáticos	Cantidad Desarrollados o Adquiridos en la Gestión
1	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	89	1

Ver Anexo 7.6 (Adjunto en PDF)

## 7.7. Licencias de software.

N°	Unidad Ejecutora Presupuestal	Tipos de Licencia de Software	Cantidad Total	Cantidad adquirida en la Gestión
	A	B	C	D
No se encontraron registros.				

### Leyenda

A Nombre de Ejecutora Presupuestal  
B Descripción de La Licencia De Software  
C Cantidad Total por Tipo De Licencias  
D Cantidad Total adquirida en la Gestión

## 7.8. Programación multianual de bienes, servicios y obras.

N°	Verificación de Cumplimiento Legal	SI/NO	Rendición de Cuentas / Motivos de la no presentación o no realización	Unidad ejecutora
1	¿Ha cumplido a la fecha con efectuar la Fase de la Programación Multianual de bienes, Servicios y Obras: Fase de Identificación, en el SIGA-MEF?(1)	S		SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA
2	¿Ha cumplido a la fecha con efectuar la Fase de la Programación Multianual de bienes, Servicios y Obras: Fase de Clasificación y Priorización, en el SIGA-MEF?(2)	S		SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA
3	¿Ha cumplido a la fecha con efectuar la Tercera Fase de la Programación Multianual de bienes, Servicios y Obras: Fase de Consolidación y Aprobación? (3)	N	NOS ENCONTRAMOS EN LA ETAPA DE LA ELABORACIÓN DE LA TERCERA FASE DE LA PROGRAMACIÓN MULTIANUAL DE BIENES, SERVICIOS Y OBRAS.	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA

### Base Normativa

- Artículo 14 de la "Directiva para la Programación Multianual de Bienes, Servicios y Obras" Resolución Directoral N° 0003-2021-EF-54.01
- Artículo 19 de la "Directiva para la Programación Multianual de Bienes, Servicios y Obras" Resolución Directoral N° 0003-2021-EF-54.01
- Artículo 22 de la "Directiva para la Programación Multianual de Bienes, Servicios y Obras" Resolución Directoral N° 0003-2021-EF-54.01

## 8. Sistema administrativo de gestión de recursos humanos

### 8.1. Plazas cubiertas/no cubiertas y remuneraciones.

N°	Unidad Ejecutora	N° de plazas programadas por la entidad en el periodo a rendir	N° de personal contratado por la entidad en el periodo a rendir	Modalidad de contratación del personal de la entidad en el periodo a rendir			N° de plazas no cubiertas por la entidad (vacantes)	Total de remuneración de plazas programadas por la entidad en el periodo a rendir (S/)	Total de remuneración de plazas cubiertas por la entidad en el periodo a rendir (S/)	N° de personal que se desvinculó (cese) en el periodo a rendir	Total de liquidación asignada por desvinculación (cese) en el periodo a rendir (S/)
				CAS	CAP	Otras modalidades (1)					
	TOTAL GENERAL	888	724	385	339	0	164	2,919,417.75	2,400,971.00	139	402,274.46
1	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	888	724	385	339	0	164	2,919,417.75	2,400,971.00	139	402,274.46

Ver Anexo 8.1 (Adjunto en PDF)

**Leyenda**

1: De corresponder, considerar otras modalidades como: Personal Altamente Calificado - PAC, Fondo de Apoyo Gerencial - FAG, Convenios de Administración, Promotoras u otras.

## 8.2. Sanciones en el ejercicio de la función pública.

N°	Unidad Ejecutora	N° total de personal en la entidad, en periodo a rendir	N° total de personal con sanción vigente en el periodo a rendir	Tipos de sanción			
				Suspensión	Inhabilitación	Destitución	Otra sanción
	TOTAL GENERAL	724	10	0	0	10	0
1	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	724	10	0	0	10	0

## 9. Sistema Nacional de Control

### 9.1. Resumen general por servicios de control simultaneó (entidad y sus ejecutoras) (registrado por pliego)

Año de Emisión del Informe	Número de informes de Control Simultaneo con Situaciones adversas en proceso y sin acciones (1)	Cantidad de situaciones adversas en proceso y sin acciones (2)
2017	4	11
2018	4	14
2019	5	14
2020	1	1
TOTAL DEL PERIODO (2017-2020)	14	40

(1) Cantidad de todos los informes de control simultáneo con situaciones adversas en proceso y sin acciones a la fecha de corte

(2) Cantidad de situaciones adversas en proceso y sin acciones según fecha de vencimiento registrada en el SAGU, a la fecha de corte

## 9.2. Resumen general por servicios de control posterior (entidad y sus ejecutoras) (registrado por pliego)

Año de Emisión del Informe	Número Informes de Control Posterior con recomendaciones Pendientes y en Proceso (1)	Cantidad de recomendaciones Pendientes y en Proceso ( 2)
2021	1	1
2022	2	5
TOTAL DEL PERIODO (2021-2022)	3	6

(1) Cantidad de informes de control posterior con recomendaciones Pendientes y en Proceso según fecha de vencimiento registrada en el SAGU, hasta la fecha de corte

(2) Cantidad de recomendaciones Pendientes y en Proceso según fecha de vencimiento registrada en el SAGU, a la fecha de corte

## 9.3. Resumen de informes de control posterior por Unidad ejecutora (registrado por pliego)

AÑO	Unidad Ejecutora Presupuestal	Número Informes de Control Posterior con recomendaciones Pendientes y en Proceso (1)	Cantidad de recomendaciones Pendientes y en Proceso (2)
2021	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	1	1
2022	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	2	5
TOTAL DEL PERIODO (2021-2022)		3	6

Ver Anexo 9.1 al 9.2 (Adjunto en PDF)

### Leyenda

(1)Cantidad de informes de control posterior con recomendaciones no implementadas según fecha de vencimiento registrada en el SAGU, hasta la fecha de corte

(2)Cantidad de recomendaciones no implementadas según fecha de vencimiento registrada en el SAGU, a la fecha de corte

## 9.4. Resumen de informes de control simultáneo por unidad ejecutora (registrado por pliego)

AÑO	Unidad Ejecutora Presupuestal	Número Control Simultaneo con situaciones adversas en proceso y sin acciones	Cantidad de situaciones adversas en proceso y sin acciones
2017	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	4	11
2018	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	4	14
2019	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	5	14
2020	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	1	1
TOTAL DEL PERIODO (2017-2020)		14	40

Ver Anexo 9.3(Adjunto en PDF)

### Leyenda

(1) Cantidad de informes de control simultáneo con situaciones adversas no superadas según fecha de vencimiento registrada en el SAGU, hasta la fecha de corte

(2) Cantidad de situaciones adversas no superadas según fecha de vencimiento registrada en el SAGU, a la fecha de corte

## 10. Sistema de modernización de la gestión pública

### Avances en la Implementación del Sistema de Modernización de la Gestión Pública (por pliego)

#### 10.1. Estructura Organización y Funcionamiento del Estado (registrado por pliego)

Reglamento de Organización y Funciones (aplica a Ministerios, organismos públicos y Universidades)

Adecuación al D.S N° 054- 2018 - PCM (Si/No)	Norma de aprobación del ROF (D.S N°)
NO	

#### 10.2. Documentos de gestión organizacional para Programas, Proyectos especiales, órganos desconcentrados, órganos académicos y fondos

N°	Nombre del Programa/Proyecto/Órgano o Fondo	Tipo de documento de Gestión Organizacional (ROF/MOP)	Adecuación al D.S N° 054- 2018 -PCM (Si/No)	Norma de aprobación del MOP (*)
No se encontraron registros.				

**Leyenda:**

(\*) Señalar el N° del Decreto Supremo, Resolución Ministerial, Resolución del Titular de la Entidad u Otros (especificar).

#### 10.3. Simplificación administrativa (registrado por pliego)

Implementación del Sistema único de Trámite de Adecuación al Nuevo Formato TUPA (Por iniciar/En proceso /Finalizado)	Porcentaje del registro de Información de trámite del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) en el Sistema Único de Trámite (SUT) (%)
FINALIZADO	100

#### 10.4. Gestión de reclamos (registrado por pliego)

Tramo de Implementación (Tramo I, II o III)	Estado de implementación (Por iniciar/En proceso /Finalizado)	% de avance de Implementación del Libro de Reclamaciones (*)
TRAMO III		91

**Leyenda:**

(\*) No corresponde (en aquellos casos en donde el tramo no haya iniciado)

Nota: El proceso de implementación de la plataforma digital "Libro de Reclamaciones" establecida en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y en la Norma Técnica aprobada en el artículo 1 precedente, se efectúa en forma progresiva a través de cinco (5) tramos, según se detalla a continuación:

a) Primer tramo: Poder Ejecutivo, que incluye a ministerios, organismos públicos, Fuerzas Armadas y Policía Nacional del Perú, cuyo plazo máximo de implementación vence el 31 de julio de 2021.

b) Segundo tramo: Programas y proyectos del Poder Ejecutivo, Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado - FONAFE y las empresas bajo su ámbito a las cuales les aplique el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, cuyo plazo máximo de implementación vence el 31 de diciembre de 2021.

c) Tercer tramo: Poder Legislativo, Poder Judicial, Organismos Constitucionalmente Autónomos, universidades y municipalidades de Lima Metropolitana, cuyo plazo máximo de implementación vence el 30 de abril de 2022.  
d) Cuarto tramo: Gobiernos regionales, proyectos y universidades regionales, cuyo plazo máximo de implementación vence el 31 de octubre de 2022.  
e) Quinto tramo: Gobiernos locales (provinciales y distritales de tipo A, B y D), cuyo plazo máximo de implementación vence el 31 de diciembre de 2023.

## 11. Sistema de defensa jurídica del estado

### 11.1. Total de procesos y obligaciones pecuniarias a favor y contra el estado (registrado por pliego)

N°	Cantidad Total de Investigaciones (en el Ministerio Público) (2)	Cantidad total de Procesos (en el Poder Judicial) (3)	Cantidad de total de otros Procesos (4)	Cantidad Total de Procesos	Estado demandante/denunciante/agraviado/actor civil (5)			Estado demandado/denunciado/tercero civil (6)		
					Monto Total establecido en la sentencia	Monto Cobrado	Monto Pendiente de cobro	Monto Total establecido en la sentencia	Monto Pagado	Monto Pendiente de pago
	A	B	C	D	E			F		
1	610	7 396	460	8 466	7,050,236.99	206,826.99	6,843,410.00	22,523,741.11	3,904,369.35	18,619,371.76

Nota: El presente formato está orientado a recopilar la información en forma total y/o acumulada

(A) Total de investigaciones (en diligencias preliminares e investigación preparatoria). En caso del C. de PP de 1940, se debe consignar solo la data total referida a la investigación preliminar.

(B) Total de procesos en el PJ (precisar la carga total acumulada entre todas las materias que conozca la procuraduría y que se encuentren judicializadas)

(C) Total de procesos que no se encuentren o no se tramiten ante el Ministerio Público ni ante el Poder Judicial (procesos arbitrales, arbitrales laborales, administrativos, conciliaciones y similares)

(D) Cantidad procesos de la sumatoria de A+B+C

(E) Pagos exigidos por el Estado

(F) Pagos reclamados al Estado

### 11.2. Total de casos emblemáticos y casos con montos mayores a 100 UIT (registrado por pliego)

Órgano Jurisdiccional /Fiscal/otros	Distrito Judicial/Distrito Fiscal/Otros	Sujeto Procesal (3)	Naturaleza/Especialidad (4)	Materia/Delitos (5)	Fecha del Auto Admisorio / Fecha de Inicio de Diligencias Preliminares/ otros similares	Estado Procesal (6)	Pretensión Económica S/. (7)	Monto establecido en la Sentencia S/.	Monto Pagado S/.	Monto por pagar S/.	Número personas investigadas/ procesadas/ demandadas en cada caso emblemático
A		B	C	D		E	F				
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DENUNCIADO	PENAL	ABUSO DE AUTORIDAD	07/09/2022	TRAMITE	0.00	0.00	0.00	0.00	3
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DENUNCIADO	PENAL	ABUSO DE AUTORIDAD Y OMISION REHUSAMIENTO O DEMORA DE ACTOS FUNCIONALES	28/02/2022	TRAMITE	0.00	0.00	0.00	0.00	3

ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	AGRAVIADO	PENAL	DEFRAUDACION TRIBUTARIA	14/11/2016	EJECUCIÓN	0.00	235,826.00	0.00	0.00	1
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DEMANDADO	CIVIL	INDEMNIZACION	06/12/2022	TRAMITE	683,119.00	0.00	0.00	0.00	1
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DEMANDADO	CIVIL	INDEMNIZACION	12/08/2022	TRAMITE	269,065.00	0.00	0.00	0.00	2
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DEMANDANTE	CIVIL	INDEMNIZACION POR DAOS Y PERJUICIOS	07/02/2017	TRAMITE	1,000,000.00	0.00	0.00	0.00	1
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DEMANDANTE	CIVIL	INDEMNIZACION POR DAOS Y PERJUICIOS	11/06/2018	TRAMITE	1,330,552.28	0.00	0.00	0.00	1
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA NORTE	DEMANDANTE	CIVIL	OBLIGACION DE DAR SUMA DE DINERO	24/01/2007	EJECUCIÓN	257,238.24	257,238.24	0.00	0.00	1
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DEMANDANTE	CIVIL	OBLIGACION DE DAR SUMA DE DINERO	13/02/2003	EJECUCIÓN	234,406.43	234,406.43	0.00	0.00	1
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DEMANDANTE	CIVIL	OBLIGACION DE DAR SUMA DE DINERO	02/10/2003	TRAMITE	326,301.18	326,301.18	0.00	0.00	1
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DEMANDANTE	CIVIL	OBLIGACION DE DAR SUMA DE DINERO	10/12/2002	EJECUCIÓN	504,193.53	504,193.53	0.00	0.00	1
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DEMANDANTE	CIVIL	OBLIGACION DE DAR SUMA DE DINERO	27/12/2002	EJECUCIÓN	775,063.35	775,063.35	0.00	0.00	1
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DEMANDANTE	CIVIL	OBLIGACION DE DAR SUMA DE DINERO	27/12/2002	EJECUCIÓN	1,062,890.81	302,476.00	0.00	0.00	1
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DEMANDANTE	CIVIL	OBLIGACION DE DAR SUMA DE DINERO	07/01/1999	EJECUCIÓN	642,524.43	642,524.43	0.00	0.00	1
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DEMANDANTE	CIVIL	OBLIGACION DE DAR SUMA DE DINERO	04/12/1998	EJECUCIÓN	389,824.78	389,824.78	0.00	0.00	1

ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DEMANDANTE	CIVIL	OBLIGACION DE DAR SUMA DE DINERO	30/11/1998	EJECUCIÓN	1,379,612.55	1,379,612.55	0.00	0.00	1
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DEMANDANTE	CIVIL	OBLIGACION DE DAR SUMA DE DINERO	04/12/1998	EJECUCIÓN	644,566.08	451,196.25	0.00	0.00	1
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DEMANDADO	CIVIL	INDEMNIZACIÓN	12/05/2022	TRAMITE	1,285,740.00	0.00	0.00	0.00	1
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DEMANDADO	CIVIL	INDEMNIZACIÓN	30/05/2022	TRAMITE	824,000.00	0.00	0.00	0.00	2
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DEMANDADO	CIVIL	INDEMNIZACIÓN	05/10/2021	TRAMITE	374,496.00	0.00	0.00	0.00	1
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DEMANDADO	CIVIL	INDEMNIZACIÓN	23/07/2021	TRAMITE	684,724.00	0.00	0.00	0.00	3
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DEMANDADO	CIVIL	INDEMNIZACIÓN POR DAOS Y PERJUICIOS	18/08/2020	TRAMITE	397,000.00	0.00	0.00	0.00	3
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DEMANDADO	CIVIL	INDEMNIZACIÓN	30/07/2021	TRAMITE	230,000.00	0.00	0.00	0.00	2
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DEMANDADO	CIVIL	INDEMNIZACIÓN POR DAOS Y PERJUICIOS	12/06/2017	TRAMITE	290,000.00	0.00	0.00	0.00	1
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DEMANDADO	CIVIL	INDEMNIZACIÓN POR DAOS Y PERJUICIOS	23/06/2017	TRAMITE	500,000.00	0.00	0.00	0.00	1
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DEMANDADO	CIVIL	INDEMNIZACIÓN POR DAOS Y PERJUICIOS	23/12/2014	TRAMITE	800,000.00	0.00	0.00	0.00	1
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DEMANDADO	CIVIL	INDEMNIZACIÓN POR DAOS Y PERJUICIOS	09/07/2013	TRAMITE	400,000.00	0.00	0.00	0.00	1
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA NORTE	OTROS	CIVIL	INDEMNIZACIÓN POR DAOS Y PERJUICIOS	02/02/2012	TRAMITE	800,481.37	0.00	0.00	0.00	11

ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	OTROS	CIVIL	INDEMNIZACION POR DAOS Y PERJUICIOS	06/12/2005	APELACIÓN	1,155,360.00	0.00	0.00	0.00	2
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DEMANDADO	CIVIL	INDEMNIZACION	20/03/2012	TRAMITE	8,840,420.30	0.00	0.00	0.00	4
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DEMANDADO	CIVIL	OBLIGACION DE DAR SUMA DE DINERO	02/06/2011	EJECUCIÓN	1,893,878.40	0.00	0.00	0.00	3
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DEMANDADO	LABORAL	PAGO DE BENEFICIOS SOCIALES YO INDEMNIZACION U OTROS BENEFICIOS SOCIALES	15/03/2022	TRAMITE	265,579.88	0.00	0.00	0.00	1
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DEMANDADO	LABORAL	DESNATURALIZACION DE CONTRATO	19/01/2022	TRAMITE	510,029.21	0.00	0.00	0.00	1
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DEMANDADO	LABORAL	INDEMNIZACION POR DESPIDO ARBITRARIO Y OTROS	09/12/2021	TRAMITE	243,600.00	0.00	0.00	0.00	1
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DEMANDADO	LABORAL	INDEM POR DAOS Y PERJUICIOS POR INCUMPLIMIENTO DE NORMAS LABORALES	31/03/2021	TRAMITE	278,988.65	0.00	0.00	0.00	1
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DEMANDADO	LABORAL	PAGO DE REMUNERACIONES	21/09/2020	TRAMITE	335,235.41	0.00	0.00	0.00	1
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DEMANDADO	LABORAL	DESNATURALIZACION DE CONTRATOS SUJETO A MODALIDAD NECESIDAD DE MERCADO Y REINTEGRO DE BENEFICIOS SOCIALES	30/01/2020	TRAMITE	237,046.01	0.00	0.00	0.00	1



ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DEMANDADO	LABORAL	DESNATURALIZACION DE CONTRATOS SUJETOS A MODALIDAD Y PAGO DE BENEFICIOS SOCIALES	10/12/2019	TRAMITE	412,448.61	0.00	0.00	0.00	1
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DEMANDADO	LABORAL	INDEMNIZACION POR DAOS Y PERJUICIOS	12/09/2019	TRAMITE	1,227,000.00	0.00	0.00	0.00	1
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DEMANDADO	LABORAL	DESNATURALIZACION DE CONTRATO Y OTROS	18/10/2018	TRAMITE	364,900.00	0.00	0.00	0.00	1
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DEMANDADO	LABORAL	INDEMNIZACION POR DESPIDO ARBITRARIO REINTEGRO DE REMUNERACIONES Y PAGO DE BENEFICIOS SOCIALES	10/04/2015	APELACIÓN	403,546.45	0.00	0.00	0.00	1

Nota: El presente formato está orientado a recopilar información por cada caso emblemático (en las diferentes especialidades o materias que conoce la procuraduría pública).

(A) Precisar el órgano fiscal, jurisdiccional, árbitro y otros que tiene a cargo el caso.

(B) Situación de la entidad en el caso o proceso (denunciante, denunciado, demandado, demandante, agraviado, actor civil, tercero civil y otros)

(C) Precisar en cada caso emblemático su naturaleza o especialidad (penal, civil, laboral, contencioso administrativo y otros)

(D) Precisar en cada caso emblemático la materia o delitos (beneficios sociales, responsabilidad contractual, peculado, colusión, banda criminal, tráfico ilícito de drogas y otros)

(E) Precisar si el caso emblemático se encuentra en trámite, apelación o ejecución.

(F) Precisar la pretensión económica total del caso emblemático (presentada por el Estado o por la parte contraria). Consignar información solo cuando la pretensión

### III. SECCIÓN II: INFORMACIÓN DE INDICADORES SOCIALES Y ECONÓMICOS

Información estructurada y automatizada de los principales indicadores sectoriales y sociales relacionados a la Entidad y tiene por finalidad servir de referencia a la ejecución de los principales servicios públicos que brinda la Entidad.

Entre los principales rubros de información se tienen indicadores relacionados a los sectores: Transporte, Educación, Vivienda, Salud, Trabajo, Producción y Energía.

Este cuadrante proporcionara información de fuente pública como del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) así como las generadas por la propia

entidad previamente aprobados por la Contraloría General.

La información tendrá criterios de búsqueda por UBIGEO, departamento, provincia y distrito e indicadores sociales importantes.

**Sector:**

UNIDAD EJECUTORA	Sector	Indicador	Unidad Medida	Fuente	Año (*)	Porcentaje / Valor de Indicador
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA-SAT LIMA	OTROS	PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE LA COBRANZA NO TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA	PORCENTAJE		2015	64.60
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA-SAT LIMA	OTROS	PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE LA COBRANZA NO TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA	PORCENTAJE		2016	67.30
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA-SAT LIMA	OTROS	PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE LA COBRANZA NO TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA	PORCENTAJE		2017	60.40
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA-SAT LIMA	OTROS	PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE LA COBRANZA NO TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA	PORCENTAJE		2018	61.20
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA-SAT LIMA	OTROS	PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE LA COBRANZA NO TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA	PORCENTAJE		2019	60.00

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA-SAT LIMA	OTROS	PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE LA COBRANZA NO TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA	PORCENTAJE		2020	34.60
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA-SAT LIMA	OTROS	PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE LA COBRANZA NO TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA	PORCENTAJE		2021	34.40
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA-SAT LIMA	OTROS	PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE LA COBRANZA NO TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA	PORCENTAJE		2022	56.08
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA-SAT LIMA	OTROS	PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA	PORCENTAJE		2015	88.30
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA-SAT LIMA	OTROS	PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA	PORCENTAJE		2016	89.50
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA-SAT LIMA	OTROS	PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA	PORCENTAJE		2017	89.20
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA-SAT LIMA	OTROS	PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA	PORCENTAJE		2018	89.40

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA-SAT LIMA	OTROS	PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA	PORCENTAJE		2019	90.90
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA-SAT LIMA	OTROS	PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA	PORCENTAJE		2020	77.90
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA-SAT LIMA	OTROS	PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA	PORCENTAJE		2021	82.30
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA-SAT LIMA	OTROS	PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA	PORCENTAJE		2022	86.00
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA-SAT LIMA	OTROS	PORCENTAJE PROMEDIO DE METAS CUMPLIDAS EN LOS PLANES OPERATIVOS INSTITUCIONALES DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA	PORCENTAJE		2015	0.00

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA-SAT LIMA	OTROS	PORCENTAJE PROMEDIO DE METAS CUMPLIDAS EN LOS PLANES OPERATIVOS INSTITUCIONALES DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA	PORCENTAJE		2016	0.00
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA-SAT LIMA	OTROS	PORCENTAJE PROMEDIO DE METAS CUMPLIDAS EN LOS PLANES OPERATIVOS INSTITUCIONALES DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA	PORCENTAJE		2017	0.00
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA-SAT LIMA	OTROS	PORCENTAJE PROMEDIO DE METAS CUMPLIDAS EN LOS PLANES OPERATIVOS INSTITUCIONALES DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA	PORCENTAJE		2018	0.00

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA-SAT LIMA	OTROS	PORCENTAJE PROMEDIO DE METAS CUMPLIDAS EN LOS PLANES OPERATIVOS INSTITUCIONALES DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA	PORCENTAJE		2019	0.00
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA-SAT LIMA	OTROS	PORCENTAJE PROMEDIO DE METAS CUMPLIDAS EN LOS PLANES OPERATIVOS INSTITUCIONALES DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA	PORCENTAJE		2020	88.99
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA-SAT LIMA	OTROS	PORCENTAJE PROMEDIO DE METAS CUMPLIDAS EN LOS PLANES OPERATIVOS INSTITUCIONALES DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA	PORCENTAJE		2021	100.00

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	OTROS	PORCENTAJE PROMEDIO DE METAS CUMPLIDAS EN LOS PLANES OPERATIVOS INSTITUCIONALES DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA	PORCENTAJE		2022	88.02
---	-------	--	------------	--	------	-------

Nota: (\*) Se registrará el año de evaluación del indicador

#### Territorial:

UNIDAD EJECUTORA	Región	Indicador	Unidad Medida	Fuente	Año (*)	Porcentaje / Valor de Indicador
No se encontraron registros.						

Nota: (\*) Se registrará el año de evaluación del indicador

#### IV. SECCIÓN III: INFORMACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS ENTREGADOS POR LA ENTIDAD.

Cuenta con información de Productos de bienes, servicios o actividades agregadas que responden a las necesidades de las personas y que son entregadas por las entidades públicas, en cumplimiento de sus funciones misionales hacia sus usuarios o ciudadanía. Estos productos misionales pueden tomarse como fuente de información del Planeamiento Estratégico Institucional, Sistema de Control Interno, Programas Presupuestales y otros.

N°	Unidad Ejecutora Presupuestal	Nombre del Producto (Bien / Servicio/ Actividad)	Fuente
1	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	BRINDAR INFORMACIÓN DE DEUDA AL CIUDADANO MEDIANTE MENSAJE DE TEXTO (PITAZO)	
2	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	ORIENTAR AL CIUDADANO PARA ABSOLVER SUS CONSULTAS EN FORMA NO PRESENCIAL	
3	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	ORIENTAR AL CIUDADANO PARA ABSOLVER SUS CONSULTAS EN FORMA PRESENCIAL	
4	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	RECEPCIÓN Y REGISTRO DE DDJJ, LIQUIDACIONES Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS	
5	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	RECEPCIÓN Y REGISTRO DE DOCUMENTOS DE DEUDA NO TRIBUTARIA	
6	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	RECEPCIONAR PAGO DEL CIUDADANO, EN CUMPLIMIENTO CON SU OBLIGACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA	

7	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN	
8	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	SOLICITUD DE INSPECCIÓN DE PREDIO	
9	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	SOLICITUD DE SUSPENSIÓN DE COBRANZA COACTIVA Y LEVANTAMIENTO DE MEDIDA CAUTELAR (TRIBUTARIO Y NO TRIBUTARIO)	
10	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	TERCERÍA DE PROPIEDAD (TRIBUTARIO Y NO TRIBUTARIO)	

**Legenda**

Bien:

Bien entregado a ciudadanos usuarios.

Servicio

Servicio que brinda la entidad a ciudadanos usuarios o servicios misionales entregados por la entidad.

Actividad

Actividad misional(actividad agrupadora) de la entidad que encontramos en los instrumentos de gestión del POI/PEI

## V. SECCIÓN IV: INFORMACIÓN DE AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS ENTREGADOS POR LA ENTIDAD

Contiene información cualitativa de la gestión de los servicios públicos de la Entidad transparentando la información y el cumplimiento de los objetivos establecidos por la entidad y de la gestión efectuada en el uso de los fondos previstos para cada uno de ellos.

