

*Evaluación de Implementación al
Segundo Semestre*

**PLAN OPERATIVO
INSTITUCIONAL
2021**

CONTENIDO

I.	RESUMEN EJECUTIVO	2
II.	ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS FÍSICAS DE LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS E INVERSIONES	10
A.	MODIFICACIÓN	10
B.	EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS E INVERSIONES	13
C.	MEDIDAS ADOPTADAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE METAS.....	47
D.	MEDIDAS PARA LA MEJORA CONTINUA	47
III.	CONCLUSIONES	47
IV.	RECOMENDACIONES	49
V.	ANEXOS.....	49

I. RESUMEN EJECUTIVO

El Servicio de Administración Tributaria de Lima (SAT), organismo público descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima (MML), responsable de la gestión tributaria y la recaudación de conceptos no tributarios de la MML, elabora el Plan Operativo Institucional (POI) como un instrumento de gestión que viabilice el cumplimiento de los fines para los que fue creada, en concordancia con las metas establecidas en su Marco Estratégico Institucional¹.

La evaluación de implementación del POI 2021 del SAT, se ha elaborado en cumplimiento de la Directiva N° 0001-2021-MML-GP denominada “Directiva que regula el proceso de Planeamiento Operativo Institucional de la Municipalidad Metropolitana de Lima” aprobada con Resolución de Gerencia N° D000056-2021-MML-GMM; así como, de la “Guía para el Planeamiento Institucional” y de la “Guía para el Seguimiento y Evaluación de Políticas Nacionales y Planes” del SINAPLAN.

El Plan Operativo Institucional 2021 del SAT está alineado al Plan Estratégico Institucional 2020 - 2024 Ampliado² de la Municipalidad Metropolitana de Lima, aportando al cumplimiento de los objetivos y acciones estratégicas establecidas, los cuales orientan el desempeño de la Institución a la consecución de metas.

Durante el ejercicio 2021 se realizaron cuatro (4) modificaciones al POI, a consecuencia de cambios solicitados por los diversos centros de costo que conforman la Institución, ante ello, la presente evaluación se realizó en base al POI 2021 Modificado Versión 4 del SAT, el cual comprende un total de setenta y ocho (78) actividades operativas distribuidas en tres (3) actividades presupuestarias. Asimismo, se realizaron modificaciones al POI como resultado de la interacción del Presupuesto Institucional Modificado (PIM) y el POI.

Durante el periodo 2021 se realizaron modificaciones al POI debido a las siguientes razones:

- Sincronización integral de la programación de metas físicas para el periodo 2021, dada la necesidad de priorizar tareas y actividades.
- Limitaciones presupuestales debido a la disminución del nivel de recaudación del SAT, producto de la coyuntura actual (normas de prevención sanitaria ante la Pandemia COVID-19).
- Restricciones para la contratación de personal, lo cual ha generado que haya menor capacidad operativa en distintos centros de costo.
- Restructuración de planes internos por cambios en la programación de tareas y acciones.
- Ajustes del Cuadro de Necesidades Institucional.
- Incorporación de Saldo de Balance para la ampliación del marco presupuestal.

En este contexto, el presente documento evalúa el nivel de cumplimiento de las metas de las actividades operativas programadas para el ejercicio fiscal 2021 y el avance de las mismas al cierre del segundo semestre, para lo cual se verificó la ejecución las actividades en relación a sus metas físicas; así como el desempeño de los indicadores operativos; asimismo, se puntualizan los factores que incidieron en el desarrollo de las actividades y las principales acciones desarrolladas en el marco de su ejecución.

Finalmente, la presente evaluación detalla por cada Órgano y Unidad Orgánica las principales acciones ejecutadas y oportunidades de mejora.

¹ Aprobado con Sesión Ordinaria N° 355-2020-CD SAT de fecha 21 de diciembre de 2020.

² Aprobado por Resolución de Alcaldía N° 117, de fecha 31 de marzo del 2021.

A. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS 2021

El Servicio de Administración Tributaria de Lima – SAT, fue creado mediante los Edictos N.º 225 y N.º 227, publicados el 17 de mayo y el 04 de octubre de 1996, como un organismo público descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima – MML; con autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera responsable de la gestión tributaria y la recaudación de conceptos no tributarios.

En ese sentido, con las atribuciones dadas por la MML y, para el cumplimiento de su finalidad el SAT define su misión, valores y estrategias de acuerdo a lo siguiente:



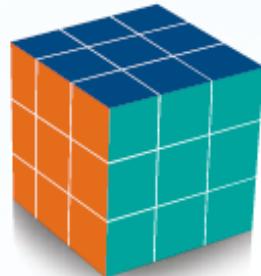
3

MISIÓN

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

VALORES

- Transparencia · Vocación de servicio · Compromiso · Confianza



MARCO ESTRATÉGICO 2020 - 2023

ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES

Recaudación

Recaudación tributaria y no tributaria permanente y efectiva en el Servicio de Administración Tributaria de Lima.

Servicio al ciudadano

Prestación de servicios acorde a las expectativas de los usuarios del Servicio de Administración Tributaria de Lima.

Soporte interno

Gestión eficiente de los procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima en el marco de la modernización del estado.

B. EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE METAS

RESULTADO DE LOS INDICADORES DE LAS ACCIONES ESTRATÉGICAS MML Y ESTRATEGIAS SAT 2021

Al cierre del segundo semestre del año fiscal 2021 los resultados de los indicadores estratégicos del PEI 2020-2024 Ampliado de la MML respecto al Marco Estratégico SAT 2020-2023 Actualizado, son los siguientes:

**CUADRO N° 1: COMPARATIVO DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES ESTRATÉGICOS
AL SEGUNDO SEMESTRE 2020 – 2021**

CÓDIGO	ACCIONES ESTRÁTÉGICAS/ ESTRATEGIAS	Nº	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	RESULTADOS	
					2020	2021
ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES MML						
AEI.09. 06	RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA EFECTIVA EN BENEFICIO DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA	1	EFFECTIVIDAD GENERAL DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA. ^{1/}	PORCENTAJE	77.9%	82.3%
		2	EFFECTIVIDAD GENERAL DE LA COBRANZA NO TRIBUTARIA. ^{2/}	PORCENTAJE	34.6%	34.4%
AEI.09. 09	GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS EFICAZ EN LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA	3	AVANCE DE CUMPLIMIENTO DEL POI	PORCENTAJE	98.9%	98.5%
ESTRATEGIA SAT – EJE DE RECAUDACIÓN						
EI.01	RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA PERMANENTE Y EFECTIVA EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA	4	EFFECTIVIDAD DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE PAGO OPORTUNO. ^{3/}	PORCENTAJE	61.7%	60.7%
		5	EFFECTIVIDAD DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN ESTADO COACTIVO.	PORCENTAJE	12.9%	58.5%
		6	EFFECTIVIDAD DE LA RECAUDACIÓN DE DEUDA CORRIENTE FISCALIZADA. ^{1/}	PORCENTAJE	37.4%	49.8%
		7	REDUCCIÓN DE LA CARTERA TRIBUTARIA DE AÑOS ANTERIORES. ^{4/}	PORCENTAJE	11.4%	24.8%
		8	CONTRIBUYENTES PUNTUALES.	PORCENTAJE	31.0%	32.8%
ESTRATEGIA SAT – EJE DE SERVICIO AL CIUDADANO						
EI.02	PRESTACIÓN DE SERVICIOS ACORDE A LAS EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA	9	SATISFACCIÓN GENERAL DEL CIUDADANO. ^{5/}	PORCENTAJE	-*	-*
		10	PERCEPCIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL CIUDADANO. ^{5/}	PORCENTAJE	56.0%	66.0%
		11	CONTRIBUYENTES CON TELÉFONO Y/O EMAIL. ^{6/}	PORCENTAJE	85.7%	85.3%
ESTRATEGIA SAT – EJE DE SOPORTE INTERNO						
EI.03	GESTIÓN EFICIENTE DE LOS PROCESOS DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA EN EL MARCO DE LA MODERNIZACIÓN DEL ESTADO	12	PROCESOS DE SOPORTE OPTIMIZADOS. ^{5/}	NÚMERO	6	10
		13	SATISFACCIÓN GENERAL DEL COLABORADOR SAT. ^{5/}	PORCENTAJE	91.5%	87.4%
		14	DESARROLLO DE SOLUCIONES TIC'S PARA LA OPERACIÓN. ^{5/}	NÚMERO	7	8
		15	ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL. ^{5/}	NÚMERO	2	3
		16	PROGRAMAS DE CULTURA TRIBUTARIA. ^{5/}	NÚMERO	1	1

*En los años 2020 y 2021, dadas las medidas implementadas por la pandemia COVID-19 y las limitaciones institucionales, no se realizó la medición del indicador.

1/ Considera la emisión y recaudación de deuda corriente del año 2020 y 2021 (monto insoluto), por IP, IV, A.

2/ Considera la cantidad de papeletas impuestas y pagadas en el año 2020 y 2021. Asimismo, no se consideran las papeletas anuladas.

3/ Considera el pago de cada cuota dentro del plazo de vencimiento.

4/ Considera montos insoluto de deuda emitida y recaudación. El saldo considerado en la cartera tributaria (IP, IV, A) es al cierre del año anterior (2020).

5/ Periodo y oportunidad de seguimiento anual.

6/ Considera contribuyentes con deuda afectos del 2020 y 2021.

Fuente: Área Funcional de Planificación – Indicadores estratégicos.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

EVALUACIÓN DE LA META FÍSICA

La evaluación de implementación del POI, al segundo semestre 2021, incluye información respecto de la ejecución física y el cumplimiento de los indicadores operativos asociados. Para ello, se ha organizado la información en relación a los órganos y unidades orgánicas responsables de ejecutar las actividades operativas. A continuación, se describe brevemente la información contenida en el presente informe:

- ✓ **Meta física:** Valor proyectado de la producción física de las actividades operativas. Se presenta como la programación y nivel de ejecución de las actividades del año 2021, cuya evaluación considera los parámetros de desviación según detalle del Cuadro N° 2. Dicha información se obtuvo del Módulo de Control de la Gestión, de acuerdo a lo reportado por cada órgano/unidad orgánica responsable de la ejecución.

CUADRO N° 2
EVALUACIÓN DEL NIVEL DE DESVIACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE CUMPLIMIENTO

Rango de cumplimiento de metas físicas	Valorización	
=100%	Óptimo	
100% < E ≤ 105% 95% ≤ E < 100%	Aceptable	
85% ≤ E < 95%	Tolerable	
E < 85% E > 105%	Programación Deficiente	

Nota: el nivel de valorización se estableció en la DIRECTIVA N° 0001-2021-MML-GP “Directiva que Regula el Proceso de Planeamiento Operativo Institucional de la Municipalidad Metropolitana De Lima”.

EJECUCIÓN SAT

Al cierre del segundo semestre 2021, el Servicio de Administración Tributaria de Lima ejecutó un total de setenta y ocho (78) actividades operativas, distribuidas entre sus órganos y unidades orgánicas. En el Cuadro N° 3 se muestra el número de actividades por nivel de desviación de la meta; asimismo, el presupuesto programado y ejecutado respecto de bienes, servicios, gastos de personal y otros, que alcanzó un nivel de ejecución del 78.2%.

CUADRO N° 3
NIVEL DE EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES 2021

GERENCIAS	NÚMERO DE ACTIVIDADES POR NIVEL DE DESVIACIÓN DE LA META					PRESUPUESTO ANUAL ^{1/}		
	= 100% 	>100% ≤ 105% 95% < 100% 	>85% ≤ 95% 	≥0% ≤ 85% >105% 	TOTAL ACTIVIDADES	PIM* (a)	EJECUTADO (b)	NIVEL DE EJEC (b/a)
SAT	62	10	4	2	78	99 730 676.00	77 972 795.78	78.2%
%	79.5	12.8	5.1	2.6	100.0			

1/Información al cierre del año 2021 - Devengado.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión / A.F Presupuesto – Gerencia de Finanzas

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

En la siguiente tabla, se detalla de manera desagregada la performance de cada una de las actividades operativas, por centro de costo y actividad presupuestal (MEF), durante el año 2021:

TABLA N° 1: ACTIVIDADES OPERATIVAS DEL POI Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO

CENTRO DE COSTO	ACTIVIDAD PRESUPUESTAL MEF	ACTIVIDAD OPERATIVA	PROG	EJEC	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
JEFATURA SAT	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN, CONTROL Y SUPERVISIÓN DEL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD	12	12	100.0% ●
ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	ACCIONES DE CONTROL Y AUDITORÍA	EJECUCIÓN DEL CONTROL GUBERNAMENTAL	48	32	66.7% ●
ESCUELA SAT	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE LAS FUNCIONES DE ESCUELA SAT	23	23	100.0% ●
ESCUELA SAT	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CAPACITACION Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL	15	15	100.0% ●
ESCUELA SAT	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ENTRE COLABORADORES DEL SAT	7	7	100.0% ●
OFICINA DE DEFENSORIA DEL CONTRIBUYENTE Y ADMINISTRADO	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	RECIBIR Y GESTIONAR LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS	64	64	100.0% ●
OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES QUE PROMUEVAN EL PAGO VOLUNTARIO Y OPORTUNO PARA IMPULSAR LA RECAUDACIÓN	12	12	100.0% ●
OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTIÓN DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL Y ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES Y/O CAMPAÑAS	377	376	99.7% ●
OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	FOMENTO DE LA CULTURA TRIBUTARIA Y CREACIÓN DE ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES Y DE DIFUSIÓN PARA LOS VENCIMIENTOS	40	40	100.0% ●
OFICINA DE PLANIFICACION Y ESTUDIOS ECONOMICOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA OFICINA PARA PLANIFICAR Y CONTROLAR LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y BRINDAR SUSTENTO TÉCNICO ECONÓMICO PARA LA TOMA DE DECISIONES	12	12	100.0% ●
OFICINA DE PLANIFICACION Y ESTUDIOS ECONOMICOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	ANÁLISIS, DIAGNÓSTICO E INVESTIGACIONES EN MATERIA ECONÓMICA	160	160	100.0% ●
OFICINA DE PLANIFICACION Y ESTUDIOS ECONOMICOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	114	114	100.0% ●
GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACION DE RECURSOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS RECURSOS DE LA ENTIDAD	12	12	100.0% ●
GERENCIA DE FINANZAS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA ASEGURAR EL SOPORTE DE LOS RECURSOS FINANCIEROS	12	12	100.0% ●
GERENCIA DE FINANZAS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS	96	96	100.0% ●
GERENCIA DE FINANZAS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	ELABORACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS	178	178	100.0% ●
GERENCIA DE FINANZAS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DEL PROCESO PRESUPUESTARIO INSTITUCIONAL	47	47	100.0% ●
GERENCIA DE FINANZAS	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTIÓN DE RECEPCIÓN DEL PAGO DE LOS CIUDADANOS	104	104	100.0% ●
GERENCIA DE ADMINISTRACION	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA ASEGURAR LA DISPONIBILIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS	12	12	100.0% ●
GERENCIA DE ADMINISTRACION	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INSTITUCIÓN	99	99	100.0% ●
GERENCIA DE ADMINISTRACION	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DEL ABASTECIMIENTO	88	88	100.0% ●
GERENCIA DE ADMINISTRACION	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	EJECUCIÓN DEL MANTENIMIENTO Y MEJORA DE LA INFRAESTRUCTURA DE LA INSTITUCIÓN	71	71	100.0% ●
GERENCIA DE ADMINISTRACION	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	EJECUCIÓN DEL CONTROL Y MANTENIMIENTO DE LOS BIENES Y SERVICIOS PARA LA INSTITUCIÓN	140	140	100.0% ●
GERENCIA DE ADMINISTRACION	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	ADMINISTRACIÓN Y PRESERVACIÓN DEL ACERVO DOCUMENTARIO DE LA ENTIDAD	188	188	100.0% ●
GERENCIA DE ADMINISTRACION	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GASTOS EN SERVICIOS GENERALES DE LA ENTIDAD	36	36	100.0% ●