Asimismo, bajo un criterio de rendición de cuentas registra las limitaciones como las medidas que adopta para la mejora continua.

### Cumplimiento de productos:

N°	Unidad Ejecutora Presupuestal	Nombre del producto	¿Se cumplió con los objetivos en el periodo a rendir?
1	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	BRINDAR INFORMACIÓN DE DEUDA AL CIUDADANO MEDIANTE MENSAJE DE TEXTO (PITAZO)	
2	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	ORIENTAR AL CIUDADANO PARA ABSOLVER SUS CONSULTAS EN FORMA NO PRESENCIAL	
3	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	ORIENTAR AL CIUDADANO PARA ABSOLVER SUS CONSULTAS EN FORMA PRESENCIAL	
4	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	RECEPCIÓN Y REGISTRO DE DDJJ, LIQUIDACIONES Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS	
5	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	RECEPCIÓN Y REGISTRO DE DOCUMENTOS DE DEUDA NO TRIBUTARIA	
6	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	RECEPCIONAR PAGO DEL CIUDADANO, EN CUMPLIMIENTO CON SU OBLIGACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA	
7	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN	
8	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	SOLICITUD DE INSPECCIÓN DE PREDIO	



9	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	SOLICITUD DE SUSPENSIÓN DE COBRANZA COACTIVA Y LEVANTAMIENTO DE MEDIDA CAUTELAR (TRIBUTARIO Y NO TRIBUTARIO)	
10	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA	TERCERÍA DE PROPIEDAD (TRIBUTARIO Y NO TRIBUTARIO)	

Nota: La relación de productos a evaluar es la definida en la sección III "Información de bienes y servicios entregados por la entidad".

## Detalle del cumplimiento del servicio: BRINDAR INFORMACIÓN DE DEUDA AL CIUDADANO MEDIANTE MENSAJE DE TEXTO (PITAZO)

### 1. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA INCREMENTAR LA COBERTURA EN EL SERVICIO ?

#### 1.1 ESTADO EN QUE SE ENCONTRÓ EL SERVICIO PUBLICO

El servicio de Pitazo Preventivo e Informativo, es el servicio que envía un mensaje de texto al celular de los administrados inscritos en el Servicio Pitazo, cuando la placa solicitada registra una nueva papeleta o cuando se genera una nueva orden de captura. El servicio está automatizado, cada mañana el sistema realiza la búsqueda de nuevas infracciones registradas en día anterior y envía un mensaje de texto (SMS), a los administrados inscritos en el servicio Pitazo.

#### 1.2 PRINCIPALES INDICADORES

El nivel de satisfacción del ciudadano por el servicio brindado tiene los siguientes resultados (se adjunta informes de OPE, a través del cual se evidencia la medición):

-El nivel alcanzado en el 2018 fue de 90%.

-El nivel alcanzado para el primer semestre del 2022 fue del 91%.

#### 1.3 MEDIDAS ADOPTADAS

Para que el servicio pueda tener continuidad, es necesario contar con saldo en el servicio de mensaje de texto (SMS), a través de un contrato con un proveedor externo, motivo por el cual se han continuado realizando los trámites necesarios para tener de manera ininterrumpida un proveedor que nos brinde este servicio de mensaje de texto.

#### 1.4 RESULTADOS LOGRADOS EN LA POBLACIÓN

Cantidad de inscripciones realizadas en el servicio: ·

-En el año 2018 se realizaron 89,060 inscripciones.

-En el año 2022 de enero al 27.12.2022 se realizaron  
76,107 inscripciones.

PITAZO                      REPORTE DE INSCRIPCIONES EN EL SERVICIO

Año de Inscripción Enero  
Febrero  
Marzo Abril Mayo  
Junio Julio  
Agosto Setiembre  
Octubre Noviembre Diciembre

2018  
8,717  
5,762 8,264  
5,183 11,551  
7,005 9,166  
7,612 6,020  
5,148  
8,753 5,879  
2022  
6,286  
6,752 6,467  
4,969 5,646  
5,691 4,923  
6,099 6,740  
8,448  
7,370 6,716

1.5 LIMITACIONES Y DIFICULTADES  
No Aplica

2. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA LOGRAR EFICIENCIA EN LA PROVISIÓN DEL SERVICIO ?

2.1 MEJORA DE PROCESOS (REDUCCIÓN DE PASOS EN EL PROCESO)

No Aplica

2.2 REDUCCIÓN DE TIEMPOS

No Aplica

2.3 REDUCCIÓN DE COSTOS

No Aplica

2.4 ATENCIÓN OPORTUNA A LA POBLACIÓN

No Aplica

### 3. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA INCREMENTAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO ?

#### 3.1 ESTADO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL INICIAR LA GESTIÓN

El servicio Pitazo Preventivo e

Informativo es parte de los compromisos que tiene el SAT en su Carta de Servicios (se adjunta la Carta de Servicios del SAT), motivo por el cual tiene una medición sobre el nivel de satisfacción del ciudadano por el servicio brindado, para el año 2018 se obtuvo el nivel de cumplimiento del 90%; y considerando que el Compromiso es el ¿Lograr un nivel de satisfacción del ciudadano no menor al 85% por el servicio de PITAZO¿. Se ha cumplido con lo esperado para este servicio.

Es importante mencionar que de acuerdo de los alcances de la Carta de Servicios para el 2018 la medición de este servicio es de frecuencia anual.

#### 3.2 MEDIDAS ADOPTADAS

Para un mejor seguimiento del cumplimiento de este compromiso se cambió la frecuencia de la medición a frecuencia semestral.

#### 3.3 ESTADO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL FINALIZAR LA GESTIÓN

Para el presente año 2022 , el servicio PITAZO es parte de los compromisos de la Carta de Servicios, motivo por el cual tiene una medición sobre el nivel de satisfacción del ciudadano por el servicio brindado, para el primer semestre del año 2022 se obtuvo el nivel de cumplimiento del 91%; y considerando que el Compromiso es el ¿Lograr un nivel de satisfacción del ciudadano no menor al 85% por el servicio de PITAZO¿. Se ha cumplido con lo esperado para este servicio.

### 4. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO PARA QUE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO , RESUELVE EL PROBLEMA DE LA POBLACIÓN (EFICACIA) DURANTE EL PERÍODO EN EL CARGO?

#### 4.1 OBJETIVOS ESTABLECIDOS AL INICIO DE LA GESTIÓN

Como se ha mencionado anteriormente este servicio de Pitazo, forma parte de la Carta de Servicio, la misma que tiene un Compromiso que es Lograr un Nivel de Satisfacción del Ciudadano no Menor a 85% por el servicio de Pitazo (en materia no tributaria).

#### 4.2 OBJETIVOS LOGRADOS AL FINAL DE LA GESTIÓN

Para el primer semestre del de este año 2022, se ha obtenido un nivel de cumplimiento del 91% (se adjunta informes de OPE donde se evidencia la medición)

5. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO PARA QUE EL SERVICIO MEJORE SU ENTREGA A TIEMPO O CONVENIENTE (OPORTUNIDAD) DURANTE EL PERÍODO EN EL CARGO?

5.1 LA SITUACIÓN DE ENTREGA DEL SERVICIO AL INICIAR LA GESTIÓN

No aplica

5.2 MEDIDAS ADOPTADAS PARA BRINDAR UN SERVICIO OPORTUNO

No aplica

5.3 LA SITUACIÓN DE ENTREGA DEL SERVICIO A FINALIZAR LA GESTIÓN

No aplica

6. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO A CARGO PARA ASEGURAR EL USO ADECUADO DE RECURSOS FINANCIEROS (ECONOMÍA) EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO ?

6.1 SITUACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS AL INICIAR LA GESTIÓN

El costo de los mensajes de texto por SMS, para la continuidad del servicio se ha considerado dentro del cuadro de necesidades del Área de Cobranza no Tributaria

6.2 MEDIDAS ADOPTADAS PARA EL USO ADECUADO DE LOS RECURSOS FINANCIEROS

No aplica

6.3 SITUACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS AL FINALIZAR LA GESTIÓN

El costo de los mensajes de texto por SMS para la continuidad del servicio se ha considerado dentro del cuadro de necesidades del Área de Cobranza no Tributaria.

#### **Detalle del cumplimiento del servicio: ORIENTAR AL CIUDADANO PARA ABSOLVER SUS CONSULTAS EN FORMA NO PRESENCIAL**

1. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA INCREMENTAR LA COBERTURA EN EL SERVICIO ?

1.1 ESTADO EN QUE SE ENCONTRÓ EL SERVICIO PÚBLICO

>Del 2019 hasta el 21 de diciembre de 2022 se alcanzó a atender en promedio 6,285,323 consultas de ciudadanos (consultas telefónicas, correo, chat y whatsapp), viéndose el incremento de las atenciones no presenciales. Es importante mencionar que se verifica un incremento de la atención no presencial en la medida que nos encontrábamos en el marco de la emergencia nacional establecida por el D.S. N° 116-2020-PCM, lo que motivó la implementación de los canales virtuales.

1.2 PRINCIPALES INDICADORES Dentro de las funciones específicas de la Gerencia de Servicios al Administrado se encuentra el asegurar que se brinde la atención dentro de los estándares de calidad del Sistema de Gestión de Calidad. Se han establecido indicadores de medición permanente referidos a los tiempos de atención de los ciudadanos y que nos permiten determinar el logro de los objetivos. Ellos son: Atención de: Llamadas al Aló, Correos hasta el día hábil siguiente, Chat y Whatsapp en el día.

1.3 MEDIDAS ADOPTADAS La atención no presencial se vio afectada por las medidas de emergencia nacional y sanitaria adoptadas por el Gobierno Central a fin de salvaguardar la salud de la ciudadanía en general, en ese sentido, las primeras medidas a considerar fueron: · Optimización de canales de atención virtuales:

· La atención de consultas mediante el Alo SAT, Chat SAT, correo Asuservicio y mensajes Whatsapp, se mejoraron, dotándose de mayor cantidad de personal en esta plataforma virtual a fin de dar respuesta en tiempo oportuno a los pedidos de los ciudadanos.

·Mejoras desarrolladas y por mejorar en la Agencia Virtual SAT: Durante el año 2022 en esta plataforma, se logró registrar como usuarios de enero hasta el mes de diciembre un total de 104,120 ciudadanos que desde su primer registro se encontraban en la posibilidad de realizar sus trámites a través de este espacio virtual, pudiendo hacer consultas, declaraciones juradas, liquidaciones de alcabala, presentación de escritos, efectuar pagos, entre otros. En el periodo 2020 (de agosto a diciembre) se registraron 6,853 ciudadanos, en el año 2021, fueron 86,249 ciudadanos, en el año hastadiciembre se han registradoen total 104,120 ciudadanos. siendo en total 197,222 la cantidad de ciudadanos que pueden hacer uso de la Agencia Virtual.En el mes de Julio de 2022, se implemento el Servicio de Citas a traves de la pagina web de SAT, a fin que los ciudadanos puedan reservar su CITA registrando durante las 24 horas y los 7 dias de la semana su Citas, señalando el horario, fecha y agencia que requería para su atención presencial. Redistribución del Personal (Planilla y CAS), a fin de tener capacidad de respuesta en la Plataforma presencial y la Plataforma Virtual.

#### 1.4 RESULTADOS LOGRADOS EN LA POBLACIÓN

Deenero al 27 noviembre de 2022 se ha logrado atender 1,464,460 ciudadanos de manera no presencial mediante nuestros canales de atención.

#### 1.5 LIMITACIONES Y DIFICULTADES

Emergencia Sanitaria,Personal yConexión Digital

### 2. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA LOGRAR EFICIENCIA EN LA PROVISIÓN DEL SERVICIO ?

#### 2.1 MEJORA DE PROCESOS (REDUCCIÓN DE PASOS EN EL PROCESO)

Durante el periodo

2022, se ha continuado con la mejora de los procesos para hacer más eficiente el servicio de atención no presencial al ciudadano. A su vez, el desarrollo y mejoras implementadas en la Agencia Virtual SAT, ha permitido que se brinde los servicios al ciudadano, evitando su traslado a las agencias. Los servicios brindados en la Agencia virtual SAT son los siguientes: Declaración Jurada de Impuesto Vehicular Solicitudes de Inscripción de Declaración Jurada de Impuesto predial Liquidaciones de AlcabalaSolicitudes de fraccionamiento

Solicitudes presentadas Constancias de no pago.

#### 2.2 REDUCCIÓN DE TIEMPOS

Se considera que se han reducido los tiempos de atención y espera por cuanto la comunicación con el ciudadano es más directa y ordenada; al tramitar sus pedido en la Agencia Virtual SAT, el ciudadano, no tiene que trasladarse hasta alguna de nuestras agencias, puede remitir sus pedidos durante las 24 h los 7 días de la semana, desde un dispositivo móvil con acceso a internet, desde su hogar, su trabajo o el lugar que desee. Esto facilita la presentación de trámites en menos tiempo.La atención no presencial por los canales alternativos como la Plataforma de la Agencia Virtual del 2019 al 27 de diciembre 2022 es de 301,601 servicios atendidos y solicitados por los ciudadanos, esto ha permitido poder continuar brindando orientación a los ciudadanos a fin que cumplan con sus obligaciones.

#### 2.3 REDUCCIÓN DE

## COSTOS

La virtualización de los servicios ha permitido la reducción de costos por cuanto ahora, no se requiere la impresión de la documentación, la misma se escanea, lo que implica también la reducción de espacios destinados al archivo de la documentación. A la fecha, gran cantidad de los procesos al ser virtuales, se envían por correo, se guardan en carpetas virtuales reduciéndose el gasto en papel, tóner, uso de impresoras, entre otros

### 2.4 ATENCIÓN OPORTUNA A LA POBLACIÓN

Se ha realizado la distribución del personal a fin que se atienda oportunamente los servicios solicitados por el ciudadano, la comunicación a través de correos es inmediata y el ciudadano tiene por escrito (en sus correos registrados en la Agencia Virtual SAT) la documentación que debe subsanar, así como las respuestas a sus pedidos.