CENTRO DE COSTO	ACTIVIDAD PRESUPUESTAL MEF	ACTIVIDAD OPERATIVA	PROG	EJEC	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA CAPTAR, MANTENER Y EVALUAR LOS RECURSOS HUMANOS DE LA INSTITUCIÓN	26	26	100.0% ●
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVIDORES	160	154	96.3% ●
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DE LAS COMPENSACIONES DE LOS SERVIDORES	90	90	100.0% ●
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DE INCORPORACIÓN DE LOS SERVIDORES	78	73	93.6% ●
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DEL DESARROLLO Y CAPACITACIÓN DE LOS SERVIDORES	31	31	100.0% ●
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DE RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES	275	275	100.0% ●
GERENCIA CENTRAL DE INNOVACION Y PROYECTOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRIGIR Y SUPERVISAR LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA, LA OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DE SOPORTE Y EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SISTEMAS Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	12	12	100.0% ●
GERENCIA DE PROYECTOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PROMOCIÓN, FORMULACIÓN Y GESTIÓN DE INVERSIONES Y/O ACTIVIDADES ESTRÁTÉGICAS	46	46	100.0% ●
GERENCIA DE INFORMATICA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA Y GESTIÓN DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS Y DE INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	12	12	100.0% ●
GERENCIA DE INFORMATICA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DE LOS SERVICIOS TI PARA EL USUARIO FINAL	47	47	100.0% ●
GERENCIA DE INFORMATICA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA CRÍTICA	38	38	100.0% ●
GERENCIA DE INFORMATICA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	DESARROLLO Y MANTENIMIENTO A LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS	13	13	100.0% ●
GERENCIA DE INFORMATICA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA NFORMACION	22	22	100.0% ●
GERENCIA DE INFORMATICA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS	36	36	100.0% ●
GERENCIA DE ORGANIZACION Y PROCESOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES QUE OPTIMICEN EL FUNCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD	12	12	100.0% ●
GERENCIA DE ORGANIZACION Y PROCESOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	OPTIMIZACIÓN Y REGULACIÓN DE LOS PROCESOS	31	31	100.0% ●
GERENCIA DE ORGANIZACION Y PROCESOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	20	20	100.0% ●
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS DISPOSITIVOS EN MATERIA LEGAL Y LA DEFENSA DE LOS INTERESES DEL SAT	12	12	100.0% ●
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	ATENCIÓN DE MEDIOS IMPUGNATORIOS DE SEGUNDA INSTANCIA	48	48	100.0% ●
GERENCIA DE ASUNTOS JURIDICOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA ESTABLECER LA POSICIÓN LEGAL DE LA INSTITUCIÓN EN MATERIA DE SU COMPETENCIA	12	12	100.0% ●
GERENCIA DE ASUNTOS JURIDICOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	EMISIÓN DE OPINIONES Y EVALUACIONES LEGALES; ELABORACIÓN DE PROYECTOS NORMATIVOS, CONVENIOS Y CONTRATOS; REVISIÓN DE DOCUMENTOS QUE SOPORTAN LOS PROCESOS DEL SAT; Y ASESORÍA LEGAL	72	72	100.0% ●
GERENCIA DE ASUNTOS JURIDICOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	ELABORACIÓN DE INFORMES TÉCNICO LEGALES SOBRE RATIFICACIÓN DE ORDENANZAS DISTRITALES	216	216	100.0% ●

CENTRO DE COSTO	ACTIVIDAD PRESUPUESTAL MEF	ACTIVIDAD OPERATIVA	PROG	EJEC	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
GERENCIA DE IMPUGNACIONES	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	REPRESENTACIÓN DE LOS INTERESES DE LA INSTITUCIÓN Y SUS FUNCIONARIOS EN LOS PROCESOS JUDICIALES, ADMINISTRATIVOS, POLICIALES Y FISCALES	175	176	100.6% ●
GERENCIA DE IMPUGNACIONES	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES IMPUGNATORIAS Y DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL DE LA ENTIDAD	12	12	100.0% ●
GERENCIA DE IMPUGNACIONES	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	ATENCIÓN DE MEDIOS IMPUGNATORIOS Y SOLICITUDES NO CONTENCIOSAS EN PRIMERA INSTANCIA	60	60	100.0% ●
GERENCIA DE IMPUGNACIONES	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	ATENCIÓN DE PROCEDIMIENTO SANCIONADOR EN ETAPA INSTRUCTOR	24	24	100.0% ●
GERENCIA DE IMPUGNACIONES	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN EN EL MARCO DE LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN N° 27806.	24	24	100.0% ●
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA ENTIDAD	12	12	100.0% ●
OFICINA DE CALIDAD DE DATOS	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS DATOS REGISTRADOS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA DEUDA E IDENTIFICACIÓN DEL CIUDADANO	129	130	100.8% ●
GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA LA ADECUADA ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN A LOS CONTRIBUYENTES Y ADMINISTRADOS	12	12	100.0% ●
GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN PRESENCIAL A LAS CONSULTAS DE LOS CIUDADANOS	113	112	99.1% ●
GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN TELEFONICA A LAS CONSULTAS DE LOS CIUDADANOS	82	76	92.7% ●
GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	RECEPCIÓN, REGISTRO Y DERIVACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	70	62	88.6% ●
GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	REGISTRO DE INFORMACIÓN POR CONCEPTOS NO TRIBUTARIOS	139	135	97.1% ●
GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE REVISIÓN Y SUBSANACIÓN DE DATOS DE LOS CIUDADANOS	46	37	80.4% ●
GERENCIA DE FISCALIZACION	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	DIRECCIÓN DE ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS OMISOS Y/O SUBVALUADORES Y DETERMINACIÓN DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS	12	12	100.0% ●
GERENCIA DE FISCALIZACION	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	DETECCIÓN DE OMISOS Y SUBVALUADORES Y DETERMINACIÓN DE LA DEUDA	344	344	100.0% ●
GERENCIA DE FISCALIZACION	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	VERIFICACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DE LOS PREDIOS	205	205	100.0% ●
GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA LA COBRANZA PRE COACTIVA DE LAS DEUDAS TRIBUTARIAS Y NO TRIBUTARIAS	12	12	100.0% ●
GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTIÓN DE LA COBRANZA PRE COACTIVA TRIBUTARIA	163	158	96.9% ●
GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTIÓN DE LA COBRANZA PRE COACTIVA NO TRIBUTARIA	137	133	97.1% ●
GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	EMISIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS Y SEGUIMIENTO DE DEUDA EN MATERIA TRIBUTARIA	85	85	100.0% ●
GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	EMISIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS Y SEGUIMIENTO DE DEUDA EN MATERIA NO TRIBUTARIA	85	85	100.0% ●
GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	NOTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA Y DE LA INSTITUCIÓN	164	163	99.4% ●
GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES	110	110	100.0% ●
GERENCIA DE EJECUCION COACTIVA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA LA COBRANZA COACTIVA DE LAS DEUDAS TRIBUTARIAS Y NO TRIBUTARIAS	12	12	100.0% ●
GERENCIA DE EJECUCION COACTIVA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	EJECUCIÓN DE SECUESTRO CONSERVATIVO DE BIENES	22	22	100.0% ●
GERENCIA DE EJECUCION COACTIVA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GENERACIÓN DE PAPELETAS ELECTRÓNICAS	44	44	100.0% ●
GERENCIA DE EJECUCION COACTIVA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	CUSTODIA DE BIENES RETENIDOS DE TERCEROS	45	45	100.0% ●
GERENCIA DE EJECUCION COACTIVA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTIÓN DE COBRANZA COACTIVA TRIBUTARIA	311	289	92.9% ●
GERENCIA DE EJECUCION COACTIVA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTIÓN COBRANZA COACTIVA NO TRIBUTARIA	312	302	96.8% ●
INSTITUCIONAL	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	COORDINACIÓN DE LA CAMPAÑA DE GENERACIÓN Y EMISIÓN MASIVA DE CUADERNILLOS TRIBUTARIOS 2021	11	11	100.0% ●
INSTITUCIONAL	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	COORDINACIÓN EN LA EJECUCIÓN DE LA CAMPAÑA DE GENERACIÓN Y EMISIÓN MASIVA DE CUADERNILLOS TRIBUTARIOS 2022	23	23	100.0% ●
TOTAL			6,271	6,175	98.5% ●

En el Cuadro N° 4 se muestra que, al cierre del segundo semestre 2021, se encontraban programadas 6 271 acciones en el Plan Operativo Institucional, de las cuales se ejecutaron 6 175 acciones, principalmente por parte de los órganos y unidades orgánicas vinculadas con los procesos de línea, alcanzando una ejecución de metas físicas del **98.5%**. Asimismo, la ejecución presupuestal a nivel institucional alcanzó el **78.2%**, siendo la actividad presupuestal MEF: “**Administración de recursos municipales**”, la que presentó la mayor ejecución del presupuesto con **79.1%**.

CUADRO N° 4
EJECUCIÓN ANUAL DE METAS POI Y PRESUPUESTO SAT 2021

POI – META FÍSICA				EJECUCIÓN PRESUPUESTAL		
ACTIVIDAD PRESUPUESTAL- MEF	PROG. (a)	EJEC.1/ (b)	% EJEC. (b/a)	PROG. (a)	EJEC.2/ (b)	% EJEC. (b/a)
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	4 046	3 977	98.3%	74 656 629	59 064 578.32	79.1%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	2 177	2 166	99.5%	23 950 560	18 438 940.49	77.0%
ACCIONES DE CONTROL Y AUDITORÍA	48	32	66.7%	1 123 487	469 276.97	41.8%
TOTAL	6 271	6 175	98.5%	99 730 676	77 972 795.78	78.2%

1/ Referido a la ejecución de acciones programadas y no programadas en el Plan Operativo Institucional al 31 de diciembre de 2021.

2/ Referido a la ejecución presupuestal de bienes, servicios y personal.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión/AF Presupuesto

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

II. ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS FÍSICAS DE LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS E INVERSIONES

A. MODIFICACIÓN

El Plan Operativo Institucional 2021³ del Servicio de Administración Tributaria de Lima, al inicio del presente ejercicio fiscal, comprendió setenta y nueve (79) actividades operativas, distribuidas en tres (3) metas presupuestales MEF (“Administración de Recursos Municipales”, “Gestión Administrativa” y “Acciones de Control y Auditoría”); con una meta física de 6 424 acciones. Asimismo, el Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) ascendió a S/ 96 606 701.

A continuación, se presenta la estructura inicial del POI 2021, con su programación de metas físicas por trimestre y el presupuesto asignado:

CUADRO N° 5
ESTRUCTURA DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2021 INICIAL

ACTIVIDADES PRESUPUESTALES	ACTIVIDADES OPERATIVAS	TOTAL META FÍSICA	TRIMESTRE				PRESUPUESTO
			I	II	III	IV	
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	43	4 233	1 060	1 061	1 053	1 059	73 005 178
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	35	2 136	516	533	508	579	22 478 038
ACCIONES DE CONTROL Y AUDITORÍA	1	55	13	15	16	11	1 123 485
TOTAL	79	6 424	1 589	1 609	1 577	1 649	96 606 701

Fuente: Área Funcional de Planificación - OPE

Durante el primer trimestre 2021, los órganos y/o unidades orgánicas del SAT realizaron modificaciones en los planes de trabajo de sus actividades operativas, lo que conllevó a realizar cambios en sus metas físicas asignadas; al finalizar el trimestre en mención, doce (12) centros de costo realizaron modificaciones en sus metas, generando modificaciones en veinticinco (25) actividades operativas presentaron cambios respecto a su programación inicial.

En este contexto, se aprobó el Plan Operativo Institucional 2021 Modificado Versión 1⁴ del Servicio de Administración Tributaria de Lima, el cual comprendió un total de setenta y ocho (78) actividades operativas, con una meta física de 6 350 acciones distribuidas en tres (3) actividades presupuestarias MEF. Ver cuadro N° 6

³ Aprobado por Sesión Ordinaria 355-2020-CD-SAT.

⁴ Aprobado por Sesión Ordinaria 367-2021-CD-SAT - Acuerdo de Consejo Directivo N° 206-163-00000006.

CUADRO N° 6
ESTRUCTURA DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2021 MODIFICADO VERSIÓN 1

ACTIVIDADES PRESUPUESTALES	ACTIVIDADES OPERATIVAS	TOTAL META FISICA	TRIMESTRE				PRESUPUESTO
			I	II	III	IV	
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	43	4 173	1 008	1 058	1 051	1 056	72 861 749
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	34	2 128	527	535	496	570	22 621 465
ACCIONES DE CONTROL Y AUDITORÍA	1	49	8	15	13	13	1 123 487
TOTAL	78	6 350	1 543	1 608	1 560	1 639	96 606 701

Fuente: Área Funcional de Planificación - OPE

Durante el segundo trimestre 2021, se efectuaron cambios en la programación de metas físicas de las actividades operativas debido a la priorización de tareas y acciones, dado el estado situacional de la Institución; así como, por la ampliación del marco presupuestal (PIM), dada la transferencia financiera de la MML por la suma de 863,290 soles, para la consecución de la meta 2 del Plan de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal modificando el PIA a 97 469 991 soles (PIM). Siendo así, se aprobó el Plan Operativo Institucional 2021 Modificado Versión 2⁵, del Servicio de Administración Tributaria de Lima, en el cual se describen los cambios suscitados en el trimestre, donde diez (10) centros de costo realizaron modificaciones en sus metas; y, a nivel de actividades operativas, veintitrés (23) actividades presentaron cambios respecto a su programación al cierre del trimestre. La estructura modificada del POI modificado en su versión 2 es la siguiente:

CUADRO N° 7
ESTRUCTURA DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2021 MODIFICADO VERSIÓN 2

ACTIVIDADES PRESUPUESTALES	ACTIVIDADES OPERATIVAS	TOTAL META FISICA	TRIMESTRE				PRESUPUESTO
			I	II	III	IV	
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	43	4 086	1 008	1 007	1 026	1 045	73 157 893
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	34	2 126	527	532	496	571	23 188 611
ACCIONES DE CONTROL Y AUDITORÍA	1	49	8	15	13	13	1 123 487
TOTAL	78	6 261	1 543	1 554	1 535	1 629	97 469 991

Fuente: Área Funcional de Planificación - OPE

Durante el tercer trimestre 2021, se efectuaron modificaciones en la programación de metas físicas de las actividades operativas; ello, debido a la priorización de tareas que realizaron las unidades orgánicas y, a la desestimación de una actividad operativa, dado los ajustes al límite de gastos establecido para mantener el equilibrio financiero en la Institución, el cual se vio afectado por la coyuntura derivada de los efectos del Estado de Emergencia Nacional por el brote de la COVID-19. De otro lado, se creó una nueva actividad operativa relacionada a los actos preparatorios de la campaña masiva 2022. Adicional a ello, se incorporaron recursos provenientes del saldo de balance por la suma de 2 260 685.05 soles, destinados exclusivamente para dar continuidad al servicio de internet (534 760.05 soles) y al servicio de cargos bancarios (1 725 925.00 soles). La estructura modificada del POI modificado en su versión 3⁶ es la siguiente:

CUADRO N° 8
ESTRUCTURA DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2021 MODIFICADO VERSIÓN 3

ACTIVIDADES PRESUPUESTALES	ACTIVIDADES OPERATIVAS	TOTAL META FISICA	TRIMESTRE				PRESUPUESTO
			I	II	III	IV	
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	44	4 083	1 008	1 007	1 023	1 045	74 656 629
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	33	2 155	527	532	517	579	23 950 560
ACCIONES DE CONTROL Y AUDITORÍA	1	48	8	15	16	9	1 123 487
TOTAL	78	6 286	1 543	1 554	1 556	1 633	99 730 676

Fuente: Área Funcional de Planificación - OPE

⁵ Aprobado por Sesión Ordinaria 373-2021-CD-SAT - Acuerdo de Consejo Directivo N° 206-163-00000010.

⁶ Aprobado por Sesión Ordinaria 380-2021-CD-SAT – Acuerdo de Consejo Directivo N° 206-163-00000015.

Durante el cuarto trimestre 2021, los Órganos y/o Unidades Orgánicas del SAT realizaron modificaciones en los planes de trabajo de sus actividades operativas, lo que conllevó a realizar cambios en sus metas físicas⁷ asignadas; al finalizar el trimestre en mención, ocho (8) centros de costo realizaron modificaciones en sus metas, y fueron catorce (14) actividades operativas las que presentaron cambios respecto a su programación al cierre del tercer trimestre.

Al respecto de las modificaciones por reprogramación presentadas en el cuarto trimestre, estas fueron realizadas por los centros de costo debido a cambios en la programación de sus metas físicas.

Entre las razones por las que los centros de costo realizaron modificaciones a sus actividades operativas, están las que se derivan principalmente por el impacto generado producto del Estado de Emergencia Nacional, entre las cuales se precisan las siguientes:

- Priorización de tareas/acciones dentro del área
- Limitaciones presupuestales
- Aprobación de beneficios tributarios y no tributarios y su extensión al cierre del año.
- Restructuración de planes internos

Cabe precisar, que la presente evaluación se realiza en base a la estructura modificada del POI al cierre del año 2021 (versión 4); a continuación, se presenta la programación de metas físicas por trimestre y el presupuesto asignado.

**CUADRO N° 9
ESTRUCTURA DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2021 AL CIERRE DEL AÑO (VERSIÓN 4)**

ACTIVIDADES PRESUPUESTALES	ACTIVIDADES OPERATIVAS	TOTAL META FÍSICA	TRIMESTRE				PRESUPUESTO
			I	II	III	IV	
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	44	4 046	1 008	1 007	1 023	1 008	74 451 136
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	33	2 177	527	532	517	601	24 131 053
ACCIONES DE CONTROL Y AUDITORÍA	1	48	8	15	16	9	1 148 487
TOTAL	78	6 271	1 543	1 554	1 556	1 618	99 730 676

Fuente: Área Funcional de Planificación – OPE

⁷ Todas las solicitudes de reprogramación de metas físicas son ingresadas mediante requerimiento al Módulo de Control de la Gestión – MCG.

B. EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS E INVERSIONES

En esta sección se procede a realizar un análisis del nivel de cumplimiento de las metas físicas del Plan Operativo Institucional a nivel de centros de costo, considerando las principales acciones realizadas, el avance de los indicadores de desempeño asociados y planteando oportunidades de mejora.

A continuación, se muestra en el Cuadro N° 10 las metas POI programadas (anuales) y ejecutadas por la Jefatura, las Gerencias Centrales, Oficinas II y OCI.

CUADRO N° 10
NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POI 2021
POR GERENCIAS CENTRALES, OFICINAS Y OCI

CENTRO DE COSTO	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. ANUAL (a)	EJEC. (b)	% AVANCE (b/a)
 JEFATURA, OFICINAS, Y MASIVA	Acciones realizadas	870	869	99.9%
 ÓRGANO DE CONTROL INTITUCIONAL	Acciones realizadas	48	32	66.7%
 OPERACIONES	Acciones realizadas	2 666	2 597	97.4%
 NORMATIVA	Acciones realizadas	655	656	100.2%
 ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS	Acciones realizadas	1 743	1 732	99.4%
 INNOVACIÓN Y PROYECTOS	Acciones realizadas	289	289	100.0%
TOTAL		6 271	6 175	98.5%

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE

Según lo que se visualiza en el cuadro N° 10, es la Gerencia Central de Innovación y Proyectos, y sus gerencias, quien ha logrado el nivel de ejecución óptimo de metas físicas al cierre del periodo 2021, con un 100.0% de ejecución; seguido por la Jefatura, sus Oficinas y la Campaña Masiva con un nivel de ejecución del 99.9%.

Cabe precisar, que la ejecución de las metas físicas para el presente periodo ha sido impactada por la actual coyuntura por la que atraviesa el país, producto de la pandemia ocasionada por el brote del Covid-19. Esta situación obligó al Gobierno Central a adoptar medidas de aislamiento social desde el 16 de marzo de 2020; medidas que han sido ampliadas hasta el presente periodo. Por tanto, las labores presenciales en el Servicio de Administración Tributaria de Lima tuvieron que ser limitadas a todo nivel.

GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES

La Gerencia Central de Operaciones y las unidades orgánicas que la integran, durante el 2021, alcanzaron un nivel de ejecución del 97.4% con respecto a la meta anual. En el Cuadro N° 11 se muestra el detalle de la programación de metas físicas y sus niveles de ejecución respecto de los centros de costo.

CUADRO N° 11
NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS 2021
DE LA GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES

CENTRO DE COSTO	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. ANUAL (a)	EJEC. (b)	% AVANCE (b/a)
 GER. CENTRAL OPERACIONES^{1/}	Acciones realizadas	12	12	100.0%
 GESTIÓN DE COBRANZA	Acciones realizadas	756	746	98.7%
 SERVICIOS AL ADMINISTRADO	Acciones realizadas	462	434	93.9%
 FISCALIZACIÓN	Acciones realizadas	561	561	100.0%
 EJECUCIÓN COACTIVA	Acciones realizadas	746	714	95.7%
 OFIC. DE CALIDAD DE DATOS	Acciones realizadas	129	130	100.8%
TOTAL		2 666	2 597	97.4%

1/ Sólo se refiere al despacho de la Gerencia Central de Operaciones.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación-OPE.

La Gerencia Central de Operaciones, conjuntamente con sus Gerencias de Línea, programó veinticuatro (24) actividades operativas en el POI. Durante el año 2021, a través de la gestión eficiente de sus procesos, lograron que 13 actividades operativas cumplan al 100.0% con sus metas programadas.

Sin embargo, siete (7) de las actividades operativas presentaron un nivel de desviación, dentro del rango aceptable, producto del incumplimiento de tareas/acciones que se mencionan a continuación:

- **Gestión y fortalecimiento de la calidad de los datos registrados para la determinación de la deuda e identificación del ciudadano.** Esta actividad operativa se encuentra a cargo de la Oficina de Calidad de Datos, y obtuvo un nivel de cumplimiento del 100.8%; ello, debido a que durante el mes de marzo se ejecutó una meta adicional no programada a consecuencia de la ampliación de la fecha de vencimiento de la primera cuota, lo cual generó la continuidad de la campaña de Actualización de Datos en el mes de marzo.

- **Atención y orientación presencial a las consultas de los ciudadanos.** Esta actividad operativa se encuentra a cargo de la Gerencia de Servicios al Administrado, y obtuvo un nivel de cumplimiento del 99.1%, a consecuencia de la suspensión de la atención presencial en el mes de febrero, producto de la cuarentena estricta con restricción de movilidad decretada por el Gobierno Central.
- **Notificación de documentos para la gestión de cobranza y de la institución.** Esta actividad se encuentra a cargo de la Gerencia de Gestión de Cobranza, y obtuvo un nivel de cumplimiento del 99.4%, debido a que en el mes de febrero no se realizó la acción: “Registro y remisión de cargos notificados en sede administrativa”; además, la limitación de presupuesto provocó que algunas acciones de notificación no logren un mayor alcance.
- **Gestión de cobranza coactiva no tributaria.** Esta actividad operativa se encuentra a cargo de la Gerencia de Ejecución Coactiva, y obtuvo un nivel de cumplimiento del 96.8%, en virtud a que en los meses de enero, abril y junio no se realizaron todas las acciones coactivas programadas, tales como: emisión de actos administrativos, ejecución de medida cautelar, entre otras, debido a la coyuntura del país en el marco del Estado de Emergencia y a las limitaciones presupuestales de la Institución. Por otro lado, en los meses de julio, agosto y setiembre no se ejecutaron acciones relacionadas al proceso de remate, diligencia de remate, armado de expedientes coactivos y remisión de documentación al archivo central; asimismo, en el mes de octubre, no se generaron REC's debido a la entrada en vigencia de la Ordenanza N° 2393-2021. Sin embargo, en el mes de diciembre, se ejecutaron acciones no programadas relacionadas a la generación de medidas cautelares.
- **Gestión de cobranza pre coactiva tributaria.** Esta actividad operativa se encuentra a cargo de la Gerencia de Gestión de Cobranza, logró un nivel de cumplimiento del 96.9%, debido a que no se realizaron las acciones de: “Emisión y envío de oficios a entidades públicas” (enero), “INFOMÓVIL-SAT” (enero y febrero), “SAT visita tu mercado” (enero y febrero) y “Atención de trámites simples”(abril y junio), debido a las restricciones en el marco del Estado de Emergencia, limitaciones presupuestales y de personal, así como a la priorización de otras acciones de cobranza.
- **Gestión de la cobranza pre coactiva no tributaria.** Esta actividad operativa se encuentra a cargo de la Gerencia de Gestión de Cobranza, obtuvo un nivel de cumplimiento del 97.1%, debido a que en los meses de enero, febrero y mayo no se realizaron acciones de las campañas de cobranza como INFOMÓVIL-SAT y Pitazo, debido principalmente a limitaciones presupuestales y de personal.
- **Registro de información por conceptos no tributarios.** Esta actividad operativa se encuentra a cargo de la Gerencia de Servicios al Administrado, y obtuvo un nivel de cumplimiento del 97.1%, debido a que en el mes de febrero y marzo no se realizó la acción “Loteo y derivación al archivo” y, en el mes de marzo y abril, no se realizó la acción “Campaña de digitación complementaria”, debido a que se priorizó otras actividades a consecuencia de limitaciones de personal.

Asimismo, hubieron tres (03) actividades que registraron un nivel de desviación tolerable debido a limitaciones que se detallan a continuación:

- **Atención y orientación telefónica a las consultas de los ciudadanos.** Esta actividad operativa se encuentra a cargo de la Gerencia de Servicios al Administrado, y obtuvo un nivel de cumplimiento del 92.7%, a consecuencia del incumplimiento de la acción “Atención telefónica por Operadora” ya que no se ejecutó una (1) meta de las dos (2) programadas. Dicha acción se mide por rangos, atendiéndose por debajo de lo esperado para los meses enero y febrero; asimismo, no se pudo cumplir con la acción relacionada a la “Gestión de Cobranza Telefónica por operadora” durante los meses de enero a abril, puesto que en el marco de contexto actual, por el COVID-19, se han venido suspendiendo las acciones de apoyo a la cobranza por limitaciones de personal.

- **Gestión de cobranza coactiva tributaria.** Esta actividad operativa se encuentra a cargo de la Gerencia de Ejecución Coactiva, y obtuvo un nivel de cumplimiento del 92.9%, debido a que en los meses de marzo, abril y junio no se realizaron todas las acciones coactivas tales como: ejecución de medida cautelar con extracción de bienes y saneamiento de vehículos rematados, dada a la entrada en vigencia de la Ordenanza N° 2393-2021. Adicionalmente, en el mes de mayo, se realizaron acciones no programadas referidas a la diligencia de remate de bienes embargados; por otro lado, en los meses de julio, agosto, setiembre y octubre, no se ejecutaron acciones relacionadas al proceso de remate, diligencia de remate, armado de expedientes coactivos, vistas coactivas ni emisión de REC's por la entrada en vigencia de la Ordenanza N° 2393-2021.
- **Recepción, registro y derivación de la documentación.** Esta actividad operativa a cargo de la Gerencia de Servicios al Administrado, obtuvo un nivel de cumplimiento del 88.6% debido a que durante el periodo de enero a abril no se realizó la supervisión de información de fedatarios; asimismo, en el mes de febrero, no se realizó la verificación, seguimiento y control de los documentos con observaciones de admisibilidad; y, en los meses de febrero a abril, no se realizó la derivación de los cargos de transferencia al archivo central. Cabe mencionar, que los incumplimientos se debieron principalmente a las medidas restrictivas implementadas por el Gobierno Central para mitigar el impacto ocasionado por la pandemia del COVID-19, por lo que la entidad priorizó las labores a través de trabajo remoto y limitó las actividades presenciales.

Por otro lado, hubo una (1) actividad que registró un nivel de desviación deficiente debido a limitaciones que se detallan a continuación:

- **Atención de las solicitudes de revisión y subsanación de datos de los ciudadanos.** Esta actividad operativa a cargo de la Gerencia de Servicios al Administrado, obtuvo un nivel de cumplimiento del 80.4%; ello, debido a que en el mes de enero no se cumplió la acción “Elaboración de reportes de gestión”, ni se realizó la acción: “Loteo y derivación a archivo” en los meses de enero a abril. Asimismo, en los meses de marzo y abril, no se procedió a dar inicio a la atención de trámites de la “campaña de reducción de trámites acumulados”, priorizándose otras actividades.

A continuación, se detalla la información de metas físicas e indicadores operativos de las actividades por cada uno de los centros de costo que conforman la Gerencia Central de Operaciones.

A. GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES

CUADRO N° 12: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO					
	AL SEGUNDO SEMESTRE									
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)						
1. DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA ENTIDAD ✓ Se cumplieron las labores de dirección y supervisión de las unidades orgánicas a su cargo, responsables de los procesos de línea de la institución, funciones que incluyen la atención al ciudadano, las acciones de detección de omisos y/o subvaluadores, la cobranza de los valores generados y emitidos, la notificación de documentos; así como, la cobranza forzosa por deuda en estado coactivo. ✓ Se realizaron las coordinaciones a fin de retomar de manera progresiva las labores presenciales de alto impacto en la Institución como es la gestión de cobranza, la fiscalización de contribuyentes y la atención del ciudadano en el contexto de nueva normalidad cumpliendo con las adecuaciones en la infraestructura; así como lo establecido en el Plan para la vigilancia prevención y control del COVID-19 SAT. ✓ Se evaluaron e implementaron medidas como la extensión del primer vencimiento, de febrero a marzo; así como la aprobación de beneficios tributarios y no tributarios durante el cuarto trimestre del 2021.	Acciones realizadas	12	12	100.0% ●	-	-	-			

Fuente: Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO N° 13: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES - 2021

GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	12	12	100.0%

Información al 11 de enero de 2022.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

B. GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA

CUADRO N° 14: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	AL SEGUNDO SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	EJEC. AL 31.12.21
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
A. DIREC. LAS ACT. DE LA GERENCIA PARA LA COBRANZA PRE COACTIVA DE LAS DEUDAS TRIBUTARIAS Y NO TRIBUTARIAS ✓ Se cumplieron las labores de dirección de las actividades operativas correspondientes a la Gerencia de Gestión de Cobranza.	Acciones realizadas	12	12	100.0% ●	-	-	-
B. GESTIÓN DE LA COBRANZA PRE-COACTIVA TRIBUTARIA ✓ En el mes de enero no se realizó la "Emisión y envío de oficios a entidades públicas", así como en los meses de enero y febrero no se realizaron las campañas de "INFOMÓVIL-SAT", "SAT visita tu mercado", entre otras acciones, debido principalmente a las restricciones en el marco del Estado de Emergencia, limitaciones presupuestales, limitaciones de personal, y, a la priorización de otras acciones de cobranza. ✓ Respecto del indicador, al cierre del 2021, se alcanzó un 53.6%, logrando recaudar S/ 82 833 426 por pagos oportunos de los MEPECOS.	Acciones realizadas	163	158	96.9% ●	Efic. de la Rec. Tributaria de Pago Oportuno MEPECO	≥ 55.0%	53.6%
C. GESTIÓN DE LA COBRANZA PRE-COACTIVA NO TRIBUTARIA ✓ En los meses de enero, febrero y mayo no se realizaron las campañas de cobranza como INFOMÓVIL y Pitazo, debido a limitaciones presupuestales y de personal que no permitieron realizar todas las tareas programadas en el POI. ✓ Respecto del indicador, al cierre del 2021 se alcanzó un 34.4 %, logrando recaudar S/115.8 millones de deuda no tributario pre-coactiva corriente de un total de 136 738 papeletas.	Acciones realizadas	137	133	97.1% ●	Eficacia de la Cobranza No Tributaria Pre-coactivo	≥ 52.0%	34.4%
D. EMISIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS Y SEGUIMIENTO DE DEUDA EN MATERIA TRIBUTARIA ✓ La actividad alcanzó un nivel de ejecución del 100%, debido al cumplimiento de acciones vinculadas a la "Emisión de actos administrativos y verificación de inconsistencias tributarias", "Impresión y habilitación de actos administrativos tributarios" y "Seguimiento de deuda tributaria".	Acciones realizadas	85	85	100.0% ●	-	-	-
E. EMISIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS Y SEGUIMIENTO DE DEUDA EN MATERIA NO TRIBUTARIA ✓ La actividad alcanzó un nivel de ejecución del 100%, debido principalmente al cumplimiento de acciones vinculadas a la "Emisión de actos administrativos y verificación de inconsistencias no tributarias", "Impresión y habilitación de actos administrativos no tributarios" y "Seguimiento de deuda no tributaria".	Acciones realizadas	85	85	100.0% ●	-	-	-
F. GESTIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS SANCIÓNADORES ✓ La actividad alcanzó un nivel de ejecución del 100%, debido principalmente al cumplimiento de acciones vinculadas a la "Gestión de notificación", "Emisión de actos administrativos", "Revisões IFI", "Gestión documentaria de archivo de expedientes", "Solicitudes de acceso a la información", "Validación y revisión para la emisión de resoluciones de ampliación (RAM) y de "Resoluciones de caducidad (RDC)". ✓ Respecto del indicador, al cierre del 2021, se alcanzó un 80.7%, logrando atender 2 122 descargos de IFI.	Acciones realizadas	110	110	100.0% ●	Eficacia en la Atención de Descargos del IFI	≥ 96.0%	80.7%
G. NOTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA Y DE LA INSTITUCIÓN ✓ En el mes de febrero no se ejecutó la acción: "Registro y remisión de cargos notificados en sede administrativa"; además, la falta de presupuesto provocó que algunas acciones de notificación no logren un mayor alcance. ✓ Respecto del indicador, al cierre del 2021, se alcanzó una efectividad en la notificación con acuse de recibo de 30.1% de personal SAT.	Acciones realizadas	164	163	99.4% ●	Eficacia de las notificaciones con acuse de recibo realizadas por el personal del SAT.	≥ 40.0%	30.1%

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Informe N° D000100-2021-SAT-GGC, Informe N° D000161-2021-SAT-GGC, Informe N° D000246-2021-SAT-GGC e Informe N° D000022-2022-SAT-GGC /Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO N° 15: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA - 2021

GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
ACCIONES	756	746	98.7%	

Información al 11 de enero de 2022. / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- Al cierre del periodo 2021, se logró recaudar 82.8 millones de soles por pago oportuno de deuda tributaria corriente (Imp. Predial, Imp. Vehicular y Arbitrios).
- En el año 2021 se ha logrado recaudar más de 115.8 millones de soles de deuda pre-coactiva no tributaria.
- En el 2021 se realizaron 245 visitas a condominios en las que se benefició a 5 159 ciudadanos del Cercado de Lima y se logró recaudar más 738 mil soles.
- En el periodo 2021, se notificaron 101.4 mil documentos con acuse de recibo y 235.2 mil documentos con cargo de notificación.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- En base a la experiencia obtenida en la aplicación de acciones de cobranza adecuadas a la coyuntura actual, así como la implementación de acciones extraordinarias de incentivo al pago, es conveniente analizar los resultados y evaluar su re-aplicación en adelante.
- Realizar una priorización de los documentos a notificar, considerando criterios como: montos altos, fecha de prescripción, caducidad, faltas graves o muy graves; así como por la probabilidad de pago en base a la información de resultados de años anteriores.
- Coordinar con la OCD, la revisión integral de la Tabla Maestra de Obligados – SIAT, con el fin de subsanar las inconsistencias para la asignación del obligado al pago.
- Reforzar las campañas de cobranza: SAT visita tu Condominio, SAT visita tu Mercado, INFOMOVIL, entre otras. Asimismo, retomar el proyecto del Sistema Integrado de Cobranza para alimentar el SIAT con información existente en los otros módulos.
- Realizar las gestiones pertinentes a fin de que PNP, GMU y GFC remitan los formatos pendientes para su registro y posterior cobranza.

C. GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO

CUADRO N° 16: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA AL SEGUNDO SEMESTRE				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)	INDICADOR	META ANUAL	EJEC. AL 31.12.21
	Acciones realizadas	12	12	100.0% ●	-	-	-
1. DIREC. LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA LA ADECUADA ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN A LOS CONTRIBUYENTES Y ADMINISTRADOS ✓ Se cumplieron con las labores de dirección de las actividades correspondientes a la Gerencia de Servicios al Administrado.	Acciones realizadas	113	112	99.1% ●	Tiempo promedio de espera para la atención a los ciudadanos.	≤ 00:28:00	00:08:28
2. ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN PRESENCIAL A LAS CONSULTAS DE LOS CIUDADANOS ✓ En el mes de febrero se suspendió la atención presencial debido a la cuarentena estricta con restricción de movilidad decretada por el Gobierno Central, por lo que no se cumplió con una de las metas programadas en dicho mes. ✓ El tiempo promedio de espera de los ciudadanos para la atención durante el año 2021 alcanzó los 8 minutos.	Reportes realizados	82	76	92.7% ●	Índice de llamadas no atendidas por los asesores telefónicos.	≤ 5%	11.4%
3. ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN TELEFÓNICA A LAS CONSULTAS DE LOS CIUDADANOS ✓ No se cumplió con una meta, de las dos programadas, en la acción: "Atención telefónica por Operadora", en los meses de enero y febrero. En los meses de enero a abril no se cumplió con la ejecución de la acción "Gestión de Cobranza Telefónica por operadora", debido a la suspensión de acciones en el marco de contexto actual por el COVID-19, y por falta de personal. ✓ El indicador, al 2021, llegó al 11.4% por encima de la meta de no mayor a 5%.	Acciones realizadas	70	62	88.6% ●	Tiempo promedio de espera para la atención a los ciudadanos en mesa de partes.	≤ 00:30:00	00:05:39*
4. RECEPCIÓN, REGISTRO Y DERIVACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN ✓ Durante los meses de enero a abril, no se realizó la supervisión de información de fedatarios. En el mes de febrero no se realizó la verificación, seguimiento y control de los documentos con observaciones de admisibilidad; y, en los meses de febrero a abril no se realizó la derivación de los cargos de transferencia al archivo central. Ello, debido a las medidas restrictivas por el Estado de Emergencia Sanitaria. ✓ Al cierre del 2021, el indicador de tiempo promedio de espera de la mesa de partes alcanzó los 5 minutos.	Reportes realizados	139	135	97.1% ●	Cumplimiento en la verificación y/o consistencia de las observaciones a las papeletas registradas	≥ 60.0%	77.6%
5. REGISTRO DE INFORMACIÓN POR CONCEPTOS NO TRIBUTARIOS ✓ En el mes de febrero y marzo no se realizó la acción "Loteo y derivación al archivo" y, en el mes de marzo y abril, no se realizó la acción "Campaña de digitación complementaria", el área priorizó otras actividades, dadas las limitaciones de personal. ✓ Al cierre del 2021, se obtuvo el 77.6% de documentos subsanados y/o verificados.	Acciones realizadas	46	37	80.4% ●	Eficacia en la atención dentro del plazo de las solicitudes de verificación de datos y trámites simples.	≥ 17.0%	39.8%
6. ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE REVISIÓN Y SUBSANACIÓN DE DATOS DE LOS CIUDADANOS ✓ En el mes de enero no se cumplió la acción "Elaboración de reportes de gestión"; ni la acción: "Loteo y derivación a archivo", en los meses de enero a abril. Asimismo, en el mes de marzo y abril, no se procedió a dar la atención de trámites de la "campaña de reducción de trámites acumulados", priorizándose otras actividades. ✓ Durante el 2021, de las solicitudes de verificación de datos y trámites simples, el 39.8% fueron atendidas dentro del plazo, cumpliendo con la meta de mayor al 17%.							

*Considera los tiempos obtenidos de las sedes de Argentina y Camaná.

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Memorando N° D000403-2021-SAT-GSA, Memorando N° D000641-2021-SAT-GSA, Memorando N° D000932-2021-SAT-GSA y Memorando N° D000037-2022-SAT-GSA. / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO N° 17: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO - 2021

GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	462	434	93.9%

Información al 11 de enero de 2022. / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión. / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- Durante el año 2021, se realizaron 145 867 atenciones presenciales, 350 787 consultas por el ALÓ SAT, 63 345 atenciones por el chat, 65 132 atenciones por el correo ASUSERVICIO y 180,222 consultas atendidas por el WhatSAT. Asimismo, durante el transcurso del año se implementó la atención vía ZOOM registrando 607 atenciones por este medio.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Promover la incorporación de más servicios a la plataforma Agencia Virtual en beneficio del Ciudadano.
- Reforzar el AF. Aló SAT, a fin que pueda cumplir con la meta de todos sus indicadores, considerando que forma parte del alcance de las certificaciones de Carta de Servicios e ISO 9001:2015.
- Los sistemas SGD-SAT y SGD-PCM no vienen siendo utilizados por las áreas para hacer seguimiento a sus trámites y documentos, puesto que, sólo lo puede visualizar quien lo tiene en su bandeja. Por tanto, es pertinente impulsar mejoras en dichos sistemas, que redundará en una mejora de la gestión documentaria.
- Realizar acciones de capacitación, charlas o reforzamientos, en temas tributarios y no tributarios, a los asesores de atención presencial y no presencial, e implementar un protocolo de atención.

D. GERENCIA DE FISCALIZACIÓN

CUADRO N° 18: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA DE FISCALIZACIÓN

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	AL SEGUNDO SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	EJEC.AL 31.12.21
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. DIRECCIÓN DE ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS OMISOS Y/O SUBVALUADORES Y DETERMINACIÓN DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS ✓ Se cumplieron las labores de dirección de las actividades correspondientes a la Gerencia de Fiscalización. Asimismo, se reprogramaron acciones dentro del contexto de Estado de Emergencia Nacional.	Acciones realizadas	12	12	100.0% ●	-	-	-
2. VERIFICACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DE PREDIOS ✓ Se realizaron las tareas de selección de cartera, verificación de predios y/o trabajo de gabinete, control de calidad; así como la derivación de expedientes. Asimismo, se reprogramaron acciones/tareas dentro del contexto de Estado de Emergencia Nacional. ✓ Se logró detectar más de 347 mil m ² construidos respecto a lo declarado obteniendo una variación del 181.6%, ello debido a la intensificación de acciones de verificación de predios.	Acciones realizadas	205	205	100.0% ●	Verificación del área construida declarada por fiscalización.	≥ 95.0%	181.6%
3. DETECCIÓN DE OMISOS Y SUBVALUADORES Y DETERMINACIÓN DE LA DEUDA ✓ Se ejecutaron las acciones de acuerdo a lo programado, las cuales corresponde a labores de fiscalización de todos los tributos que administra el SAT como los Impuestos de Alcabala, Patrimonio Vehicular, Predial y los Arbitrios; así como, los impuestos de EPND, Juegos y Apuestas. Adicionalmente, se reprogramaron acciones dentro del contexto de Estado de Emergencia Nacional. ✓ El nivel de deuda generada, producto de la fiscalización de los principales tributos, alcanzó el 6.8% (Corriente y de años anteriores), el cual equivale a S/29.3 millones respecto del total de deuda emitida.	Acciones realizadas	344	344	100.0% ●	Nivel de deuda generada por fiscalización de tributos del año corriente y anteriores.	≥ 6.2%	6.8%

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Informe N° D000030-2021-SAT-GFS, Informe N° D000057-2021-SAT-GFS, Informe N° D000088-2021-SAT-GFS e Informe N° D000006-2022-SAT-GFS.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO N° 19: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE FISCALIZACIÓN - 2021

GERENCIA DE FISCALIZACIÓN	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
			ACCIONES	
		561	561	100.0%

Información al 11 de enero de 2022.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- Al cierre del 2021, el área construida no declarada detectada es de 347 727m². Asimismo, los casos más representativos en detección de construcciones nuevas fueron: PI Jorge Chávez SAC, Inmobiliaria Rupi SA, Constructora Betania SAC y Suc. Mercado Llacuachaqui Alberto, Import Export JG SAC, Textil del Valle, Carmela Baca Alfaro, Arte Express Rent SAC, Mondelez Peru SA, Corporación Inmobiliaria Nerida María SAC, Import Com. KOKAI EIRL, Jorge Salvatierra Gamarra, Manuel Ato Del Avellana, Wong Tang Lo Wei, Starex International SAC, Negocios Inmobiliarios Lima Industrial SAC, Servicios Generales Humar SAC.
- Al cierre del periodo 2021 a través de los convenios INFOMUNI con las 42 municipalidades distritales y 1 Centro Poblado (43 convenios en total), se detectó deuda por el monto de 17.8 millones de soles, logrando recaudar 11.7 millones soles lo que equivale al 65.7% de ratio de recuperación.
- Al cierre del 2021 la Gerencia de Fiscalización detectó deuda por 50.5 millones de soles correspondiente a la identificación de nuevos omisos y subvaluadores, de los cuales se recuperó 22.2 millones de soles.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Coordinar con la Gerencia de Organización y Procesos, y la Gerencia de Informática para implementar mejoras en los módulos de fiscalización, así como en el MAP – Tributario, lo que coadyuvará a un mejor desarrollo de la gestión de determinación de deuda de los principales tributos.
- Coordinar con la GIN la implementación de mejoras en el SIAT, a fin de reducir la cantidad de registros con inconsistencias.
- Retomar progresivamente las capacitaciones con las municipalidades distritales (INFOMUNI) para el uso correcto de los módulos.
- Impulsar la iniciativa de automatizar el 100% de programas de fiscalización, para una mejor gestión del control y seguimiento de los procesos.
- Promover la suscripción de convenios con Municipalidades Provinciales, Poder Judicial, entre otras; así como, la suscripción de adendas con SUNAT y RENIEC a fin de obtener información relevante y específica para el proceso de fiscalización.
- Promover el convenio con CONIDA, puesto que permitirá fortalecer las acciones de inspección de predios y cumplir con lo dispuesto en la normativa vigente.