## 3. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA INCREMENTAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO ?

### 3.1 ESTADO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL INICIAR LA GESTIÓN

Se contaba únicamente con la atención presencial, la Agencia Virtual solo brindaba el servicio de declaraciones juradas de impuesto vehicular. No se otorgaba citas para atención en Agencias.

### 3.2 MEDIDAS ADOPTADAS

A fin de mejorar la calidad del servicio, se brindó capacitaciones de reforzamiento en temas tributarias y no tributarios al personal, tanto antiguo como personal nuevo a fin que conozcan los procedimientos además del registro de la información en el sistema. Asimismo, se han realizado capacitaciones en habilidades blandas a fin que el personal cuente con habilidades o competencias para brindar un servicio de calidad. Las capacitaciones se dieron de manera virtual, también mediante charlas presenciales, y como parte del sistema de gestión de la calidad se brindan charlas de cumplimiento del protocolo de atención al personal dedicado a la atención presencial y virtual.

### 3.3 ESTADO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL FINALIZAR LA GESTIÓN

Se ha virtualizado los servicios en su mayoría, se ha realizado capacitaciones al personal para que tenga más herramientas de análisis de las casuísticas presentadas, lo que permite brindar un servicio de calidad.

## 4. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO PARA QUE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO , RESUELVE EL PROBLEMA DE LA POBLACIÓN (EFICACIA) DURANTE EL PERÍODO EN EL CARGO?

### 4.1 OBJETIVOS ESTABLECIDOS AL INICIO DE LA GESTIÓN

Brindar atención al ciudadano dentro de los estándares de calidad del Sistema de Gestión de la Calidad Registrar oportunamente la información tributaria y no tributaria

### 4.2 OBJETIVOS LOGRADOS AL FINAL DE LA GESTIÓN

A fin que el servicio brindado conlleve una solución eficaz a los pedidos de los ciudadanos se ha tenido desarrollados procedimientos que detallan los requisitos que debe cumplir el ciudadano para registrar sus declaraciones, para efectuar las liquidaciones de alcabala, sus pedidos de fraccionamientos, entre otros, en ellos se exige la presentación de poderes en caso no se acerque el titular de las obligaciones, a fin de generar correctamente las obligaciones tributarias y no tributarias. Entre otros requisitos, se encuentra la documentación que acredite la titularidad a fin de determinar al deudor tributario. La presentación de requisitos, adecuado registro de la información y correcta determinación de la deuda se verifica de manera aleatoria. Se tiene un personal asignado a la verificación posterior de las declaraciones juradas, asimismo, en el caso de información no tributaria también se realiza la verificación de la información registrada a fin que el ciudadano pueda contar con la información referida a su declaración jurada tributaria o la infracción cometida y de esta manera pueda cumplir con el pago de sus obligaciones dentro de los plazos establecidos por ley.

## 5. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO PARA QUE EL SERVICIO MEJORE SU ENTREGA A TIEMPO O CONVENIENTE (OPORTUNIDAD) DURANTE EL PERÍODO EN EL CARGO?

### 5.1 LA SITUACIÓN DE ENTREGA DEL SERVICIO AL INICIAR LA GESTIÓN

El servicio de atención no presencial implica que el ciudadano sea

atendido de manera inmediata en los diferentes canales virtuales del SAT; virtualizándose los servicios precisamente para que el ciudadano encuentre otro espacio, una plataforma virtual en la que solicitar sus trámites de manera más inmediata y así obtener respuestas ágiles a sus pedidos. Al recibirse la gestión se encontró personal poco empático y sin una arraigada vocación de servicio, además de un nivel muy reducido de responsabilidad y compromiso frente a los problemas que presentaban los ciudadanos.

## 5.2 MEDIDAS ADOPTADAS PARA BRINDAR UN SERVICIO OPORTUNO

Control de calidad de la información: Se asignó un personal encargado de la verificación posterior de las consultas realizadas por este medio.

Se llevaron a cabo capacitaciones de reforzamiento en temas tributarias y no tributarias al personal, tanto antiguo como personal nuevo a fin que conozcan los procedimientos además del registro de la información en el sistema y de esta manera atiendan los pedidos de los ciudadanos dando respuesta certera e inmediata a sus consultas.

## 5.3 LA SITUACIÓN DE ENTREGA DEL SERVICIO A FINALIZAR LA GESTIÓN

La mayoría de nuestros servicios se han virtualizado precisamente para que el ciudadano encuentre una plataforma virtual en la que pueda presentar sus trámites de manera más inmediata y así obtener respuestas ágiles a sus pedidos

# 6. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO A CARGO PARA ASEGURAR EL USO ADECUADO DE RECURSOS FINANCIEROS (ECONOMÍA) EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO ?

## 6.1 SITUACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS AL INICIAR LA GESTIÓN

El presupuesto para el presente año se vio disminuido (S/. 5,504,056.00) en comparación al año anterior (S/. 6,228,499.82), ello se debe a la pandemia del covid19, lo que trajo una alta disminución en el pago de las obligaciones tributarias y no tributarias. El presupuesto disminuyó en S/. 724,443.82 significando un 11.63% en comparación al año anterior

## 6.2 MEDIDAS ADOPTADAS PARA EL USO ADECUADO DE LOS RECURSOS FINANCIEROS

Respecto a este punto se buscó distribuir los recursos a las diferentes actividades que se tienen a fin de poder cumplir con las metas trazadas y con ello lograr que el ciudadano no se vea afectado, e incentivar para que cumpla con sus obligaciones tributarias y no tributarias



### 6.3 SITUACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS AL FINALIZAR LA GESTIÓN

Se logró cumplir con las metas respecto de las metas trazadas. Se logró implementar nuevos canales no presenciales para con ello facilitar al ciudadano el registro y pago de sus obligaciones de manera virtual y con ello seguir cuidándonos de la pandemia en la que aún estamos.

#### **Detalle del cumplimiento del servicio: ORIENTAR AL CIUDADANO PARA ABSOLVER SUS CONSULTAS EN FORMA PRESENCIAL**

##### 1. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA INCREMENTAR LA COBERTURA EN EL SERVICIO ?

###### 1.1 ESTADO EN QUE

SE ENCONTRÓ EL SERVICIO PÚBLICO De enero a noviembre 2022 las atenciones fueron de 1,501,095 ciudadanos atendidos. Es importante mencionar que se verifica una disminución de la atención presencial en la medida que nos encontrábamos en el marco de la emergencia nacional establecida por el D.S. N° 116-2020-PCM, lo que motivó la implementación de canales virtuales para suplir la atención presencial a fin de evitar la concurrencia masiva de público a todas nuestras agencias de atención. Cabe considerar también la atención a través de los equipos Saldomáticos, mediante los cuales los ciudadanos pueden conocer el estado de sus deudas.

###### 1.2 PRINCIPALES INDICADORES

Dentro de las funciones específicas de la Gerencia de Servicios al Administrado se encuentra el asegurar que se brinde la atención dentro de los estándares de calidad del Sistema de Gestión de Calidad, si bien la atención presencial no es parte de este producto, se han establecido indicadores de medición permanente referidos a los tiempos de atención y espera de los ciudadanos y que nos permiten determinar el logro los objetivos. Ellos son: · Tiempo Promedio de Atención · Tiempo Promedio de Espera

###### 1.3 MEDIDAS ADOPTADAS

La atención presencial se vio afectada por las medidas de emergencia nacional y sanitaria adoptadas por el Gobierno Central a fin de salvaguardar la salud de la ciudadanía en general, en ese sentido, las primeras medidas a considerar fueron:

Optimización de canales de atención virtuales.

Mejoras desarrolladas y por mejorar en la Agencia Virtual SAT

#### 1.4 RESULTADOS LOGRADOS EN LA POBLACIÓN

De enero al 27 de noviembre de 2022 se ha logrado atender 196,787 ciudadanos de manera presencial en las diferentes agencias, atenciones que se han realizado a inicios de 2022 mediante citas otorgadas así como atenciones directas mediante ticket.

#### 1.5 LIMITACIONES Y DIFICULTADES

##### Emergencia

Sanitaria: Inicialmente se presentó esta situación como una gran dificultad para brindar nuestros servicios al ciudadano; sin embargo, ésta se convirtió en una oportunidad para desarrollar e implementar nuevos servicios en la Agencia Virtual, además de potenciar los demás canales virtuales.

Personal: Debido a la emergencia sanitaria existente a inicios de 2022, aún se presentaban casos de personal vulnerable, otros con descansos médicos e incluso renuncias que limitaban eventualmente las labores de la Gerencia y considerándose que debíamos brindar nuestro servicio a través de 02 plataformas (Presencial y Virtual), la cantidad de personal resultaba una limitante para el desarrollo de las actividades. No obstante; la redistribución de tareas permitió asumir las dificultades y brindar los servicios.

Conexión Digital: Al inicio de las labores remota el proceso de conexión con las PCs del SAT fue lenta y debido a ello el desarrollo de las labores tomaba más tiempo en atender pero sirvió para repotenciar nuestros maquinas o PCs y el sistema de conexión.

#### 2. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA LOGRAR EFICIENCIA EN LA PROVISIÓN DEL SERVICIO ?

##### 2.1 MEJORA DE PROCESOS (REDUCCIÓN DE PASOS EN EL PROCESO)

Durante el periodo 2022, se ha continuado con la mejora de los procesos para hacer más eficiente el servicio de atención presencial al ciudadano. Desde mayo 2022 se inició el desarrollo del servicio de citas a través de la página web, siendo que se fue incorporando mejoras al producto y se implementó para uso del ciudadano a partir del mes de julio de 2022. A través de este sistema, el ciudadano no tiene que realizar colas ni solicitar su ticket de atención, no debe esperar un turno de atención, tiene designado un tiempo de atención y un asesor. Este servicio ha mejorado nuestra atención presencial, haciéndola más ordenada y eficiente.

A su vez, el desarrollo y mejoras implementadas en la Agencia Virtual SAT, ha permitido que se brinde los servicios al ciudadano, evitando su traslado a las agencias. Los servicios brindados en la Agencia virtual SAT son los siguientes:Declaración Jurada de Impuesto Vehicular,Solicitudes de Inscripción de Declaración Jurada de Impuesto predial,Liquidaciones de Alcabala,Solicitudes de fraccionamientoSolicitudes presentadas yConstancias de no pago.

## 2.2 REDUCCIÓN DE TIEMPOS

Se considera que se han reducido los tiempos de atención y espera por cuanto la comunicación con el ciudadano es más directa y ordenada; al tramitar sus pedido en la Agencia Virtual SAT, el ciudadano, no tiene que trasladarse hasta alguna de nuestras agencias, puede remitir sus pedidos durante las 24 h los 7 días de la semana, desde un dispositivo móvil con acceso a internet, desde su hogar, su trabajo o el lugar que desee. Esto facilita la presentación de trámites en menos tiempo.

## 2.3 REDUCCIÓN DE COSTOS

La virtualización de los servicios ha permitido la reducción de costos por cuanto ahora, no se requiere la impresión de la documentación, la misma se escanea, lo que implica también la reducción de espacios destinados al archivo de la documentación. A la fecha, gran cantidad de los procesos al ser virtuales, se envían por correo, se guardan en carpetas virtuales reduciéndose el gasto en papel, tóner, uso de impresoras, entre otros .

## 2.4 ATENCIÓN OPORTUNA A LA POBLACIÓN

La virtualización de los servicios ha permitido la reducción de costos por cuanto ahora, no se requiere la impresión de la documentación, la misma se escanea, lo que implica también la reducción de espacios destinados al archivo de la documentación. A la fecha, gran cantidad de los procesos al ser virtuales, se envían por correo, se guardan en carpetas virtuales reduciéndose el gasto en papel, tóner, uso de impresoras, entre otros.

## 3. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA INCREMENTAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO ?

### 3.1 ESTADO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL INICIAR LA GESTIÓN

Se contaba

únicamente con la atención presencial, la Agencia Virtual solo brindaba el servicio de declaraciones juradas de impuesto vehicular. No se otorgaba citas para atención en Agencias.

### 3.2 MEDIDAS ADOPTADAS

A fin de mejorar la calidad del servicio, se brindó capacitaciones de reforzamiento en temas tributarias y no tributarias al personal, tanto antiguo como personal nuevo a fin que conozcan los procedimientos además del registro de la información en el sistema.

Asimismo, se han realizado capacitaciones en habilidades blandas a fin que el personal cuente con habilidades o competencias para brindar un servicio de calidad.

Las capacitaciones se dieron de manera virtual, también mediante charlas presenciales, y como parte del sistema de gestión de la calidad se brindan charlas de cumplimiento del protocolo de atención al personal dedicado a la atención presencial y virtual.

### 3.3 ESTADO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL FINALIZAR LA GESTIÓN

Se ha virtualizado los servicios en su mayoría, se ha realizado capacitaciones al personal para que tenga más herramientas de análisis de las casuísticas presentadas, lo que permite brindar un servicio de calidad.

## 4. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO PARA QUE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO , RESUELVE EL PROBLEMA DE LA POBLACIÓN (EFICACIA) DURANTE EL PERÍODO EN EL CARGO?

A fin que el servicio brindado conlleve una solución eficaz a los pedidos de los ciudadanos se tiene desarrollados procedimientos que detallan los requisitos que debe cumplir el ciudadano para registrar sus declaraciones, para efectuar las liquidaciones de alcabala, sus pedidos de fraccionamientos, entre otros, en ellos se exige la presentación de poderes en caso no se acerque el titular de las obligaciones, a fin de generar correctamente las obligaciones tributarias y no tributarias. Entre otros requisitos, se encuentra la documentación que acredite la titularidad a fin de determinar al deudor tributario.