E. GERENCIA DE EJECUCIÓN COACTIVA

CUADRO N° 20: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA DE EJECUCIÓN COACTIVA

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA AL SEGUNDO SEMESTRE				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)	INDICADOR	META ANUAL	EJEC. AL 31.12.21
	Acciones realizadas	12	12	100.0% ●	-	-	-
1. 12 DIRERCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA LA COBRANZA COACTIVA DE LAS DEUDAS TRIBUTARIAS Y NO TRIBUTARIAS ✓ Se cumplieron las labores de dirección de las actividades correspondientes a la Gerencia de Ejecución Coactiva.	Acciones realizadas	44	44	100.0% ●	-	-	-
2. GENERACIÓN DE PAPELETAS ELECTRÓNICAS ✓ La actividad se ejecutó de acuerdo a lo programado, referente a las acciones de apoyo logístico a la autoridad policial para la generación de foto papeletas. Asimismo, se reprogramaron acciones dentro del contexto de Estado de Emergencia Nacional.	Acciones realizadas	312	302	96.8% ●	Eficacia de la cobranza no tributaria en etapa coactiva ≥ 35.0 %	29.1%	
3. GESTIÓN DE COBRANZA COACTIVA NO TRIBUTARIA ✓ En los meses de enero abril y junio, no se realizaron las acciones programadas tales como: emisión de actos administrativos, ejecución de medida cautelar, entre otras, debido a la coyuntura del país en el marco del Estado de Emergencia, y, a las limitaciones de la Institución. Por otro lado, en los meses de julio, agosto y setiembre, no se ejecutaron acciones relacionadas al proceso de remate, diligencia de remate, armado de expedientes coactivos y remisión de documentación al archivo central; en octubre, no se generaron REC's debido a la entrada en vigencia de la Ordenanza N° 2393-2021. Sin embargo, en el mes de diciembre, se ejecutaron acciones no programadas relacionadas a la generación de medidas cautelares. ✓ El indicador alcanzó un resultado del 29.1% durante el año 2021.	Acciones realizadas	311	289	92.9% ●	Eficacia de la cobranza tributaria en etapa coactiva (MEPECOS) ≥ 70.0 %	54.0%	
4. GESTIÓN DE COBRANZA COACTIVA TRIBUTARIA ✓ Alcanzó un nivel de cumplimiento del 92.9%, debido a que, en los meses de marzo, abril, junio y octubre, no se realizaron las acciones: ejecución de medida cautelar con extracción de bienes, y, saneamiento de vehículos. Sin embargo, en el mes de mayo, se realizaron acciones no programadas, referidas a la diligencia de remate de bienes. Por otro lado, en los meses de julio, agosto, setiembre y octubre, no se ejecutaron acciones relacionadas al proceso y diligencia de remate, armado de expedientes, ni vistas coactivas. ✓ Respecto al indicador de eficacia de la cobranza tributaria en etapa coactiva (MEPECOS), alcanzó el 54.0%; por su parte, la eficacia de la cobranza tributaria en etapa coactiva, respecto de deuda de años anteriores (MEPECOS), alcanzó un nivel de 55.7%.	Acciones realizadas	45	45	100.0% ●	Eficacia de la cobranza tributaria en etapa coactiva respecto de deuda de años anteriores (MEPECOS) ≥ 33.0%	55.7%	
5. CUSTODIA DE BIENES RETENIDOS DE TERCEROS ✓ Alcanzó un nivel de cumplimiento del 100%, producto de la realización de acciones referidas a la "Gestión del proceso relacionado al ingreso, custodia y salida de bienes". ✓ Respecto al indicador, se alcanzó el 72.3 % del nivel de recaudación por capturas vehiculares equivalente a 33.8 millones de soles.	Acciones realizadas	22	22	100.0% ●	Nivel de recaudación por capturas vehiculares > 52.0%	72.3%	
6. EJECUCIÓN DE SECUESTRO CONSERVATIVO DE BIENES ✓ Alcanzó un nivel de cumplimiento del 100%, dado que, se realizaron las acciones vinculadas a "Gestionar el proceso de operativos".	Acciones realizadas						

*/ NOTA: La emisión de medidas respecto a deuda corriente, se inició posterior al primer vencimiento del año.

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Informe N° D000375-2021-SAT-GEC, Informe N° D000644-2021-SAT-GEC, Informe N° D000838-2021-SAT-GEC e Informe N° D000013-2022-SAT-GEC / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO N° 21: NIVEL DE EJECUCIÓN E METAS DE LA GERENCIA DE EJECUCIÓN COACTIVA - 2021

GERENCIA DE EJECUCIÓN COACTIVA	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
ACCIONES	746	714	95.7%	

Información al 11 de enero de 2022. / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión. / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<p>1. Al cierre del 2021, la Gerencia de Ejecución Coactiva con apoyo de la PNP, realizó operativos de captura de vehículos, logrando capturar 38.7 mil vehículos por deuda tributaria y/o no tributaria con medida cautelar.</p> <p>2. Asimismo, se logró recaudar 33.8 millones de soles de los vehículos capturados por el concepto del pago de deuda.</p> <p>3. Se generaron 36 245 PIT's Electrónicas al cierre del 2021.</p> <p>4. Durante el ejercicio 2021, no se presentaron incidencias relativas al proceso de notificación electrónica entre el banco BCP y el SAT. Se realizaron 42 399 notificaciones electrónicas de las órdenes de embargo, las mismas que corresponden a un monto involucrado de S/ 123 534 592.55</p>	<p>1. Suscribir nuevos convenios con entidades financieras (bancos) para la <u>aplicación de medida cautelar de retención bancaria</u>, toda vez que la Institución está supeditada al número de cupos permitidos por cada entidad.</p> <p>2. Fortalecer la estrategia de diferenciación por deuda en los operativos, dado que los vehículos internados con <u>una deuda no mayor a 5000 soles presentan mayor nivel de rotación</u>, de acuerdo con las estadísticas del A.F de Administración de Depósitos.</p> <p>3. Coordinar con la GGC y la GIN la notificación de cartas informativas y actos administrativos (dentro del marco de la ley), a través de la casilla electrónica de la Agencia Virtual, a fin de reducir los costos de notificación física.</p> <p>4. Entablar reuniones con la GGC a fin de evaluar la depuración de la deuda no cobrable o cuya cobranza resulte dudosa u onerosa.</p> <p>5. Evaluar retomar los remates vehiculares, puesto que ello permitirá disminuir el stock de vehículos en los depósitos e incrementar las acciones de captura al disponer de mayor espacio, lo que se reflejaría en un incremento sustancial de la recaudación.</p>

F. OFICINA DE CALIDAD DE DATOS

CUADRO N° 22: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA OFICINA DE CALIDAD DE DATOS

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	AL SEGUNDO SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	EJEC.AL 31.12.21
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. GARANTIZAR LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LAS DECLARACIONES JURADAS Y REGISTRO DE DATOS DEL CIUDADANO ✓ La actividad registró una ejecución de 100.8%, producto de la ejecución de una meta adicional no programada en el mes de marzo, debido a la modificación de la fecha de vencimiento de la 1era cuota. La vigencia de la Campaña de Actualización de Datos fue ampliada para todo el mes de marzo. ✓ Al cierre del 2021, de un total de 233 745 contribuyentes con teléfono y afectos en dicho ejercicio, se ha confirmado la pertenencia de teléfonos en 121 055 contribuyentes, equivalente al 51.8%.	Acciones realizadas	129	130	100.8%	Validación de números de contacto de contribuyentes con deuda por gestionar.	≥ 55.0%	51.8%

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Informe N° D000021-2021-SAT-OCD, Informe N° D000049-2021-SAT-OCD, Informe N° D000066-2021-SAT-OCD e Informe N° D000005-2022-SAT-OCD.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO N° 23: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA OFICINA DE CALIDAD DE DATOS - 2021

OFICINA DE CALIDAD DE DATOS	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	129	130	100.8%

Información al 11 de enero de 2022.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

1. A través del módulo Notario SAT, se lograron registrar y verificar 17 987 liquidaciones de Alcabala recaudando un monto de 192.3 millones de soles por dicho concepto.
2. Se realizó la búsqueda de domicilio alterno a 51 149 contribuyentes con domicilio fiscal inconsistente o cuyo estado de notificación es "No Notificado" por "Dirección no Existe" o "Zona Peligrosa", los cuales han sido requeridos para cambio de domicilio fiscal por publicación.
3. Durante el 2021, a través del módulo MIV se logró registrar 56 407 DDJJ vehiculares y 1 128 DDJJ por el Módulo de Transferencia Vehicular, lo cual contribuye a descongestionar las agencias SAT.
4. Al cierre del 2021, se logró suscribir 6 nuevos convenios con los notarios: Torres Kruger, Contreras Vargas, Cuba Ovalle, Luque Rázuri, Calmet Fritz de Tello y Sotelo Villar. Además, se suscribieron 6 nuevos convenios con las concesionarias: Inversiones y Asesorías MV SAC, Camiones Chinos Perú SAC y Plus Neo Motors.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Ampliar el alcance del MCSI-SAT para la detección y corrección de inconsistencias en Materia No Tributaria, evitando una mala asignación de obligados al pago, así como una incorrecta emisión de documentos, además de impedir que una inconsistencia ya subsanada se repita a futuro.
2. Gestionar con la Gerencia de Organización y Procesos, y, la Gerencia de Informática, las mejoras que permitan evitar que se dupliquen códigos durante el registro de declaraciones en el MIV en sociedades conyugales.
3. Coordinar con la Gerencia de Servicios al Administrado la implementación de mejoras en el SIAT, referidas al registro de datos de contribuyentes.
4. Coordinar con la Gerencia de Servicios al Administrado, a fin que exhorte a sus asesores el llenado del formato de declaración jurada de cambio de domicilio fiscal con firma del ciudadano, además de derivar al archivo, con la finalidad de contar con el sustento del registro y actualización de domicilios, evitando afectar el proceso de cobranza.
5. Digitalizar las declaraciones juradas registradas en el SIAT para contar con la información oportuna para la verificación correspondiente.
6. Permitir el registro de DDJJ vehiculares a través del módulo MIV, fuera del plazo de vencimiento, generándose la multa correspondiente, coadyuvando al cumplimiento de las obligaciones tributarias y aportando a la recaudación.
7. Gestionar con las notarías y concesionarias la suscripción de una adenda que les permita transferir documentación de forma digital y así evitar los inconvenientes suscitados por la coyuntura actual, así como, la reducción de tiempos de entrega de la documentación física.

GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA

La Gerencia Central de Normativa y las unidades orgánicas que la integran, durante el 2021 alcanzaron un nivel de ejecución del 100.2% con respecto a la meta anual. En el Cuadro N° 24 se muestra el detalle de la programación de metas físicas y sus niveles de ejecución respecto de los centros de costo.

CUADRO N° 24
NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS 2021
DE LA GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA

CENTRO DE COSTO	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. ANUAL (a)	EJEC. (b)	% AVANCE (b/a)
 CENTRAL NORMATIVA	Acciones realizadas	60	60	100.0%
 IMPUGNACIONES	Acciones realizadas	295	296	100.3%
 ASUNTOS JURÍDICOS	Acciones realizadas	300	300	100.0%
TOTAL		655	656	100.2%

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.
 Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

23

La Gerencia Central de Normativa, conjuntamente con sus gerencias, programó diez (10) actividades operativas POI. Durante el 2021, a través de la gestión eficiente de sus procesos, lograron que nueve (9) de sus actividades cumplan al 100.0% con las metas programadas.

Sin embargo, una (1) de sus actividades operativas presentó un nivel de desviación aceptable, debido a que durante el desarrollo de las acciones se presentaron las siguientes limitantes:

- **Representación de los intereses de la institución y sus funcionarios en los procesos judiciales, administrativos, policiales y fiscales.** Esta actividad a cargo de la Gerencia de Impugnaciones, obtuvo un nivel de cumplimiento del 100.3%, debido a que se realizó una acción adicional no programada referida a la “revisión de términos de referencia y/o supervisión de los servicios prestados de defensa y asesoría legal” en el mes de enero.

A continuación, se detalla la información de metas físicas e indicadores de las actividades operativas por cada uno de los centros de costo que conforman la Gerencia Central de Normativa.

A. GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA

CUADRO N° 25: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	AL SEGUNDO SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	EJEC. AL 31.12.21
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS DISPOSITIVOS EN MATERIA LEGAL Y LA DEFENSA DE LOS INTERESES DEL SAT ✓ Se cumplieron las labores de dirección de las actividades correspondientes a la Gerencia Central de Normativa.	Acciones realizadas	12	12	100.0% ●	-	-	-
2. ATENCIÓN DE MEDIOS IMPUGNATORIOS DE SEGUNDA INSTANCIA ✓ La actividad operativa se ejecutó al 100.0%, atendiendo los recursos de apelación de papeletas de RNT y Multas Administrativas, requerimientos de mandato judicial, requerimiento de copias certificadas; así como trámites simples vinculados a expedientes de apelación, entre otras propias de la operatividad del área. ✓ Durante el 2021, los reclamos en segunda instancia se atendieron en un 92.9%, lo que equivale a 3 711 trámites, de los cuales el 38.5% fueron atendidos dentro del plazo establecido.	Acciones realizadas	48	48	100.0% ●	Eficacia de la atención recursos impugnatorios en segunda instancia (Materia No Tributaria). Eficacia de la atención de recursos impugnatorios en segunda instancia dentro del plazo (Materia No Tributaria).	≥ 80.0% ≥ 60.0%	92.9% 38.5%

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Memorando N° D000157-2021-SAT-GCN, Memorando N° D000263-2021-SAT-GCN, Memorando N° D000343-2021-SAT-GCN y Memorando N° D000446-2021-SAT-GCN.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO N° 26: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA - 2021

GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
ACCIONES	60	60	60	100.0%

Información al 11 de enero de 2022.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- En el periodo 2021, la Gerencia Central Normativa atendió 3 852 expedientes de recursos de apelación de tránsito, considerando los siguientes trámites: Constancia de imputaciones (CIR), apelación no configurada, resolución contenciosa y no contenciosa de tránsito, y, resolución de sanción por acumulación de puntos.
- Se atendieron 7 expedientes de trámites simples vinculados a apelaciones y, 42 cumplimientos por mandato judicial. Por otro lado, se precisa que el área viene desempeñando sus labores a través de trabajo remoto.
- Se realizó la derivación de 1 100 recursos de apelación (expedientes físicos) y 25 410 requerimientos de copias certificadas, a fin de realizar la transferencia a la Autoridad de Transporte Urbano de Lima y Callao-ATU.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se recomienda promover mejoras en los procedimiento de: "Apelaciones con resultado fundado" y "trámites simples" en coordinación con las Gerencias de Informática, y, Organización y Procesos, para lograr que de manera automática se atiendan ambos procesos, con lo cual se logaría dejar sin efecto los actos administrativos anteriores a la confirmación de la Resolución de la Gerencia Central Normativa y dar mayor agilidad en la respuesta a los trámites; adicionalmente, se evitaría reclamos de los administrados por actos administrativos anteriores y demoras en las respuestas a sus requerimientos.
- Con la finalidad de agilizar la transferencia de documentación a la ATU, se recomienda establecer un cronograma de trabajo y las coordinaciones pertinentes para la asistencia del personal de la GCN encargada del procedimiento de fedeato, así como de la entrega de los documentos en mención.
- Impulsar la suscripción de convenios con las empresas certificadoras de inspecciones técnicas vehiculares y las empresas emisoras de SOAT, con el fin de facilitar el intercambio de información y facilitar las consultas.
- Coordinar con la Gerencia de Servicios al Administrado a fin de que el personal encargado de recepcionar e ingresar los datos de los expedientes en el SGD verifique que coincidan con los datos consignados en el escrito de apelación antes de ser elevados a la GCN y así evitar demoras en la atención de expedientes por subsanación de datos.

B. GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS

CUADRO N° 27: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO					
	AL SEGUNDO SEMESTRE									
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)						
1. DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA ESTABLECER LA POSICIÓN LEGAL DE LA INSTITUCIÓN EN MATERIA DE SU COMPETENCIA ✓ Se cumplieron las labores de dirección de las actividades correspondientes a la Gerencia de Asuntos Jurídicos.	Acciones realizadas	12	12	100.0% ●	-	-	-			
2. EMISIÓN DE OPINIONES Y EVALUACIONES LEGALES; ELABORACIÓN DE PROYECTOS NORMATIVOS, CONVENIOS Y CONTRATOS; REVISIÓN DE DOCUMENTOS QUE SOPORTAN LOS PROCESOS DEL SAT; Y ASESORÍA LEGAL ✓ El cumplimiento de la actividad incluyó la ejecución de acciones de evaluación y opinión legal, elaboración de proyectos normativos institucionales, así como la elaboración de proyectos de convenios y contratos. ✓ Al cierre del 2021 se recibieron 471 consultas legales de las unidades orgánicas, de las cuales fueron atendidas 467 consultas (99.2%).	Acciones realizadas	72	72	100.0% ●	Eficacia en la atención de las consultas legales.	≥ 95.0%	99.2%			
3. ELABORACIÓN DE INFORMES TÉCNICO LEGALES SOBRE RATIFICACIÓN DE ORDENANZAS DISTRITALES ✓ El cumplimiento de la actividad incluye, principalmente, la realización de reuniones de coordinación con las municipalidades, debido a la suspensión de los plazos de presentación de expedientes para ratificación por el Estado de Emergencia (durante el año 2021, se recibieron y se atendieron 183 solicitudes de ratificación).	Acciones realizadas	216	216	100.0% ●	Tasa de solicitudes de ratificación.	≥ 90.0%	100.0%			

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Informe N° D000197-2021-SAT-GAJ, Informe N° D000199-2021-SAT-GAJ, Informe N° D000362-2021-SAT-GAJ, Informe N° D000500-2021-SAT-GAJ, Informe N° D000501-2021-SAT-GAJ e Informe N° D000005-2022-SAT-GAJ.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO N° 28: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS - 2021

GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	300	300	100.0%

Información al 11 de enero de 2022.

/ Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- Al cierre del 2021 se emitieron 350 opiniones y 789 evaluaciones legales, además se revisaron 160 documentos internos (formatos, procedimientos y guías)
- Se han elaborado 194 resoluciones jefaturales, 23 proyectos de convenio y 2 proyecto de agenda, dentro de los cuales se aprobó el uso obligatorio de la Agencia Virtual, la Tasa de Interés Moratorio (TIM) aplicable a deudas tributarias en moneda nacional, así como la norma que prorroga la fecha de vencimiento para el pago de la cuota anual al contado o primera cuota trimestral correspondiente al Impuesto Predial, Impuesto al Patrimonio Vehicular y los arbitrios municipales del ejercicio 2021 de la MML, la Ordenanza N.º 2393-2021, que aprueba beneficios para el cumplimiento de obligaciones tributarias y no tributarias en la Municipalidad Metropolitana de Lima a fin de mitigar el impacto económico producto del estado de emergencia por el brote del COVID-19, entre otros.
- Durante el año, se convocó a 42 municipales distritales y un centro poblado a las reuniones promovidas por el A.F. de Ratificaciones, a efectos de dar los alcances normativos en materia de arbitrios municipales y en materia TUPA; además se explicó las alternativas de presentación de las solicitudes de ratificación, para lo cual se logró la asistencia de las 42 comunas.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se recomienda al Área Funcional Jurídica, proseguir con el seguimiento y actualización de la base de datos de las consultas legales solicitadas por las unidades orgánicas del SAT u otras instituciones públicas, a fin de cumplir con todas las solicitudes de manera oportuna.
- Debido que una de las principales tareas del Área Funcional de Ratificaciones es convocar y participar en reuniones, se recomienda continuar con el uso de medios de comunicación virtuales como las video llamadas (Google-meet, Zoom u otros aplicativos), no sólo como una alternativa temporal para disminuir riesgos en esta coyuntura de emergencia sanitaria, sino como una modalidad de reunión en adelante, ya que además de poder participar más de dos funcionarios, hace posible tener una comunicación efectiva (intercambio de archivos, compartir presentaciones, documentos, etc.), además del ahorro de tiempo y dinero.

C. GERENCIA DE IMPUGNACIONES

CUADRO N° 29: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA DE IMPUGNACIONES

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	AL SEGUNDO SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	EJEC. AL 31.12.21
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES IMPUGNATORIAS Y DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL DE LA ENTIDAD ✓ Se cumplieron las labores de dirección de las actividades correspondientes a la Gerencia de Impugnaciones.	Acciones	12	12	100.0% ●	-	-	-
2. ATENCIÓN DE MEDIOS IMPUGNATORIOS Y SOLICITUDES NO CONTENCIOSAS EN PRIMERA INSTANCIA ✓ Se cumplieron al 100.0% las acciones de atención de recursos impugnatorios en materia tributaria y no tributaria a pesar de la coyuntura actual por el Estado de Emergencia. ✓ Al 2021 se atendieron el 85.7% de los reclamos en primera instancia; es decir, 57 910 recursos; de los cuales el 84.9% fueron atendidos dentro del plazo establecido.	Reporte	60	60	100.0% ●	Eficacia de la atención de recursos impugnatorios en primera instancia (Materia Tributaria y No Tributaria). Eficacia de la atención de recursos impugnatorios en primera instancia y dentro del plazo (Materia No Tributaria).	≥ 85.0 %	85.7%
3. ATENCIÓN DE PROCEDIMIENTO SANCIONADOR EN ETAPA INSTRUCTOR ✓ Se emitieron y atendieron los informes finales, en etapa Instructor, con descargo que corresponden al área. ✓ Al cierre del 2021, se recibieron 16 340 trámites con descargo, de los cuales se atendieron 9 822 dentro del plazo.	Reporte	24	24	100.0% ●	Porcentaje de "Descargos" en etapa instructor atendidos como máximo en 90 días calendarios.	≥ 80.0%	60.1%
4. REPRESENTACIÓN DE LOS INTERESES DE LA INSTITUCIÓN Y SUS FUNCIONARIOS EN LOS PROCESOS JUDICIALES, ADMINISTRATIVOS Y POLICIALES ✓ Se alcanzó un nivel de cumplimiento del 100.6%, debido a que se realizó una acción adicional no programada referida a la "revisión de términos de referencia y/o supervisión de los servicios prestados de defensa y asesoría legal", en el mes de enero.	Acciones	175	176	100.6% ●	-	-	-
5. ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN EN EL MARCO DE LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN, N° 27806 ✓ Al cierre del 2021, se atendieron 8 924 solicitudes de información dentro de las cuales sólo se atendieron en plazo 5 024 solicitudes (56.3%).	Acciones realizadas	24	24	100.0% ●	Nivel de atención de las solicitudes de acceso a la información pública. Eficiencia en la atención de las solicitudes de acceso a la información pública dentro del plazo.	≥ 80.0 %	100.0%

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Informe N° D000139-2021-SAT-GIM, Informe N° D000203-2021-SAT-GIM, Informe N° D000298-2021-SAT-GIM e Informe N° D000008-2022-SAT-GIM / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO N° 30: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE IMPUGNACIONES - 2021

GERENCIA DE IMPUGNACIONES	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	295	296	100.3%

Información al 11 de enero de 2022. / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión. / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- El periodo 2021, se recibieron 11 058 expedientes tributarios, y se atendieron 10 644 expedientes incluyendo el pasivo de años anteriores.
- Se recibieron 57 793 expedientes no tributarios y, se atendió 60 800 expedientes incluyendo el pasivo de años anteriores.
- Se han emitido 314 858 Informes Finales de Instrucción (IFI) en Etapa Instructora.
- Durante el 2021, el Área de Acceso a la información (AIP) recibió 8 897 solicitudes, de las cuales se atendieron 9 515 solicitudes, incluyendo el pasivo de años anteriores.
- Durante el periodo 2021, el Área Funcional Judicial logró el archivamiento de denuncias penales contra funcionarios y/o servidores denunciados en el ejercicio de sus funciones.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Coordinar la digitalización de los trámites ingresados, considerando la contexto actual y la poca accesibilidad a los expedientes físicos.
- Se recomienda coordinar con la Gerencia de Informática, mejoras en el SAJU, para poder extraer información actualizada acerca de los expedientes en las distintas materias, lo cual será de utilidad para el Área Funcional Judicial.
- Debido al déficit de personal existente en todas las áreas funcionales de esta gerencia, se recomienda coordinar con la Gerencia de Recursos Humanos la priorización de las convocatorias de sus plazas, en pro de cumplir eficientemente sus actividades.
- Destacar personal de seguimiento de cobranza para culminar con el 100% del procedimiento sancionador.
- Coordinar con el Archivo de Gestión, a fin mitigar las dificultades latentes en cuanto al envío de expedientes requeridos ya sea en forma física y/o escaneada, así como la correcta incorporación de las cédulas de notificación remitidas, y demás escritos correspondientes al expediente.

GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS

La Gerencia Central de Administración de Recursos, y las unidades orgánicas que la integran, durante el 2021 alcanzaron un nivel de ejecución del 99.4% respecto a la meta anual. En el Cuadro N° 31 se muestra el detalle de la programación de metas físicas y sus niveles de ejecución respecto de los centros de costo.

CUADRO N° 31
NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS 2021
DE LA GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS

CENTRO DE COSTO	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. ANUAL (a)	EJEC. (b)	% AVANCE (b/a)
 GER. CENTRAL ADMINISTRACIÓN RECURSOS^{1/}	Acciones realizadas	12	12	100.0%
 ADMINISTRACIÓN	Acciones realizadas	634	634	100.0%
 FINANZAS	Acciones realizadas	437	437	100.0%
 RECURSOS HUMANOS	Acciones realizadas	660	649	98.3%
TOTAL		1 743	1 732	99.4%

1/ Sólo se refiere al despacho de la Gerencia Central de Administración de Recursos.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

La Gerencia Central de Administración de Recursos conjuntamente con sus Gerencias programó diecinueve (19) actividades operativas POI. Durante el 2021, a través de la gestión eficiente de sus procesos, lograron que diecisiete (17) actividades operativas cumplan al 100% con sus metas programadas.

Por otro lado, una (01) actividad logró un nivel de desviación aceptable, a consecuencia de las limitaciones detalladas a continuación:

- **Administración de la información de los servidores.** Esta actividad, que se encuentra a cargo de la Gerencia de Recursos Humanos, logró una ejecución del 96.3%, debido a que no se cumplió con lo programado durante los meses de febrero, marzo y abril, ya que no se registraron nuevos ingresos de personal y, por ende, no se realizó el proceso de administración de legajos.

Sin embargo, una (01) actividad logró un nivel de desviación tolerable, a consecuencia de las limitaciones detalladas a continuación:

- **Gestión de incorporación de los servidores.** Esta actividad, que se encuentra a cargo de la Gerencia de Recursos Humanos y presentó un nivel de cumplimiento del 93.6%, debido a que se incumplió con lo programado; en los meses de febrero, marzo y abril no se pudieron realizar acciones relacionadas con el proceso de selección de personal, producto de las limitaciones de la Institución.

A continuación, se detalla la información de metas físicas e indicador de las actividades operativas por cada centro de costo que conforman la Gerencia Central de Administración de Recursos.

A. GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS

CUADRO N° 32: NIVEL DE EJECUCIÓN DE META POR ACTIVIDAD DE LA GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	AL SEGUNDO SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	EJEC. AL 31.12.21
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS RECURSOS DE LA ENTIDAD ✓ Se cumplió al 100.0% la ejecución de actividades vinculadas a labores de dirección y supervisión respecto a la utilización de los recursos económicos, financieros, materiales y humanos de la institución. ✓ Se definieron los lineamientos generales para garantizar la sostenibilidad financiera de la Institución considerando la coyuntura actual y se estableció un límite de gastos.	Acciones realizadas	12	12	100.0% ●	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO N° 33: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA CENTRAL ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS - 2021

GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACION DE RECURSOS	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	12	12	100.0%

Información al 11 de enero de 2022.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

B. GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN

CUADRO N° 34: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	AL SEGUNDO SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	EJEC.AL 31.12.21
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA ASEGURAR LA DISPONIBILIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS ✓ Se cumplieron las labores de dirección de las actividades correspondientes a la Gerencia de Administración.	Acciones realizadas	12	12	100.0% ●	-	-	-
2. EJECUCIÓN DEL CONTROL Y MANTENIMIENTO DE LOS BIENES Y SERVICIOS PARA LA INSTITUCIÓN ✓ Al cierre del 2021, se obtuvo un nivel de cumplimiento del 100%, vinculado a las acciones de mantenimiento preventivo y correctivo, desplazamiento de bienes patrimoniales, equipamiento de oficinas y control de los servicios de comunicación y responsabilidad.	Acciones realizadas	140	140	100.0% ●	-	-	-
3. EJECUCIÓN DEL MANTENIMIENTO Y MEJORA DE LA INFRAESTRUCTURA DE LA INSTITUCIÓN ✓ Se logró el 100% de cumplimiento, debido a la realización de acciones de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura institucional, equipamiento y acondicionamiento, y, control de servicios de operatividad.	Acciones realizadas	71	71	100.0% ●	-	-	-
4. GESTIÓN DEL ABASTECIMIENTO ✓ Se cumplió al 100% las acciones vinculadas al cuadro de necesidades, plan anual de contrataciones, distribución de bienes del almacén, capacitación para la presentación de TDR y especificaciones técnicas, y, gestión para la contratación de la defensa legal ante los entes administrativos, judiciales y penales. ✓ El avance del cumplimiento del PAC obtuvo un 65.2 %, al cierre del 3er trimestre logrando convocar 30 de los 46 procesos programados para el periodo 2021.	Acciones realizadas	88	88	100.0% ●	Cumplimiento del PAC*	100.0%	65.2% ^{1/}
5. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INSTITUCIÓN ✓ Al cierre del 2021, se alcanzó el 100.0% de las metas programadas correspondientes a la ejecución de simulacros, supervisión y ejecución de acciones de seguridad, operatividad de equipos de emergencia y ahorro de energía.	Acciones realizadas	99	99	100.0% ●	-	-	-
6. ADMINISTRACIÓN Y PRESERVACIÓN DEL ACERVO DOCUMENTARIO DE LA ENTIDAD ✓ Se cumplieron al 100.0% las acciones de organización y conservación de la documentación, atención de solicitudes de información, y, acondicionamiento de ambiente para la conservación de documentos.	Acciones realizadas	188	188	100.0% ●	-	-	-
7. GASTOS EN SERVICIOS GENERALES DE LA ENTIDAD ✓ Se cumplieron al 100% las obligaciones de pago de los servicios básicos de la entidad (Luz, agua y alquileres).	Acciones realizadas	36	36	100.0% ●	-	-	-

^{1/}Resultado al 3er trimestre 2021, la GAD no proporcionó los datos al 4to trimestre. Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Informe N° D000091-2021-SAT-GAD, Informe N° D000191-2021-SAT-GAD, Informe N° D000248-2021-SAT-GAD, Informe N° D000254-2021-SAT-GAD e Informe N° D000039-2022-SAT-GAD. / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO N° 35: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN - 2021

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
				ACCIONES
				634
				634
				100.0%

Información al 11 de enero de 2022. / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión. / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

1. Durante el año 2021, a través de la Resolución de Gerencia de Administración N° 003-005-00003684, se aprobó el Plan Anual de Contrataciones del SAT; asimismo, se desarrolló la capacitación a las U.O. de la institución, respecto de la presentación de los TDR y/o especificaciones técnicas, así como sus implicancias.
2. Se realizó la implementación y adecuación de protocolos de seguridad en la Sede Principal, depósitos y agencias de acuerdo al Plan de Vigilancia, Prevención y Control para el COVID-2019.
3. Se atendieron 83 710 documentos de los archivos de gestión, periférico y archivo central.
4. Se atendieron 123 O/C y 678 O/S, en atención a las necesidades de los centros de costo de la Institución.
5. Se ha realizado la mudanza de la Sede Baquero, a la Sede Argentina, por cierre de agencia.
6. Se concluyó oportunamente con el registro del CN 2022, a través del SIGA MEF; asimismo, se realizó la consolidación respectiva para su posterior aprobación.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Que el A.F. Logística realice capacitaciones periódicas respecto a la elaboración de TDR y especificaciones técnicas, herramientas SIGA-SP, así como, de la entrega de documentación que componen el expediente de pago de los servicios contratados, a fin de no retrasar el proceso.
2. Que el A.F. Logística realice un constante monitoreo de los ítems consignados en el CN, a fin de canalizar mejor los recursos y dar prioridad a las necesidades institucionales.
3. Que el A.F. de Archivo analice la posibilidad de elaborar un circuito de procesos para la atención de solicitudes documentales, considerando las limitaciones, dada la coyuntura actual.
4. Existen cursos gratuitos virtuales que imparte el OSCE; dado ello, se podría difundir dichos cursos en el SAT, a fin de que los trabajadores fortalezcan sus conocimientos en materia de contrataciones.