La presentación de requisitos, adecuado registro de la información y correcta determinación de la deuda se verifica de manera aleatoria. Se tiene un personal asignado a la verificación posterior de las declaraciones juradas, asimismo, en el caso de información no tributaria también se realiza la verificación de la información registrada a fin que el ciudadano pueda contar con la información referida a su declaración jurada tributaria o la infracción cometida y de esta manera pueda cumplir con el pago de sus obligaciones dentro de los plazos establecidos por ley.

#### 4.1 OBJETIVOS ESTABLECIDOS AL INICIO DE LA GESTIÓN

Brindar atención al ciudadano dentro de los estándares de calidad del Sistema de Gestión de la Calidad Registrar oportunamente la información tributaria y no tributaria.

#### 4.2 OBJETIVOS LOGRADOS AL FINAL DE LA GESTIÓN

Brindar atención al ciudadano dentro de los estándares de calidad del Sistema de Gestión de la Calidad Registrar oportunamente la información tributaria y no tributaria.

### 5. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO PARA QUE EL SERVICIO MEJORE SU ENTREGA A TIEMPO O CONVENIENTE (OPORTUNIDAD) DURANTE EL PERÍODO EN EL CARGO?

A fin que el servicio brindado se entregue oportunamente se ha tenido desarrollados procedimientos que detallan los requisitos que debe cumplir el ciudadano para registrar sus declaraciones, para efectuar las liquidaciones de alcabala, sus pedidos de fraccionamientos, entre otros, en ellos se exige la presentación de poderes en caso no se acerque el titular de las obligaciones, a fin de generar correctamente las obligaciones tributarias y no tributarias. Entre otros requisitos, se encuentra la documentación que acredite la titularidad a fin de determinar al deudor tributario. La presentación de requisitos, adecuado registro de la información y correcta determinación de la deuda se verifica de manera aleatoria. Se tiene un personal asignado a la verificación posterior de las declaraciones juradas, asimismo, en el caso de información no tributaria también se realiza la verificación de la información registrada a fin que el ciudadano pueda contar con la información referida a su declaración jurada tributaria o la infracción cometida y de esta manera pueda cumplir con el pago de sus obligaciones dentro de los plazos establecidos por ley.

## 5.1 LA SITUACIÓN DE ENTREGA DEL SERVICIO AL INICIAR LA GESTIÓN

El servicio de atención presencial implica que el ciudadano sea atendido de manera inmediata cuando se acerca a alguna de las agencias del SAT; no obstante, la mayoría de nuestros servicios se han virtualizado precisamente para que el ciudadano encuentre otro espacio, una plataforma virtual en la que solicitar sus trámites de manera más inmediata y así obtener respuestas ágiles a sus pedidos. Al recibirse la gestión se encontró personal poco empático y sin una arraigada vocación de servicio, además de un nivel muy reducido de responsabilidad y compromiso frente a los problemas que presentaban los ciudadanos.

## 5.2 MEDIDAS ADOPTADAS PARA BRINDAR UN SERVICIO OPORTUNO

- Control de calidad de la información: Se asignó un personal encargado de la verificación posterior de las declaraciones juradas, asimismo, en el caso de información no tributaria también se realiza la verificación de la información registrada a fin que el ciudadano pueda contar con la información referida a su declaración jurada tributaria o la infracción cometida y de esta manera pueda cumplir con el pago de sus obligaciones dentro de los plazos establecidos por ley.

- Se llevaron a cabo capacitaciones de reforzamiento en temas tributarias y no tributarios al personal, tanto antiguo como personal nuevo a fin que conozcan los procedimientos además del registro de la información en el sistema y de esta manera atiendan los pedidos de los ciudadanos dando respuesta certera e inmediata a sus consultas. Asimismo, se han realizado capacitaciones en habilidades blandas sensibilizando al personal a fin que cuente con habilidades o competencias para brindar un servicio de calidad, lo que implica un servicio oportuno.

## 5.3 LA SITUACIÓN DE ENTREGA DEL SERVICIO A FINALIZAR LA GESTIÓN

La mayoría de nuestros servicios se han virtualizado precisamente para que el ciudadano encuentre una plataforma virtual en la que pueda presentar sus trámites de manera más inmediata y así obtener respuestas ágiles a sus pedidos.

A la fecha se ha trabajado con el personal habilidades blandas a fin de formar personal con condiciones propias de un servidor público, tales como: Empatía, vocación de servicio y compromiso con la problemática de los ciudadanos.

6. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO A CARGO PARA ASEGURAR EL USO ADECUADO DE RECURSOS FINANCIEROS (ECONOMÍA) EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO ?

6.1 SITUACIÓN DE  
LOS RECURSOS FINANCIEROS AL INICIAR LA GESTIÓN

El presupuesto para el presente año se vio disminuido en comparación al año anterior, ello se debe a la pandemia del covid19, lo que trajo una alta disminución en el pago de las obligaciones tributarias y no tributarias. El presupuesto disminuyó en un 11.63% en comparación al año anterior. Presupuesto 2021S/. 6,228,499.82

Presupuesto 2022S/. 5,504,056.00

Diferencia presupuesto 2001 vs 2022S/. 724,443.82

6.2 MEDIDAS  
ADOPTADAS PARA EL USO ADECUADO DE LOS RECURSOS FINANCIEROS

Respecto a este punto se buscó distribuir los recursos a las diferentes actividades que se tienen a fin de poder cumplir con las metas trazadas y con ello lograr que el ciudadano no se vea afectado, e incentivar para que cumpla con sus obligaciones tributarias y no tributarias.

6.3 SITUACIÓN DE  
LOS RECURSOS FINANCIEROS AL FINALIZAR LA GESTIÓN

Respecto a este punto se buscó distribuir los recursos a las diferentes actividades que se tienen a fin de poder cumplir con las metas trazadas y con ello lograr que el ciudadano no se vea afectado, e incentivar para que cumpla con sus obligaciones tributarias y no tributarias.

**Detalle del cumplimiento del servicio: RECEPCIÓN Y REGISTRO DE DDJJ, LIQUIDACIONES Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS**

1. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA INCREMENTAR LA COBERTURA EN EL SERVICIO ?

1.1 ESTADO EN QUE SE ENCONTRÓ EL SERVICIO PÚBLICO

Durante el periodo del 2019 al 27 de diciembre de 2022 el registro de declaraciones juradas y liquidaciones era 578,481 registros. Es importante

mencionar que se verifica una disminución en la recepción de las declaraciones juradas y liquidaciones en la medida que nos encontrábamos en el marco de la emergencia nacional establecida por el D.S. N° 116-2020-PCM, lo que motivo la implementación de canales virtuales para suplir la atención presencial a fin de evitar la concurrencia masiva de público para realizar la declaraciones juradas o liquidaciones en nuestras agencias de atención.

## 1.2 PRINCIPALES INDICADORES

Dentro de las funciones específicas de la Gerencia de Servicios al Administrado se encuentra el asegurar que se brinde la atención dentro de los estándares de calidad del Sistema de Gestión de Calidad, si bien la atención presencial no es parte de este producto, se han establecido indicadores de medición permanente referidos a los tiempos de atención y espera de los ciudadanos y que nos permiten determinar el logro los objetivos. Ellos son: Tiempo Promedio de Atención  
· Tiempo Promedio de Espera

## 1.3 MEDIDAS ADOPTADAS

La presentación y registro de las declaraciones juradas y liquidaciones de los ciudadanos se vio afectada por las medidas de emergencia nacional y sanitaria adoptadas por el Gobierno Central a fin de salvaguardar la salud de la ciudadanía en general, en ese sentido, las primeras medidas a considerar fueron: Optimización de canales de atención virtuales: La atención de consultas mediante el Alo SAT, Chat SAT, correo Asuservicio y mensajes Whatsapp, se mejoraron, dotándose de mayor cantidad de personal en esta plataforma virtual a fin de dar respuesta en tiempo oportuno a los pedidos de los ciudadanos. Establecer aforos de atención en cada agencia, los cuales se incrementaron progresivamente, de acuerdo a las normas publicadas. Mejoras desarrolladas y por mejorar en la Agencia Virtual SAT: Durante el año 2022 en esta plataforma, se logró registrar como usuarios de enero hasta el 27 de diciembre un total de 104,120 ciudadanos que desde su primer registro se encontraban en la posibilidad de realizar sus trámites a través de este espacio virtual, pudiendo hacer consultas, declaraciones juradas, liquidaciones de alcabala, presentación de escritos, efectuar pagos, entre otros. En el periodo 2020 (de agosto a diciembre) se registraron 6,853 ciudadanos, en el año 2021, fueron 86,249 ciudadanos, siendo en total 197,222 la cantidad de ciudadanos que pueden hacer uso de la Agencia Virtual desde 2019 hasta el 27 de diciembre 2022.

En el mes de Julio de 2022 se implementó el Servicio de Citas a través de la Pagina web del SAT.



Redistribucion del personal (Planilla y CAS) a fin de tener capacidad de respuesta en la plataforma presencial y virtual.

#### 1.4 RESULTADOS LOGRADOS EN LA POBLACIÓN

De enero al 17 de diciembre de 2022 se ha registrado 132,950 declaraciones juradas y liquidaciones de forma presencial. En la plataforma virtual se han atendido entre declaraciones juradas, liquidaciones de alcabala, solicitudes, entre otros, un total de 148,787.

#### 1.5 LIMITACIONES Y DIFICULTADES

La emergencia sanitaria, conexión digital y personal.

### 2. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA LOGRAR EFICIENCIA EN LA PROVISIÓN DEL SERVICIO ?

#### 2.1 MEJORA DE PROCESOS (REDUCCIÓN DE PASOS EN EL PROCESO)

Durante el periodo 2022, se ha continuado con la mejora de los procesos para hacer más eficiente el servicio de atención presencial al ciudadano. Desde mayo 2022 se inició el desarrollo del servicio de citas a través de la página web, siendo que se fue incorporando mejoras al producto y se implementó para uso del ciudadano a partir del mes de julio de 2022. A través de este sistema, el ciudadano no tiene que realizar colas ni solicitar su ticket de atención, no debe esperar un turno de atención, tiene designado un tiempo de atención y un asesor. Este servicio ha mejorado nuestra atención presencial, haciéndola más ordenada y eficiente.

A su vez, el desarrollo y mejoras implementadas en la Agencia Virtual SAT, ha permitido que se brinde los

servicios al ciudadano, evitando su traslado a las agencias. Los servicios brindados en la Agencia virtual SAT son los siguientes: Declaración Jurada de Impuesto Vehicular Solicitudes de Inscripción de Declaración Jurada de Impuesto predial Liquidaciones de Alcabala Solicitudes de fraccionamiento Solicitudes presentadas Constancias de no pago.

#### 2.2 REDUCCIÓN DE TIEMPOS

Se considera que se han reducido los tiempos de atención y espera por cuanto la comunicación con el ciudadano es más directa y ordenada; al tramitar sus pedido en la Agencia Virtual SAT, el ciudadano, no tiene que trasladarse hasta alguna de nuestras agencias, puede remitir sus pedidos durante las 24 h

los 7 días de la semana, desde un dispositivo móvil con acceso a internet, desde su hogar, su trabajo o el lugar que desee. Esto facilita la presentación de trámites en menos tiempo.

## 2.3 REDUCCIÓN DE COSTOS

La virtualización de los servicios ha permitido la reducción de costos por cuanto ahora, no se requiere la impresión de la documentación, la misma se escanea, lo que implica también la reducción de espacios destinados al archivo de la documentación. A la fecha, gran cantidad de los procesos al ser virtuales, se envían por correo, se guardan en carpetas virtuales reduciéndose el gasto en papel, tóner, uso de impresoras, entre otros.

## 2.4 ATENCIÓN OPORTUNA A LA POBLACIÓN

Se ha realizado la distribución del personal a fin que se atienda oportunamente los servicios solicitados por el ciudadano, la comunicación a través de correos es inmediata y el ciudadano tiene por escrito (en sus correos registrados en la Agencia Virtual SAT) la documentación que debe subsanar, así como las respuestas a sus pedidos.

## 3. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA INCREMENTAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO ?

### 3.1 ESTADO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL INICIAR LA GESTIÓN

Se contaba únicamente con la atención presencial, la Agencia Virtual solo brindaba el servicio de declaraciones juradas de impuesto vehicular. No se otorgaba citas para atención en Agencias.

### 3.2 MEDIDAS ADOPTADAS

A fin de mejorar la calidad del servicio, se brindó capacitaciones de reforzamiento en temas tributarias y no tributarios al personal, tanto antiguo como personal nuevo a fin que conozcan los procedimientos además del registro de la información en el sistema. Asimismo, se han realizado capacitaciones en habilidades blandas a fin que el personal cuente con habilidades o competencias para brindar un servicio de calidad. Las capacitaciones se dieron de manera virtual, también mediante charlas presenciales, y como parte del sistema de gestión de la calidad se brindan charlas de cumplimiento del protocolo de atención al personal dedicado a la atención presencial y virtual.

### 3.3 ESTADO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL FINALIZAR LA GESTIÓN

Se ha virtualizado los servicios en su mayoría, se ha realizado capacitaciones al personal para que tenga más herramientas de análisis de las casuísticas presentadas, lo que permite brindar un servicio de calidad.

## 4. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO PARA QUE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO , RESUELVE EL PROBLEMA DE LA POBLACIÓN (EFICACIA) DURANTE EL PERÍODO EN EL CARGO?

### 4.1 OBJETIVOS ESTABLECIDOS AL INICIO DE LA GESTIÓN

Brindar atención al ciudadano dentro de los estándares de calidad del Sistema de Gestión de la Calidad Registrar oportunamente la información tributaria y no tributaria

### 4.2 OBJETIVOS LOGRADOS AL FINAL DE LA GESTIÓN

A fin que el servicio brindado conlleve una solución eficaz a los pedidos de los ciudadanos se ha tenido desarrollados procedimientos que detallan los requisitos que debe cumplir el ciudadano para registrar sus declaraciones, para efectuar las liquidaciones de alcabala, sus pedidos de fraccionamientos, entre otros, en ellos se exige la presentación de poderes en caso no se acerque el titular de las obligaciones, a fin de generar correctamente las obligaciones tributarias y no tributarias. Entre otros requisitos, se encuentra la documentación que acredite la titularidad a fin de determinar al deudor tributario. La presentación de requisitos, adecuado registro de la información y correcta determinación de la deuda se verifica de manera aleatoria. Se tiene un personal asignado a la verificación posterior de las declaraciones juradas, asimismo, en el caso de información no tributaria también se realiza la verificación de la información registrada a fin que el ciudadano pueda contar con la información referida a su declaración jurada tributaria o la infracción cometida y de esta manera pueda cumplir con el pago de sus obligaciones dentro de los plazos establecidos por ley.

Brindar atención al ciudadano dentro de los estándares de calidad del Sistema de Gestión de la Calidad Registrar oportunamente la información tributaria y no tributaria.

## 5. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO PARA QUE EL SERVICIO MEJORE SU ENTREGA A TIEMPO O CONVENIENTE (OPORTUNIDAD) DURANTE EL PERÍODO EN EL CARGO?

### 5.1 LA SITUACIÓN DE ENTREGA DEL SERVICIO AL INICIAR LA GESTIÓN

El servicio de atención presencial implica que el ciudadano sea atendido de manera inmediata cuando se acerca a alguna de las agencias del SAT; no obstante, la mayoría de nuestros servicios se han virtualizado precisamente para que el ciudadano encuentre otro espacio, una plataforma virtual en la que solicitar sus trámites de manera más inmediata y así obtener respuestas ágiles a sus pedidos. Al recibirse la gestión se encontró personal poco empático y sin una arraigada vocación de servicio, además de un nivel muy reducido de responsabilidad y compromiso frente a los problemas que presentaban los ciudadanos.

### 5.2 MEDIDAS ADOPTADAS PARA BRINDAR UN SERVICIO OPORTUNO

Control de calidad de la información: Se asignó un personal encargado de la verificación posterior de las declaraciones juradas, asimismo, en el caso de información no tributaria también se realiza la verificación de la información registrada a fin que el ciudadano pueda contar con la información referida a su declaración jurada tributaria o la infracción cometida y de esta manera pueda cumplir con el pago de sus obligaciones dentro de los plazos establecidos por ley. Se llevaron a cabo capacitaciones de reforzamiento en temas tributarios y no tributarios al personal, tanto antiguo como personal nuevo a fin que conozcan los procedimientos además del registro de la información en el sistema y de esta manera atiendan los pedidos de los ciudadanos dando respuesta certera e inmediata a sus consultas. Asimismo, se han realizado capacitaciones en habilidades blandas sensibilizando al personal a fin que cuente con habilidades o competencias para brindar un servicio de calidad, lo que implica un servicio oportuno.

### 5.3 LA SITUACIÓN DE ENTREGA DEL SERVICIO A FINALIZAR LA GESTIÓN

La mayoría de nuestros servicios se han virtualizado precisamente para que el ciudadano encuentre una plataforma virtual en la que pueda presentar sus trámites de manera más inmediata y así obtener respuestas ágiles a sus pedidos. A la fecha se ha trabajado con el personal habilidades blandas a fin de formar personal con condiciones propias de un servidor público, tales como: Empatía, vocación de servicio y compromiso con la problemática de los ciudadanos.

## 6. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO A CARGO PARA ASEGURAR EL USO ADECUADO DE RECURSOS FINANCIEROS (ECONOMÍA) EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO ?

### 6.1

#### SITUACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS AL INICIAR LA GESTIÓN

El presupuesto para el presente año se vio disminuido (S/. 5,504,056.00) en comparación al año anterior (S/. 6,228,499.82), ello se debe a la pandemia del covid19, lo que trajo una alta disminución en el pago de las obligaciones tributarias y no tributarias. El presupuesto disminuyó en S/. 724,443.82 significando un 11.63% en comparación al año anterior.

## 6.2 MEDIDAS ADOPTADAS PARA EL USO ADECUADO DE LOS RECURSOS FINANCIEROS

Respecto a este punto se buscó distribuir los recursos a las diferentes actividades que se tienen a fin de poder cumplir con las metas trazadas y con ello lograr que el ciudadano no se vea afectado, e incentivar para que cumpla con sus obligaciones tributarias y no tributarias.

## 6.3 SITUACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS AL FINALIZAR LA GESTIÓN

Se logró cumplir con las metas respecto de las metas trazadas. Se logró implementar nuevos canales de registro así como canales de pago no presenciales para con ello facilitar al ciudadano el registro y pago de sus obligaciones de manera virtual y con ello seguir cuidándonos de la pandemia en la que aún estamos.

texto

### **Detalle del cumplimiento del servicio: RECEPCIÓN Y REGISTRO DE DOCUMENTOS DE DEUDA NO TRIBUTARIA**

#### **1. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA INCREMENTAR LA COBERTURA EN EL SERVICIO ?**

##### **1.1 ESTADO EN QUE SE ENCONTRÓ EL SERVICIO PÚBLICO**

Al inicio de la gestión se evidenció que la recepción de los documentos de sanción se estaba incrementando y ello generaría un retraso en el registro de los documentos, lo que generaría que el ciudadano no pueda realizar sus pagos de manera virtual (bancos, página web del SAT), lo conllevaría a que se tengan que apersonar a las agencias del SAT; y ello también ocasiona que no se pueda realizar las gestiones de información al ciudadano. Es por ello que se tomó la decisión de realizar la Contratación de personal temporal a fin de realizar un registro en el menor tiempo, adicional a ello se mantuvo reuniones de coordinación con las entidades impositoras a fin de realizar un llenado correcto de los formatos de sanción al momento de la intervención; así como mejorar el tiempo del envío de los documentos de sanción logrando que los documentos sean registrados dentro de las 72 horas de recepción del documento. El registro de los documentos era muy lento debido a la falta de personal.

## 1.2 PRINCIPALES INDICADORES

Tenemos el indicador del tiempo que se demora entre la recepción del documento y la fecha de la generación de la deuda (registro en nuestro sistema para un pago oportuno). Los documentos deben ser registrados en nuestro sistema en un plazo de 03 días hábiles.

## 1.3 MEDIDAS ADOPTADAS

Se revisó el proceso que se realiza para el registro de los documentos de sanción y se observó que la cantidad de personal no era lo adecuado para lograr obtener un registro oportuno, es por ello que se contrató personal para la revisión y digitación a fin de registrar los documentos en nuestro sistema.

## 1.4 RESULTADOS LOGRADOS EN LA POBLACIÓN

Se logró que el registro de los documentos se realice dentro de los 3 días hábiles de recepcionado, lo que permite que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones no tributarias y acogerse a los beneficios dados por cada reglamento.

## 1.5 LIMITACIONES Y DIFICULTADES

Se tuvo limitaciones como la Pandemia del Covid 19 el cual retrasó el registro debido a los protocolos de seguridad como el aforo en las instalaciones, el distanciamiento social, ello generó que no podamos contar con personal de manera presencial para la revisión y digitalización de los documentos de sanción.

## 2. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA LOGRAR EFICIENCIA EN LA PROVISIÓN DEL SERVICIO ?

### 2.1 MEJORA DE PROCESOS (REDUCCIÓN DE PASOS EN EL PROCESO)

Se implementó en nuestro sistema el registro de las papeletas electrónicas M20 de acuerdo a lo estipulado en el D.S. 025-2021-MTC. Con el que se incorporan los subtipos de infracción M20 (A, B, C, D). Se mejoró la asignación del responsable administrativo para las papeletas electrónicas de acuerdo a lo estipulado en el D.S. 025-2021-MTC, en el numeral

3.3 del artículo 3 referido a la presunta comisión de infracciones a las normas de tránsito terrestre, la que debe ser aplicada al propietario del vehículo en su calidad de responsable administrativo presunto.

## 2.2 REDUCCIÓN DE TIEMPOS

Se redujo el tiempo de registro de los documentos de sanción, lo que llevo que las personas puedan realizar los pagos de manera virtual, así como tomen conocimiento de las deudas que mantienen pendiente de pago, esto fue posible por la contratación de personal.

## 2.3 REDUCCIÓN DE COSTOS

La virtualización de los servicios ha permitido la reducción de costos por cuanto ahora, no se requiere la impresión de la documentación, la misma se escanea, lo que implica también la reducción de espacios destinados al archivo de la documentación. A la fecha, gran cantidad de los procesos al ser virtuales, se envían por correo, se guardan en carpetas virtuales reduciéndose el gasto en papel, tóner, uso de impresoras, entre otros.

## 2.4 ATENCIÓN OPORTUNA A LA POBLACIÓN

Con el registro de los documentos de sanción en menor tiempo se logró que las personas puedan cumplir con sus obligaciones no tributarias de manera virtual, así como tomen conocimiento de las deudas que mantienen pendiente de pago.

## 3. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA INCREMENTAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO ?

### .1 ESTADO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL INICIAR LA GESTIÓN

Al momento de realizar el registro de los documentos no se contaba con la consulta en línea MTC y Migraciones (Carnet de extranjería) a través del PIDE, lo que generaba que se quede documentos sin verificar.

### 3.2 MEDIDAS ADOPTADAS

Se solicitó que al personal de registro se le dé acceso a la consulta a través del PIDE al MTC y Migraciones

### 3.3 ESTADO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL FINALIZAR LA GESTIÓN

Se ha reducido la cantidad de documentos sin verificar, lo que genera una correcta asignación del obligado y con ello lograr una cobranza efectiva.

## 4. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO PARA QUE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO , RESUELVE EL PROBLEMA DE LA POBLACIÓN (EFICACIA) DURANTE EL PERÍODO EN EL CARGO?

### 4.1 OBJETIVOS ESTABLECIDOS AL INICIO DE LA GESTIÓN

Se tuvo el objetivo de mantener el tiempo de tres días hábiles para el registro de los documentos aun teniendo un incremento en la cantidad de documentos recibidos.

### 4.2 OBJETIVOS LOGRADOS AL FINAL DE LA GESTIÓN

Se mantuvo el tiempo de registro de los documentos de sanción (3 días hábiles), llegando a tener un promedio (mayo a noviembre) de 99.14% de documentos registrados dentro de los 3 días hábiles.

## 5. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO PARA QUE EL SERVICIO MEJORE SU ENTREGA A TIEMPO O CONVENIENTE (OPORTUNIDAD) DURANTE EL PERÍODO EN EL CARGO?

### 5.1 LA SITUACIÓN DE ENTREGA DEL SERVICIO AL INICIAR LA GESTIÓN

El tiempo para el registro era de 3 días hábiles, habiéndose recibido 2'870,097 documentos de sanción durante el periodo de 2019 al 27 de diciembre de 2022.

### 5.2 MEDIDAS ADOPTADAS PARA BRINDAR UN SERVICIO OPORTUNO

Ante el incremento de la recepción de los documentos de sanción se optó por la contratación de personal, así como las coordinaciones con las entidades



impositoras y brindar al personal de más bases de datos a fin de llevar un correcto registro.

### 5.3 LA SITUACIÓN DE ENTREGA DEL SERVICIO A FINALIZAR LA GESTIÓN

Gracias a las medidas adoptadas los documentos se lograron registrar dentro de los 3 días hábiles de recepcionados, ello permitió que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones no tributarias a través de medios electrónicos sin necesidad de apersonarse a las agencias del SAT.

## 6. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO A CARGO PARA ASEGURAR EL USO ADECUADO DE RECURSOS FINANCIEROS (ECONOMÍA) EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO ?

### 6.1 SITUACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS AL INICIAR LA GESTIÓN

El presupuesto para el presente año se vio disminuido en comparación al año anterior, siendo que el presupuesto 2021 fue de S/. 6,228,499.82 y del periodo 2022 fue de S/. 5,504,056.00, verificándose una disminución de S/. 724,443.82 soles; ello se debe a la pandemia del covid19, lo que trajo una alta disminución en el pago de las obligaciones tributarias y no tributarias. El presupuesto disminuyó en un 11.63% en comparación al año anterior.

### 6.2 MEDIDAS ADOPTADAS PARA EL USO ADECUADO DE LOS RECURSOS FINANCIEROS

Respecto a este punto se buscó distribuir los recursos a las diferentes actividades que se tienen a fin de poder cumplir con las metas trazadas y con ello lograr que el ciudadano no se vea afectado, e incentivar para que cumpla con sus obligaciones tributarias y no tributarias.

### 6.3 SITUACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS AL FINALIZAR LA GESTIÓN

Se logró cumplir con las metas no tributarias respecto al registro de los documentos de sanción dentro de los 3 días hábiles, cumpliendo con las metas trazadas. Se logró implementar nuevos canales de registro así como canales de pago no presenciales para con ello facilitar al ciudadano el registro y pago de sus obligaciones de manera virtual y con ello seguir cuidándonos de la pandemia en la que aún estamos.

## 1. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA INCREMENTAR LA COBERTURA EN EL SERVICIO ?

### 1.1 ESTADO EN QUE SE ENCONTRÓ EL SERVICIO PUBLICO

En virtud al incremento de los pagos de la Retenciones Bancarias, se habilitado a un cajero adicional, a fin de cumplir con las imputaciones solicitadas por el área de Ejecución Coactiva.

En referencia a las agencias descentralizadas, se ha habilitado un personal adicional, con la finalidad de que la atención sea más fluida de lo normal, y de tal manera cumplir con la satisfacción del ciudadano.

Se mantiene reforzando, los diferentes canales de pago, para los administrados.

### 1.2 PRINCIPALES INDICADORES

Contamos con varias solicitudes del área de Ejecución Coactiva, el cual han sido atendidas en el plazo determinado.