B. GERENCIA DE FINANZAS

CUADRO N° 36: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA DE FINANZAS

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	AL SEGUNDO SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	EJEC. AL 31.12.21
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA ASEGURAR EL SOPORTE DE LOS RECURSOS FINANCIEROS ✓ Se cumplieron las labores de dirección de las actividades correspondientes a la Gerencia de Finanzas.	Acciones realizadas	12	12	100.0% ●	-	-	-
2. GESTIÓN DEL PROCESO PRESUPUESTARIO INSTITUCIONAL ✓ Se registraron el 100% de las acciones relacionadas al seguimiento y evaluación de la ejecución presupuestal; así como de las labores de programación y formulación del presupuesto del siguiente año. ✓ Respecto al indicador, el nivel de avance en la ejecución presupuestal alcanzó el 78.2% del PIM (S/ 99 730 676).	Acciones realizadas	47	47	100.0% ●	Nivel de Ejecución Presupuestal.	≥ 90.0%	78.2%
3. ELABORACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS ✓ Se registraron al 100.0% las acciones programadas, respecto al registro y reporte contable en el SAF y el SIAF SP, entre otras acciones programadas en el plan de trabajo del Área Funcional.	Acciones realizadas	178	178	100.0% ●	-	-	-
4. ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS ✓ Se ejecutaron las acciones programadas, respecto al control de ingresos, control de gastos, y evaluación de la ejecución financiera, lográndose un cumplimiento del 100.0% de las acciones programadas.	Acciones realizadas	96	96	100.0% ●	-	-	-
5. GESTIÓN DE RECEPCIÓN DEL PAGO DE LOS CIUDADANOS ✓ Se ejecutaron todas las acciones necesarias para la recepción de pagos en Caja SAT; así como el fomento y control de pagos a través de canales alternativos. ✓ Respecto al indicador, al cierre del año 2021 se logró un nivel de operaciones de pago del 53.6% (1 544 358 operaciones) realizados a través de canales alternativos al de caja SAT (Bancos, agentes bancarios, web entre otros).	Acciones realizadas	104	104	100.0% ●	Nivel de operaciones de pago realizados a través de los canales alternativos a Caja SAT.	≥ 40.0%	53.6%

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Informe N° D000072-2021-SAT-GFN, Informe N° D000121-2021-SAT-GFN, Informe N° D000183-2021-SAT-GFN, Informe N° D000021-2022-SAT-GFN e Informe N° D000013-2022-SAT-GFN.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO N° 37: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE FINANZAS - 2021

GERENCIA DE FINANZAS	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
ACCIONES	437	437	437	100.0%

Información al 11 de enero de 2022. / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión. / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- Durante el año 2021, se logró un incremento sustancial en el uso de canales alternativos a Caja SAT, superando a la meta programada anual en un 23.6% logrando recaudar un monto de S/274 565 560.49.
- Al cierre del año 2021, se obtuvo un avance de la ejecución presupuestaria de gastos del 78.2% (S/77 972 795.78) respecto del PIM. Asimismo, se mantuvo un control respecto al límite de gastos para mantener la sostenibilidad financiera de la Institución.
- Durante el periodo 2021, se aprobaron 933 Notas de Certificación de Crédito Presupuestario y 208 Notas de Modificación Presupuestaria en el Aplicativo Web SIAF - Operaciones en Línea. Asimismo, se presentaron 32 Informes de Situación Presupuestaria.
- Se cumplió con informar los ingresos Conciliados a la Municipalidad Metropolitana de Lima, dentro de los plazos establecidos.
- Durante el periodo 2021, se realizó la revisión y registro de los gastos devengados derivados con autorización para registro, órdenes de servicio, compra y planillas.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Que la Gerencia de Finanzas coordine con las distintas áreas funcionales del SAT, a fin de que éstas definan y delimiten sus necesidades en el contexto actual para una óptima ejecución de sus recursos; caso contrario, se definan los lineamientos para destinar los recursos no utilizados en actividades de mayor impacto institucional.
- Que la Gerencia de Finanzas siga impulsando el uso de canales alternativos, a fin de disminuir el aforo en las Sedes SAT; ello, considerando la actual coyuntura del país a causa de la pandemia por la COVID-19.
- Que la GFN coordine con las U.O competentes, a fin de mejorar las acciones de control previo; con ello, reducir el número de expedientes observados que dilatan la gestión de los pagos y así poder cumplir con los cronogramas del MEF.
- Que la Gerencia de Finanzas impulse reuniones de trabajo entre sus equipos de trabajo involucrados en el circuito de pagos a fin de buscar mecanismos que agilicen la entrega de información para la conciliación.

C. GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

CUADRO N° 38: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	AL SEGUNDO SEMESTRE						
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)	INDICADOR	META ANUAL	EJEC. AL 31.12.21
1. DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA CAPTAR, MANTENER Y EVALUAR LOS RECURSOS HUMANOS DE LA INSTITUCIÓN ✓ Se cumplieron las labores de dirección de las actividades correspondientes a la Gerencia de Recursos Humanos.	Acciones realizadas	26	26	100.0% ●	-	-	-
2. GESTIÓN DE INCORPORACIÓN DE LOS SERVIDORES ✓ La actividad registró una ejecución de metas del 93.6%, debido a que en los meses de febrero, marzo y abril, no se pudieron realizar acciones relacionadas con el proceso de selección de personal, producto de las limitaciones de la Institución, dada la coyuntura actual.	Acciones realizadas	78	73	93.6% ●	-	-	-
3. GESTIÓN DEL DESARROLLO Y LA CAPACITACIÓN DE LOS SERVIDORES ✓ Se cumplió al 100% las acciones programadas vinculadas a la elaboración, ejecución y evaluación del “Plan anual de Desarrollo de Personas - PDP”. ✓ Respecto del indicador: “Cumplimiento del plan de desarrollo de personas (PDP)”, durante el periodo 2021, se ejecutaron las 21 acciones programadas, alcanzando el 100% de cumplimiento del PDP. ✓ Respecto del indicador: “Cobertura de capacitaciones del PDP”, durante el año 2021, se capacitó a 623 trabajadores de los 390 programados, alcanzando un 159.0% de cobertura del PDP.	Acciones realizadas	31	31	100.0% ●	Cumplimiento del plan de desarrollo de personas (PDP). Cobertura de capacitaciones del PDP.	100.0%	100.0%
4. GESTIÓN DE RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES ✓ La actividad registro una ejecución del 100%, respecto a las relaciones laborales individuales y colectivas, seguridad y salud en el trabajo, aseguramiento y protección frente a los riesgos laborales, proceso de bienestar, comunicación interna, gestión del rendimiento, entre otros. ✓ En cuanto al indicador, las acciones de bienestar tuvieron un alcance de 86.9%, beneficiando a 621 colaboradores, al cierre de noviembre.	Acciones realizadas	275	275	100.0% ●	Alcance de las acciones de bienestar en los colaboradores.	≥ 80.0%	86.9%*
5. ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVIDORES ✓ Se alcanzó el 96.3% de las acciones programadas, debido a que se incumplió con lo programado durante los meses de febrero, marzo y abril, ya que no se registraron nuevos ingresos de personal y, por ende, no se realizó el proceso de administración de legajos.	Acciones realizadas	160	154	96.3% ●	-	-	-
6. GESTIÓN DE LAS COMPENSACIONES DE LOS SERVIDORES ✓ Se cumplieron al 100.0% las acciones programadas relacionadas a la elaboración de las planillas de trabajadores, realización de provisiones de CTS y vacaciones, así como de la elaboración de la Planilla mensual de pagos - PLAME.	Acciones realizadas	90	90	100.0% ●			

*/ Información al 30 de noviembre/ Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Informe N° D000076-2021-SAT-GRH, Informe N° D000137-2021-SAT-GRH, Informe N° D000189-2021-SAT-GRH e Informe N° D000020-2022-SAT-GRH.

CUADRO N° 39: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS - 2021

GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	660	649	98.3%

Información al 11 de enero de 2022. / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión. / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- En los meses de febrero y marzo se realizó el taller “**educa kids creatividad 3d**”, donde participaron 65 niños.
- Se aprobó el Plan Anual de Bienestar, el cual tuvo que adecuarse en virtud al contexto actual por la pandemia de la Covid-19, donde se consideraron actividades relacionadas a la prevención de riesgos psicosociales y debido a limitaciones presupuestales fue aprobado a costo cero.
- Se ejecutaron 16 capacitaciones en el marco del Plan de Desarrollo de las Personas 2021 bajo la modalidad virtual.
- Se realizaron 13 procesos de selección de personal, permitiendo cubrir plazas requeridas por las diferentes U.O de la Entidad.
- Se cumplió con la remisión de las boletas a todos los trabajadores del SAT.
- Se aprobó, mediante resolución, el nuevo Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, con vigencia de dos años.
- Se realizó la entrega de Equipos de Protección Personal, logrando beneficiar a los trabajadores bajo la modalidad presencial.
- Por otro lado, se realizaron campañas de vacunación contra la hepatitis, influenza y antitetánica, para los trabajadores y sus familiares.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- La GRH, debe realizar un seguimiento y registro de las atenciones en el marco de la implementación de los protocolos de bioseguridad por la COVID-19, a fin de mitigar riesgos asociados, producto de las operaciones de la Institución.
- Modificar el sistema SAF, con la finalidad que la información de vacaciones registrada en el módulo SAF se procese automáticamente, para inhabilitar los accesos al personal programado para salir de vacaciones, en cumplimiento con la Guía de Control de Accesos.
- Incrementar la cartera de opciones para hacer alianzas estratégicas con instituciones del Estado y mantener el apoyo con capacitaciones.
- Difundir información sobre cursos virtuales gratuitos que realizan diversas instituciones las cuales otorgan certificado como: ENAP, OSCE, entre otras.

GERENCIA CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS

La Gerencia Central de Innovación y Proyectos, y las unidades orgánicas que la integran, durante el 2021 alcanzaron un nivel de ejecución del 100.0% con respecto a la meta anual. En el Cuadro N° 40 se muestra el detalle de la programación de metas físicas y sus niveles de ejecución respecto de los centros de costo.

CUADRO N° 40
NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS 2021
DE LA GERENCIA CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS

CENTRO DE COSTO	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. ANUAL (a)	EJEC. (b)	% AVANCE (b/a)
 GER. CENTRAL INNOVACIÓN Y PROYECTOS^{1/}	Acciones realizadas	12	12	100.0%
 INFORMATICA	Acciones realizadas	168	168	100.0%
 ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	Acciones realizadas	63	63	100.0%
 PROYECTOS	Acciones realizadas	46	46	100.0%
TOTAL		289	289	100.0%

1/ Sólo se refiere al despacho de la Gerencia Central de Innovación y Proyectos.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

La Gerencia Central de Innovación y Proyectos, conjuntamente con sus Gerencias, programaron doce (12) actividades POI. Durante el año 2021, a través de la gestión eficiente de sus procesos, lograron que todas sus actividades cumplan al 100% con sus metas programadas.

- **Gerencia de Informática.** Durante el año 2021, se han realizado las acciones de soporte y asistencia técnica remota a personal que realiza trabajo remoto y, de soporte técnico presencial, en Sede Central. Asimismo, se realizaron mejoras a la Agencia Virtual y, se implementaron nuevos servicios como: i) Servicio de constancia de no obligación del pago del Imp. de Alcabala, ii) Servicios de constancia de no adeudo tributario y no tributario, iii) Compromiso de pago no tributario, que acompaña a la opción Fraccionamiento de pago, iv) Consulta de trámites tributario y no tributario, v) Pagos de Constancias de No Adeudo a través de la Mesa de Partes (etapa 2), entre otros relacionados. Por otro lado, se realizaron los mantenimientos preventivos del AAP Climateworx y AAP Liebert. Asimismo, se atendieron requerimientos de soporte técnico, accesos, actualización de información, con el objetivo de viabilizar el trabajo del personal SAT.
- **Gerencia de Organización y Procesos.** Durante el periodo 2021, se aprobó y difundió la nueva versión de su Carta de Servicios 2021, se realizaron las auditorías internas a los procesos dentro del alcance del ISO 9001:2015 y de la Carta de Servicios. Posteriormente, se logró por cuarta vez la recertificación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Auditoría Externa ISO 9001:2015 y se aprobó la Auditoría Externa de Carta de Servicios a cargo de la Certificadora AENOR, obteniendo como resultados 0 no conformidades.

Además, se implementaron 20 oportunidades de mejora en los siguientes procesos: i) Registro y Determinación, ii) Atención de procedimientos contenciosos y no contenciosos, iii) Gestión de Recursos Humanos, iv) Orientación al ciudadano, v) Administración Financiera y Contable, vi) Fiscalización de contribuyentes-registro y determinación, vii) Administración de servicios generales y seguridad, viii) Gestión estratégica institucional, ix) Notificación y x) Gestión de cobranzas y recaudación. Asimismo, se definieron 46 controles y 46 indicadores que permitirán un óptimo desarrollo de los procesos en la institución.

- **Gerencia de Proyectos.** Durante el ejercicio 2021, se realizaron coordinaciones con la Oficina de Programación Multianual de Inversiones (OPMI) de la MML sobre la Cartera de Inversiones 2022-2024. Asimismo, se formularon y ejecutaron actividades estratégicas como la “Optimización de Agencia Virtual SAT (Etapa 2)” y la “Implementación de Notificaciones Electrónicas en el SAT – NESAT” (Etapa 2).

A continuación, se detalla la información de metas físicas e indicadores de las actividades operativas por cada uno de los centros de costo que conforman la Gerencia Central de Innovación y Proyectos.