### 1.3 MEDIDAS ADOPTADAS

Con la

finalidad de atender las necesidades operativas de otras áreas, se habilito al personal de caja para dicha atención, como también se habilito a un personal adicional a cada agencia para la fluidez en la atención al ciudadano.

### 1.4 RESULTADOS LOGRADOS EN LA POBLACIÓN

Incremento en las operaciones de pago virtuales.

Cumplimiento con el compromiso 1 de la carta de servicios, en el tiempo de espera de atención a los ciudadanos.

### 1.5 LIMITACIONES Y DIFICULTADES

Encontrándose vigente aun el estado de Emergencia por Salud, se mantiene el límite de aforo del personal.

## 2. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA LOGRAR EFICIENCIA EN LA PROVISIÓN DEL SERVICIO ?

### 2.1 MEJORA DE PROCESOS (REDUCCIÓN DE PASOS EN EL PROCESO)

Implementación de las devoluciones de cheque y abono en exceso, serán directamente sustentadas por Caja SAT, para su derivación de Tesorería.

### 2.2 REDUCCIÓN DE TIEMPOS

Las

devoluciones de abono y cheque en exceso, se realizaran de oficio con el debido sustento.

### 2.3 REDUCCIÓN DE COSTOS

Las devoluciones de cheque y abono en exceso, se realizaran vía transferencia bancaria, el cual permitirá la reducción en emisión de cheques por este concepto.

### 2.4 ATENCIÓN OPORTUNA A LA POBLACIÓN

Las

devoluciones de cheque y abono en exceso, permitirá que el ciudadano no realice tantos trámites engorrosos para una devolución financiera.

## 3. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA INCREMENTAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO ?

### 3.1 ESTADO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL INICIAR LA GESTIÓN

Solicitar la contratación de personal, para cubrir las necesidades operativas en la atención de Caja, en virtud al estado de Emergencia Sanitaria.

### 3.2 MEDIDAS ADOPTADAS

Retroalimentación sobre el Manual de Operaciones de Caja

Redistribución del personal.

Control y monitoreo del personal de las Agencias y/o Depósitos.

### 3.3 ESTADO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL FINALIZAR LA GESTIÓN

La distribución del personal cubrió las necesidades operativas de las agencias y depósitos.

## 4. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO PARA QUE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO , RESUELVE EL PROBLEMA DE LA POBLACIÓN (EFICACIA) DURANTE EL PERÍODO EN EL CARGO?

### 4.1 OBJETIVOS ESTABLECIDOS AL INICIO DE LA GESTIÓN

Incremento del porcentaje de ciudadanos atendidos dentro del intervalo de tiempo estipulado en nuestro indicador según la Carta de Servicios.

Atender

oportunamente al Ciudadano

Mejorar

la percepción del ciudadano respecto a la calidad de los servicios

Mejorar

las competencias del personal

### 4.2 OBJETIVOS LOGRADOS AL FINAL DE LA GESTIÓN

La atención al Ciudadano oportuna se logró se percibe en el cumplimiento de nuestro indicador trimestral.

La atención en el Área de Caja es mejor percibida por el ciudadano gracias a la fluidez con la que se desarrolla.

Las competencias del personal han ido mejorando gracias a las capacitaciones continuas.

## 5. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO PARA QUE EL SERVICIO MEJORE SU ENTREGA A TIEMPO O CONVENIENTE (OPORTUNIDAD) DURANTE EL PERÍODO EN EL CARGO?

#### 5.1 LA SITUACIÓN DE ENTREGA DEL SERVICIO AL INICIAR LA GESTIÓN

Existen diferentes

opciones para la recepción de los pagos, por ejemplo, por medio de los bancos, agentes, banca móvil, mediante el aplicativo de cada entidad financiera, pago por la web, cancelación en la notaría posterior al trámite, pago presencial con tarjeta de cualquier operador, en efectivo o cheque.

#### 5.2 MEDIDAS ADOPTADAS PARA BRINDAR UN SERVICIO OPORTUNO

La

atención en el Área de Caja es directa y de manera fluida.

Evaluaciones internas del cumplimiento de funciones de cada colaborador.

Mayor control en los tiempos de atención.

#### 5.3 LA SITUACIÓN DE ENTREGA DEL SERVICIO A FINALIZAR LA GESTIÓN

Crecimiento considerable de los Administrados que utilizan los medios alternativos para cumplir con sus obligaciones tributarias y no tributarias.

Cumplimiento de metas establecidas (Auditorías, Indicadores, entre otros)

### 6. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO A CARGO PARA ASEGURAR EL USO ADECUADO DE RECURSOS FINANCIEROS (ECONOMÍA) EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO ?

#### 6.1 SITUACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS AL INICIAR LA GESTIÓN

En la atención de Acceso a la

Información, correspondiente a copias de recibo de pago, se vienen realizando en formato PDF, enviando vía correo, esto ha minimizado el uso y gasto del papel contometro en el cual se emiten los recibos de pago.

Antes se emitía las copias de recibo de

pago en físico y esto generaba gasto en la parte operativa.

#### 6.2 MEDIDAS ADOPTADAS PARA EL USO ADECUADO DE LOS RECURSOS FINANCIEROS

Reorganización

de los procesos

Exigencia

en el Cumplimiento del Manual de Caja

Control

del correcto abastecimiento de materiales e insumos para el cumplimiento de las metas

#### 6.3 SITUACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS AL FINALIZAR LA GESTIÓN

Se ha

minimizado el uso del papel contometro con la atención de los envíos de recibos

electrónicos por acceso a la información y los principales contribuyentes.

#### **Detalle del cumplimiento del servicio: SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN**

##### **1. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA INCREMENTAR LA COBERTURA EN EL SERVICIO ?**

###### **1.1 ESTADO EN QUE SE ENCONTRÓ EL SERVICIO PUBLICO**

Al iniciar

la gestión, se evidenció que el procedimiento de acceso a la información pública se encontraba trazabilizado a través del uso de los sistemas documentarios del SAT, correos, entre otras herramientas, lo que permitía obtener un alto porcentaje de efectividad en la atención de las solicitudes (año 2021: 92% de efectividad); sin embargo, se buscó lograr una mayor efectividad a la señalada.

###### **1.2 PRINCIPALES INDICADORES**

A través de los reportes exportados del Sistema SIAT, se puede obtener los indicadores mensuales en la atención de las solicitudes de acceso a la información pública.

###### **1.3 MEDIDAS ADOPTADAS**

Se buscó sensibilizar a las áreas poseedoras de la información, con el fin de que se brinde atención oportuna a los requerimientos de información.

###### **1.4 RESULTADOS LOGRADOS EN LA POBLACIÓN**

Recibir una atención oportuna de las solicitudes de acceso a la información pública.

###### **1.5 LIMITACIONES Y DIFICULTADES**

Pese a los esfuerzos realizados por sensibilizar a las áreas, se presentaron demoras en la atención de los requerimientos de información, considerando que en el mes de setiembre el Archivo Central se encontró en un proceso de mudanza (sede Huancavelica a sede Argentina), lo que no permitió la atención de los pedidos de documentos.

##### **2. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA LOGRAR EFICIENCIA EN LA PROVISIÓN DEL SERVICIO ?**

###### **2.1 MEJORA DE PROCESOS (REDUCCIÓN DE PASOS EN EL PROCESO)**

El plazo para que las áreas poseedoras de la información nos remitan los documentos, es de 3 días hábiles (plazo atención final SAIP: 10 días hábiles); por lo que al realizarse la evaluación del proceso, se detectó que, en los casos de información con archivos muy pesados (superior a los 10 MB), las áreas poseedoras lo remitan mediante un CD.

###### **2.2 REDUCCIÓN DE TIEMPOS**

Se habilitó una carpeta compartida en el disco duro de una PC, con la finalidad de que las áreas puedan depositar sus archivos pesados, agiliza la entrega de la información por parte de las áreas.

###### **2.3 REDUCCIÓN DE COSTOS**

Se evita el uso de CDs.

#### 2.4 ATENCIÓN OPORTUNA A LA POBLACIÓN

En tanto más rápida sea la entrega de la información, más oportuna es la respuesta a los administrados.

### 3. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA INCREMENTAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO ?

#### 3.1 ESTADO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL INICIAR LA GESTIÓN

Las cartas respuestas a los administrados se encontraban correctamente redactadas, cumpliendo con entregar la información que los administrados solicitan. Sin embargo, se recibieron algunos reclamos ciudadanos, señalando que los archivos remitidos vía correo electrónico (art. 12 del Reglamento de la Ley N° 27806), no eran legibles debido a un mal escaneado.

#### 3.2 MEDIDAS ADOPTADAS

Se coordinó con las áreas poseedoras de la información a fin de que, previo a remitirnos la información, puedan observar que los documentos se encuentren debidamente escaneados. Asimismo, los analistas de acceso a la información, previo a enviar la respuesta a los administrados, revisan que la información se encuentre debidamente escaneada.

#### 3.3 ESTADO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL FINALIZAR LA GESTIÓN

Las respuestas a las solicitudes de acceso a la información contienen información completa y legible.

### 4. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO PARA QUE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO , RESUELVE EL PROBLEMA DE LA POBLACIÓN (EFICACIA) DURANTE EL PERÍODO EN EL CARGO?

#### 4.1 OBJETIVOS ESTABLECIDOS AL INICIO DE LA GESTIÓN

Desde el inicio de la gestión, se optó por mejorar el porcentaje de efectividad en la atención de las solicitudes de acceso a la información pública, en cumplimiento a la Ley N° 27806 y su reglamento.

#### 4.2 OBJETIVOS LOGRADOS AL FINAL DE LA GESTIÓN

Brindar una atención de calidad a las solicitudes de acceso a la información que se presentan ante la entidad, velando por una atención oportuna y entrega de información idónea a los pedidos de los administrados.

### 5. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO PARA QUE EL SERVICIO MEJORE SU ENTREGA A TIEMPO O CONVENIENTE (OPORTUNIDAD) DURANTE EL PERÍODO EN EL CARGO?

#### 5.1 LA SITUACIÓN DE ENTREGA DEL SERVICIO AL INICIAR LA GESTIÓN

Conforme se puede observar de lo descrito anteriormente, si bien se mantenía un alto porcentaje

de efectividad en la atención de las solicitudes de acceso a la información, todavía se presentaban ciertas deficiencias en los procesos y entrega del producto final a los administrados.

#### 5.2 MEDIDAS ADOPTADAS PARA BRINDAR UN SERVICIO OPORTUNO

Se redujo el tiempo en el proceso de atención de las solicitudes de acceso a la información pública, al implementar el uso de una carpeta compartida en el disco duro de una PC; asimismo, la revisión de los documentos escaneados, previo a su entrega a los administrados por correo, nos permite brindar un servicio de calidad.

#### 5.3 LA SITUACIÓN DE ENTREGA DEL SERVICIO A FINALIZAR LA GESTIÓN

Satisfacción de los ciudadanos al recibir información oportuna y completa.

### 6. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO A CARGO PARA ASEGURAR EL USO ADECUADO DE RECURSOS FINANCIEROS (ECONOMÍA) EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO ?

#### 6.1 SITUACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS AL INICIAR LA GESTIÓN

Al inicio de gestión, se encontró el personal suficiente para la atención de las solicitudes de acceso a la información pública (considerando el promedio de solicitudes que ingresan mensualmente: 1400 - 1600), sin embargo, la mayoría de ellos pertenecen a otras oficinas y se encuentran en calidad de apoyo al área de acceso a la información pública.

#### 6.2 MEDIDAS ADOPTADAS PARA EL USO ADECUADO DE LOS RECURSOS FINANCIEROS

Se solicitó la convocatoria de un analista de acceso a la información pública, con la finalidad de contar con personal completo para la atención de los casos.

#### 6.3 SITUACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS AL FINALIZAR LA GESTIÓN

N/A

### Detalle del cumplimiento del servicio: SOLICITUD DE INSPECCIÓN DE PREDIO

#### 1. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA INCREMENTAR LA COBERTURA EN EL SERVICIO ?

##### 1.1 ESTADO EN QUE SE ENCONTRÓ EL SERVICIO PUBLICO

Al inicio de la gestión se evidencio la atención de 7 solicitudes en promedio por mes

##### 1.2 PRINCIPALES INDICADORES

La atención del 100% de las solicitudes ingresadas por los contribuyentes

##### 1.3 MEDIDAS ADOPTADAS

Se ha destinado la tercera semana de cada mes para la atención de solicitudes de inspección

#### 1.4 RESULTADOS LOGRADOS EN LA POBLACIÓN

La cantidad de solicitudes de inspección se incrementó a 8 solicitudes por mes

#### 1.5 LIMITACIONES Y DIFICULTADES

Oportunamente se coordina con el propietario la fecha de inspección y se confirma la posesión del predio para cumplir con el servicio solicitado.

### 2. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA LOGRAR EFICIENCIA EN LA PROVISIÓN DEL SERVICIO ?

#### 2.1 MEJORA DE PROCESOS (REDUCCIÓN DE PASOS EN EL PROCESO)

No aplica, para brindar el servicio se evaluaron todos los pasos necesarios

#### 2.2 REDUCCIÓN DE TIEMPOS

En un principio el desarrollo del proceso de inspección y gabinete (desde la fecha de la inspección hasta la entrega del resultado de la inspección) tenía una duración de aproximadamente 25 días calendario; sin embargo, en los siguientes meses, con las medidas tomadas, estos tiempos de duración fueron reducidos a solo 17 días calendarios.

#### 2.3 REDUCCIÓN DE COSTOS

No aplica, para brindar el servicio se realizó una valorización de los procesos que involucra la atención de una solicitud de inspección.

#### 2.4 ATENCIÓN OPORTUNA A LA POBLACIÓN

Según el TUSNE, para la entrega de las Fichas de Inspección Predial tenemos un plazo oficial de 30 días hábiles, lo cual implica que estamos realizando el servicio en casi la mitad del tiempo.

### 3. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA INCREMENTAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO ?

#### 3.1 ESTADO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL INICIAR LA GESTIÓN

Durante este periodo el servicio se presta cumpliendo los plazos establecidos y con los estándares de calidad respectivos.

#### 3.2 MEDIDAS ADOPTADAS

No aplica, se cuenta con profesionales capacitados

#### 3.3 ESTADO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL FINALIZAR LA GESTIÓN

El servicio ha mantenido su calidad durante este periodo, atendiendo con prontitud las solicitudes y desarrollando un trabajo técnico y transparente, con profesionales capacitados, a través de



las inspecciones de campo, la recopilación y análisis de la información técnica y la elaboración de una Ficha de Inspección Predial actualizada y un Plano Catastral del predio, que servirá para que el contribuyente realice la actualización de su Declaración Jurada Predial y pueda empezar a tributar correctamente

4. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO PARA QUE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO , RESUELVE EL PROBLEMA DE LA POBLACIÓN (EFICACIA) DURANTE EL PERÍODO EN EL CARGO?

#### 4.1 OBJETIVOS ESTABLECIDOS AL INICIO DE LA GESTIÓN

El principal objetivo de este servicio es atender el 100% de las solicitudes ingresadas por los contribuyentes.

#### 4.2 OBJETIVOS LOGRADOS AL FINAL DE LA GESTIÓN

Durante este periodo se han atendido el 98% de las solicitudes. El 2% que no se pudo atender es por desistimiento del propio contribuyente y por inconsistencias en la información otorgada al momento de presentar la solicitud. El objetivo de nuestro personal siempre es hacer todo lo posible por satisfacer las necesidades de nuestros contribuyentes.

5. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO PARA QUE EL SERVICIO MEJORE SU ENTREGA A TIEMPO O CONVENIENTE (OPORTUNIDAD) DURANTE EL PERÍODO EN EL CARGO?

#### 5.1 LA SITUACIÓN DE ENTREGA DEL SERVICIO AL INICIAR LA GESTIÓN

En un inicio, más allá que todos los supervisores atendían solicitudes, la gran mayoría de las solicitudes se concentraban en un supervisor (mas del 50%).

#### 5.2 MEDIDAS ADOPTADAS PARA BRINDAR UN SERVICIO OPORTUNO

La atención de las solicitudes se ha repartido equitativamente entre todos los supervisores, desconcentrando así la carga de trabajo

#### 5.3 LA SITUACIÓN DE ENTREGA DEL SERVICIO A FINALIZAR LA GESTIÓN

Mejora en los tiempos de atención de las solicitudes y la calidad de las mismas.

6. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO A CARGO PARA ASEGURAR EL USO ADECUADO DE RECURSOS FINANCIEROS (ECONOMÍA) EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO ?

#### 6.1 SITUACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS AL INICIAR LA GESTIÓN

Respecto a los costos del servicio, los mismos están establecidos en el TUSNE desde el 2016 de acuerdo a la dimensión (área

construida) del predio a inspeccionar y el número de predios independizados

#### 6.2 MEDIDAS ADOPTADAS PARA EL USO ADECUADO DE LOS RECURSOS FINANCIEROS

Respecto a los gastos, para este periodo se ha tratado de incluir las inspecciones pagadas dentro del recorrido de las inspecciones regulares (fiscalizaciones) de tal forma que haya un ahorro en los gastos de movilidad y en los tiempos de trabajo de campo

#### 6.3 SITUACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS AL FINALIZAR LA GESTIÓN

No aplica

### **Detalle del cumplimiento del servicio: SOLICITUD DE SUSPENSIÓN DE COBRANZA COACTIVA Y LEVANTAMIENTO DE MEDIDA CAUTELAR (TRIBUTARIO Y NO TRIBUTARIO)**

#### 1. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA INCREMENTAR LA COBERTURA EN EL SERVICIO ?

##### 1.1 ESTADO EN QUE SE ENCONTRÓ EL SERVICIO PUBLICO

Se venía atendiendo con mediano atraso en tiempo.

##### 1.2 PRINCIPALES INDICADORES

Número de solicitudes ingresadas y número de solicitudes atendidas dentro del plazo.

##### 1.3 MEDIDAS ADOPTADAS

Incrementó de 01 a 02 el personal resolutor.

##### 1.4 RESULTADOS LOGRADOS EN LA POBLACIÓN

En la población Atención oportuna de solicitudes.

##### 1.5 LIMITACIONES Y DIFICULTADES

Carencia de sistemas que faciliten la atención.

#### 2. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA LOGRAR EFICIENCIA EN LA PROVISIÓN DEL SERVICIO ?

##### 2.1 MEJORA DE PROCESOS (REDUCCIÓN DE PASOS EN EL PROCESO)

Modificación parcial del SGD

##### 2.2 REDUCCIÓN DE TIEMPOS

Se solicitó la modificación del SGD, no ha sido atendido en su totalidad.

##### 2.3 REDUCCIÓN DE COSTOS

No aplica.

2.4 ATENCIÓN OPORTUNA A LA POBLACIÓN  
Se incrementó de 01 a 02 el personal resolutor.

3. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA INCREMENTAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO ?

3.1 ESTADO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL INICIAR LA GESTIÓN  
La calidad en la atención pasa por desarrollar dos filtros de revisión de los proyectos de resolución: 1. Resolutor, 2. Ejecutor Coactivo.

3.2 MEDIDAS ADOPTADAS  
Continuar con la tónica establecida.

3.3 ESTADO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL FINALIZAR LA GESTIÓN  
Se continúa igual ya que no hay mejoras en los sistemas.

4. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO PARA QUE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO , RESUELVE EL PROBLEMA DE LA POBLACIÓN (EFICACIA) DURANTE EL PERÍODO EN EL CARGO?

4.1 OBJETIVOS ESTABLECIDOS AL INICIO DE LA GESTIÓN  
Atención dentro del plazo establecido por ley

4.2 OBJETIVOS LOGRADOS AL FINAL DE LA GESTIÓN  
Atención dentro del plazo establecido por ley.

5. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO PARA QUE EL SERVICIO MEJORE SU ENTREGA A TIEMPO O CONVENIENTE (OPORTUNIDAD) DURANTE EL PERÍODO EN EL CARGO?

5.1 LA SITUACIÓN DE ENTREGA DEL SERVICIO AL INICIAR LA GESTIÓN  
Se venía atendiendo con mediano atraso en tiempo.

5.2 MEDIDAS ADOPTADAS PARA BRINDAR UN SERVICIO OPORTUNO  
Se incrementó de 01 a 02 el personal resolutor.

5.3 LA SITUACIÓN DE ENTREGA DEL SERVICIO A FINALIZAR LA GESTIÓN  
Atención dentro del plazo establecido por ley

6. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO A CARGO PARA ASEGURAR EL USO ADECUADO DE RECURSOS FINANCIEROS (ECONOMÍA) EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO ?

6.1 SITUACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS AL INICIAR LA GESTIÓN  
Con cobertura en el ejercicio.

6.2 MEDIDAS ADOPTADAS PARA EL USO ADECUADO DE LOS RECURSOS FINANCIEROS  
En lo que corresponde, eficiencia en la prestación del servicio.

6.3 SITUACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS AL FINALIZAR LA GESTIÓN  
se cumplió con la ejecución.

#### **Detalle del cumplimiento del servicio: TERCERÍA DE PROPIEDAD (TRIBUTARIO Y NO TRIBUTARIO)**

1. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA INCREMENTAR LA COBERTURA EN EL SERVICIO ?

1.1 ESTADO EN QUE SE ENCONTRÓ EL SERVICIO PUBLICO  
Se venía atendiendo con mediano atraso en tiempo

1.2 PRINCIPALES INDICADORES  
Número de solicitudes ingresadas y número de solicitudes atendidas dentro del plazo.

1.3 MEDIDAS ADOPTADAS  
Incrementó de 01 a 02 el personal resolutor.

1.4 RESULTADOS LOGRADOS EN LA POBLACIÓN  
En la población Atención oportuna de solicitudes.

1.5 LIMITACIONES Y DIFICULTADES  
Carencia de sistemas que faciliten la atención.

2. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA LOGRAR EFICIENCIA EN LA PROVISIÓN DEL SERVICIO ?

2.1 MEJORA DE PROCESOS (REDUCCIÓN DE PASOS EN EL PROCESO)  
Modificación parcial del SGD

2.2 REDUCCIÓN DE TIEMPOS

Se solicitó la modificación del SGD, no ha sido atendido en su totalidad

2.3 REDUCCIÓN DE COSTOS  
No aplica

2.4 ATENCIÓN OPORTUNA A LA POBLACIÓN  
Se incrementó de 01 a 02 el personal

resolutor.

3. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA INCREMENTAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO ?

3.1 ESTADO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL INICIAR LA GESTIÓN

La calidad en la atención pasa por desarrollar dos filtros de revisión de los proyectos de resolución: 1. Resolutor, 2. Ejecutor Coactivo.

3.2 MEDIDAS ADOPTADAS

Continuar con la tónica establecida

3.3 ESTADO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL FINALIZAR LA GESTIÓN

Se continúa igual ya que no hay mejoras en los sistemas

4. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO PARA QUE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO , RESUELVE EL PROBLEMA DE LA POBLACIÓN (EFICACIA) DURANTE EL PERÍODO EN EL CARGO?

4.1 OBJETIVOS ESTABLECIDOS AL INICIO DE LA GESTIÓN

Atención dentro del plazo establecido por ley.

4.2 OBJETIVOS LOGRADOS AL FINAL DE LA GESTIÓN

Atención dentro del plazo establecido por ley

5. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO PARA QUE EL SERVICIO MEJORE SU ENTREGA A TIEMPO O CONVENIENTE (OPORTUNIDAD) DURANTE EL PERÍODO EN EL CARGO?

5.1 LA SITUACIÓN DE ENTREGA DEL SERVICIO AL INICIAR LA GESTIÓN

Se venía atendiendo con mediano atraso en tiempo.

5.2 MEDIDAS ADOPTADAS PARA BRINDAR UN SERVICIO OPORTUNO

Se incrementó de 01 a 02 el personal resolutor

5.3 LA SITUACIÓN DE ENTREGA DEL SERVICIO A FINALIZAR LA GESTIÓN

Atención dentro del plazo establecido por ley

6. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO A CARGO PARA ASEGURAR EL USO ADECUADO DE RECURSOS FINANCIEROS (ECONOMÍA) EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO ?

6.1 SITUACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS AL INICIAR LA GESTIÓN

Con cobertura en el ejercicio

**6.2 MEDIDAS ADOPTADAS PARA EL USO ADECUADO DE LOS RECURSOS FINANCIEROS**

En lo que corresponde, eficiencia en la prestación del servicio.

**6.3 SITUACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS AL FINALIZAR LA GESTIÓN**

Se cumplió con la ejecución.

**VI. ANEXOS DE LOS SISTEMAS DE ADMINISTRATIVOS POR UNIDAD EJECUTORA PRESUPUESTAL.**

**ANEXOS POR UNIDAD EJECUTORA:**

**4241**

**SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA- SAT LIMA**

Anexo 1: Sistema Nacional de Planeamiento estratégico.

Anexo 1.1 Presupuesto asignado para Acciones Estratégicas Institucionales (AEI) del Plan Estratégico Institucional (PEI)

Anexo 1.2 cumplimiento de metas de indicadores de Acciones Estratégicas Institucionales (AEI) del Plan Estratégico Institucional (PEI)

Anexo 2: Sistema Nacional de Presupuesto Público.

Anexo 2.1 A nivel de Unidad Ejecutora, toda Fuente de Financiamiento

Anexo 2.2 A nivel de Unidad Ejecutora por cada Fuente de Financiamiento.

Anexo 2.3 A Nivel de Unidad Ejecutora por Actividades y Proyectos

Anexo 2.4 Resumen a Nivel de Unidad Ejecutora por Función

Anexo 3: Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones

Anexo 3.1: Inversión pública

Anexo 3.2: Obras

Anexo 4: Sistema Nacional de Contabilidad

Anexo 4.1 Estados de situación Financiera por pliego

Anexo 4.2 Estados de Gestión por pliego.

Anexo 4.3 Estado de Cambios de Patrimonio Neto por unidad ejecutora

Anexo 4.4 Estado de Flujo de Efectivo por unidad ejecutora

Anexo 4.5 PP-1 Presupuesto Institucional de Ingresos

Anexo 4.6 PP-2 Presupuesto Institucional de Gastos

Anexo 4.7 EP-1 Estado de Ejecución del Presupuesto de Ingresos y Gastos

Anexo 5: Sistema Nacional de Tesorería

Anexo 5.1: Cartas Fianzas

Anexo 5.2: Documentos Valorados

Anexo 5.3: Fideicomisos

Anexo 5.4: Saldos de Cuentas.

Anexo 5.5: Titulares y Suplentes de las Cuentas

Anexo 5.6: Últimos Giros Realizados en la Fecha de Corte.

Anexo 6: Sistema Nacional de Endeudamiento

Anexo 7: Sistema Nacional de Abastecimiento

Anexo 7.1: Procedimientos de selección (Convocados)

Anexo 7.2.1: Contratos

Anexo 7.2.2: Contratos de Terceros / Locación de Servicios

Anexo 7.3: Bienes Inmuebles y predios en propiedad

Anexo 7.4: Bienes Muebles:

Anexo 7.5: Bienes Muebles Vehículos / Maquinarias.

Anexo 7.6: Aplicativos Informáticos de la Entidad

Anexo 8: Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos

Anexo 8.1 Personal CAP/CAS/Otras Modalidades

Anexo 8.2 Funcionarios Sancionados.

Anexo 9: Sistema Nacional de Control

Anexo 9.1 Detalle de los informes de Control Posterior por Unidad Ejecutora

Anexo 9.2 Detalle de los informes de Control Simultáneo por Unidad Ejecutora

### Anexo 9.3 Detalle de funcionarios con presunta responsabilidad administrativa - entidad