A. GERENCIA CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS

CUADRO N° 41: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD DE LA GERENCIA CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	AL SEGUNDO SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	EJEC. AL 31.12.21
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DE LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA, MEJORA DE LOS PROCESOS Y FUNCIONAMIENTO DE LOS SISTEMAS Y EQUIPOS INFORMÁTICOS ✓ Se cumplió al 100% la ejecución de las actividades, dedicadas a las labores de dirección y supervisión, respecto a la gestión de los proyectos institucionales, las mejoras de los procesos y óptimo funcionamiento de los sistemas y equipos informáticos; asimismo, se impulsó la búsqueda de la innovación tecnológica dentro de la entidad. ✓ Se difundió información en materia de gobierno digital como: i) principales normativas, ii) avances y iii) disposiciones del ente rector (SEGDI-PCM), entre otra información relacionada.	Acciones	12	12	100.0%	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO N° 42: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS - 2021

GERENCIA CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	12	12	100.0%

Información al 11 de enero de 2022.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

B. GERENCIA DE INFORMÁTICA

CUADRO N° 43: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA DE INFORMÁTICA

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA AL SEGUNDO SEMESTRE				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)	INDICADOR	META ANUAL	EJEC. AL 31.12.21
1. DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA Y GESTIÓN DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS Y DE INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN ✓ Se cumplió al 100% con las labores de dirección de las actividades correspondientes a la Gerencia de Informática.	Acciones	12	12	100.0% ●	-	-	-
2. DESARROLLO Y MANTENIMIENTO A LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS ✓ Se logró un nivel de cumplimiento del 100.0% de las acciones programadas, dedicadas a la atención de requerimientos de funcionalidad. ✓ El indicador alcanzó un nivel de cumplimiento de 83.9%, logrando cerrar 442 requerimientos sin observaciones.	Acciones	13	13	100.0% ●	Nivel de requerimientos de funcionalidad cerrados.	≥ 75.0 %	83.9%
3. GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA CRÍTICA ✓ Se alcanzó un nivel de ejecución de 100% de las acciones vinculadas a la gestión de la infraestructura tecnológica. ✓ Se ejecutó el mantenimiento preventivo de las 8 AAP Liebert Hiross/PEX, de la sala de servidores y el cuarto de UPS; adicionalmente, se ejecutó el mantenimiento preventivo de los UPS de la Sede Central Camaná y de todos los locales.	Acciones	38	38	100.0% ●	Nivel de cumplimiento de los mantenimientos de UPS y aires acondicionados de precisión programada.	≥ 80.0%	100.0%
4. GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS ✓ Se cumplió al 100% la ejecución de las acciones vinculadas a las labores de control de calidad de las solicitudes de pre-producción, con el seguimiento de los sistemas informáticos en producción. ✓ Respecto al indicador, el 54.7% de las solicitudes de pase producción, cumplieron con la metodología de desarrollo; sin embargo, se encuentra por debajo de la meta para este indicador. ✓ Asimismo, al cierre del 2021, se alcanzó un nivel de incidencia de funcionalidad, detectada durante las pruebas en el ambiente de preproducción, del 16.4%, cumpliendo con la meta establecida.	Acciones	36	36	100.0% ●	Verificación del cumplimiento de la metodología de desarrollo en las solicitudes de pase implementadas en el ambiente de producción.	≥ 60.0%	54.7%
5. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN ✓ Se cumplieron al 100% las acciones programadas, teniendo como principales tareas realizar las pruebas del plan de contingencia informativo y gestionar el plan de seguridad de la información.	Acciones	22	22	100.0% ●	Nivel de incidencias de funcionalidad detectadas durante las pruebas en el ambiente de preproducción.	≤ 27.0%	16.4%
6. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DEL USUARIO FINAL ✓ Se cumplió al 100% con la ejecución del mantenimiento de la infraestructura del usuario, atención de requerimientos y con la encuesta de percepción del colaborador. ✓ Se obtuvo un avance del nivel de atención de 90.5%, superior a la meta (88.0%).	Acciones	47	47	100.0% ●	Nivel de atención de requerimientos de datos e Información sin observaciones.	≥ 88.0 %	90.5%

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Informe N° D000087-2021-SAT-GIN, Informe N° D000134-2021-SAT-GIN, Informe N° D000167-2021-SAT-GIN e Informe N° D000006-2022-SAT-GIN. / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO N° 44: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE INFORMÁTICA - 2021

GERENCIA DE INFORMÁTICA	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	168	168	100.0%

Información al 11 de enero de 2022. / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión. / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- Se implementaron nuevos servicios a la Agencia Virtual: i) Servicio de constancia de no obligación del pago del Imp. de Alcabala, ii) Servicios de constancia de no adeudo tributario y no tributario, iii) Compromiso de pago no tributario, que acompaña a la opción Fraccionamiento de pago, iv) Consulta de trámites tributario y no tributario, v) Pagos de Constancias de No Adeudo a través de la Mesa de Partes (etapa 2), entre otros.
- Actualización del Plan de Proyecto preliminar para la implementación del SGSI del SAT.
- Gestión de usuarios y configuración de accesos remotos, vía VPN, para un total de 579 usuarios conectados.
- Se realizaron pruebas de vulnerabilidades e informe de resultados, sobre la Plataforma de Notificación Electrónica – NESAT.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- La GIN tiene capacidad limitada para la atención de todos los procesos (mejoras, implementaciones o cambios), principalmente debido a temas presupuestales por lo que se debe establecer planes de trabajo en función a necesidades que generen mayor valor para la Institución, considerando que la priorización es para realizar atenciones no presenciales.
- Actualmente hay equipos informáticos sin uso debido, principalmente al trabajo remoto; por tanto, es pertinente realizar ajustes en las frecuencias de los mantenimientos preventivos inicialmente programados, y, actualización del cronograma de mantenimiento preventivo anual de equipos de cómputo.
- Coordinar la Implementación de los procesos, flujos y responsabilidades para la gestión de incidentes como parte de la implementación del SGSI del SAT.

C. GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

CUADRO N° 45: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO					
	AL SEGUNDO SEMESTRE									
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)						
A. DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA QUE OPTIMICEN EL FUNCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD ✓ Se cumplieron las labores de dirección de las actividades correspondientes a la Gerencia de Organización y Procesos.	Acciones	12	12	100.0% ●	-	-	-			
B. IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ✓ El nivel de cumplimiento de las acciones programadas sobre el seguimiento y coordinación del Sistema de Gestión de Calidad alcanzó el 100%. ✓ Se aprobó el Plan de actividades del SGC, para el año 2021, y se aprobó la nueva versión de la Carta de Servicios; asimismo, se realizaron auditorías internas en el marco de la preparación de la auditoría externa de recertificación ISO 9001:2015. ✓ La eficacia de cierre de SAC/SAP'S, al cierre del 2021, alcanzó el 66.7%.	Acciones	20	20	100.0% ●	Eficacia de cierre de solicitudes de acciones correctivas respecto al Sistema de Gestión de Calidad. ≥ 55.0%	66.7%				
C. OPTIMIZACIÓN Y REGULACIÓN DE LOS PROCESOS ✓ El nivel de cumplimiento de la actividad alcanzó el 100%; esto, debido al desarrollo de mejoras en los procesos de la institución, a la regulación de los procesos vinculados con normativas de soporte institucional, y, la gestión de buenas prácticas.	Acciones	31	31	100.0% ●	-	-	-			

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Informe N° D000040-2021-SAT-GOP, Informe N° D000070-2021-SAT-GOP, Informe N° D000108-2021-SAT-GOP e Informe N° D000001-2022-SAT-GOP.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO N° 46: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS - 2021

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	63	63	100.0%

Información al 11 de enero de 2022.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- Se llegó a sensibilizar a 81 colaboradores, como parte de las actividades previas a la Auditoría Externa.
- Al cierre del año se han emitido 725 documentos, entre informes, memorandos y oficios, como parte de sus actividades regulares en el cumplimiento de las funciones.
- Se elaboraron y/o actualizaron 114 documentos normativos que soportan los procesos.
- Se implementaron 20 oportunidades de mejora en los siguientes procesos: i) Registro y Determinación, ii) Atención de procedimientos contenciosos y no contenciosos, iii) Gestión de Recursos Humanos, iv) Orientación al ciudadano, v) Administración Financiera y Contable, vi) Fiscalización de contribuyentes-registro y determinación, vii) Administración de servicios generales y seguridad, viii) Gestión estratégica institucional, entre otros. Asimismo, se definieron 46 controles y 46 indicadores.
- Se logró, por cuarta vez, la recertificación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Auditoría Externa ISO 9001:2015.
- Se aprobó la Auditoría Externa de la Carta de Servicios a cargo de la Certificadora AENOR, obteniendo como resultados 0 no conformidades.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Exhortar a los responsables de las gerencias u oficinas que designen y otorguen las facilidades del caso a los especialistas o usuarios clave involucrados en los procesos, disponiendo el cumplimiento de plazos y realizando el seguimiento respectivo.
- Contemplar, dentro del esquema de trabajo, el análisis integral de las oportunidades de mejora, identificando oportunamente el impacto que tendría en todos los sistemas relacionados con el objetivo de constatar su viabilidad.

D. GERENCIA DE PROYECTOS

CUADRO N° 47: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA DE PROYECTOS

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	AL SEGUNDO SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	EJEC. AL 31.12.21
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. PROMOCIÓN, FORMULACIÓN Y GESTIÓN DE INVERSIONES Y/O ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS ✓ El nivel de cumplimiento de esta actividad alcanzó el 100% de la ejecución de sus acciones programadas, correspondientes a la realización de sus principales tareas, como formular y ejecutar actividades estratégicas y realizar el seguimiento de productos y servicios de las actividades estratégicas.	Acciones	46	46	100.0% ●	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Informe N° D000024-2021-SAT-GPY, Informe N° D000040-2021-SAT-GPY, Informe N° D000052-2021-SAT-GPY e Informe N° D000001-2022-SAT-GPY.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO N° 48: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE PROYECTOS - 2021

GERENCIA DE PROYECTOS	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	46	46	100.0%

Información al 11 de enero de 2022.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- Optimización de la Agencia Virtual (Etapa 2): Se realizó el seguimiento, a fin de ratificar el correcto desempeño de las funcionalidades para el registro y emisión de la constancia de no obligado al pago del Impuesto al Alcabala, así como, consulta de pendiente, registro y actualización de domicilio fiscal, visualización de cuadernillos tributarios, entre otras mejoras.
- Durante el 2021, se puso en marcha el servicio de notificación electrónica a través del Módulo NESAT inicialmente con la Etapa 1, respecto a la Notificación de Valores, por lo cual se notificaron electrónicamente los actos administrativos (pre – coactivos) y otros documentos generales en materia tributaria; posteriormente, con la Etapa 2, respecto al Cuadernillo Tributario, dando inicio a las actividades de relevamiento de información vinculado a la situación actual de la emisión y notificación del cuadernillo tributario.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Coordinar con los centros de costo involucrados en las Inversiones y/o actividades estratégicas en curso, a fin de que brindan facilidades a los colaboradores asignados y cumplir los cronogramas de trabajo correspondientes. Por otro lado, es conveniente que exista más de un personal que conozca el proceso, ya que, debido a la coyuntura, los niveles de contagio se han incrementado y ello podría ocasionar retrasos en la implementación de las fases de cada inversión.
- Diffundir en la INTRANET en la sección novedades las Inversiones y/o Actividades Estratégicas que se vayan implementando, a fin de hacer conocer a los colaboradores de la Institución las mejoras que la Institución viene impulsando.

JEFATURA, OFICINAS II, OCI Y CAMPAÑA MASIVA

La Jefatura, las Oficinas II, el OCI y la Campaña Masiva del SAT durante el 2021 alcanzaron un nivel de ejecución del 98.1% con respecto a la meta anual. En el Cuadro N° 49 se muestra el detalle de la programación de metas físicas y sus niveles de ejecución respecto de los centros de costo.

CUADRO N° 49
NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS 2021
DE LA JEFATURA, OFICINAS II, OCI Y CAMPAÑA MASIVA

CENTRO DE COSTO	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. ANUAL (a)	EJEC. (b)	% AVANCE (b/a)
 JEFATURA	Acciones	12	12	100.0%
 IMAGEN INSTITUCIONAL	Acciones realizadas	429	428	99.7%
 ESCUELA SAT	Acciones realizadas	45	45	100.0%
 DEFENSORÍA DEL CONTRIB. Y DEL ADM.	Acciones realizadas	64	64	100.0%
 PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS	Acciones realizadas	286	286	100.0%
 ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	Acciones realizadas	48	32	66.7%
 COORDINACIÓN CAMP. MASIVA	Acciones realizadas	34	34	100.0%
TOTAL		918	901	98.1%

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión / Presupuesto – Gerencia de Finanzas.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

La Jefatura conjuntamente con sus Oficinas II, OCI y la coordinadora de la campaña Masiva programaron catorce (14) actividades POI. Durante el periodo 2021, a través de la gestión eficiente de sus procesos, lograron que doce (12) actividades cumplan al 100% con sus metas programadas.

Sin embargo, una (1) actividad operativa obtuvo un nivel de desviación aceptable, ello debido a factores de índole externo que se detallan a continuación:

- **Gestión de la imagen institucional y organización de actividades y/o campañas.** Esta actividad, a cargo de la Oficina de Imagen Institucional obtuvo un nivel de cumplimiento de 99.7%; ello, debido a que en el mes de abril no se pudo realizar la actividad programada de “Apoyo Social”, puesto que Recicla Lima, quien recepciona el material reciclado por el SAT, no disponía de movilidad en dicho mes.

Por otro lado, una (1) actividad obtuvo un nivel de desviación deficiente; ello, debido a factores de índole externo que se detallan a continuación:

- **Ejecutar el control gubernamental.** Esta actividad, a cargo del Órgano de Control Institucional, registró un nivel de ejecución 66.7%, puesto que ejecutaron 32 acciones de las 48 programadas, las cuales se encuentran orientadas a controlar el cumplimiento normativo del SAT. La coyuntura actual, sumada a la las limitaciones de personal, no permitieron la ejecución de todas las acciones programadas.

A continuación, se detalla la información de metas físicas de las actividades operativas de la Jefatura SAT, Oficinas II, OCI y de la campaña masiva.

A. JEFATURA**CUADRO N° 50: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA JEFATURA SAT**

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO					
	AL SEGUNDO SEMESTRE									
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)						
1. DIRECCIÓN, CONTROL Y SUPERVISIÓN EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD ✓ Se cumplieron al 100.0% las labores de dirección estratégica de las actividades correspondientes a la Jefatura SAT. ✓ Se establecieron lineamientos dentro de la coyuntura actual de la pandemia COVID-19 como la extensión del primer vencimiento, de febrero a marzo; así como la aprobación de beneficios tributarios y no tributarios durante el cuarto trimestre del 2021. ✓ La Jefatura SAT a través de la conformación del equipo de trabajo de Integridad Institucional impulsó las acciones preparatorias para la implementación del modelo de integridad pública a fin de articular esfuerzos en la promoción de la integridad y lucha contra la corrupción en el marco de la Directiva N.º 001-2019-PCM/SIP, aprobada mediante Resolución de Secretaría de Integridad Pública N.º 001-2019- PCM/SIP, como en las demás normas aplicables sobre la materia.	Acciones	12	12	100.0% ●	-	-				

Fuente: Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO N° 51: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA JEFATURA SAT - 2021

JEFATURA SAT	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	12	12	100.0%

Información al 11 de enero de 2022.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

B. OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL

CUADRO N° 52: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	AL SEGUNDO SEMESTRE						
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)	INDICADOR	META ANUAL	EJEC.AL 31.12.21
1. CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES QUE PROMUEVAN EL PAGO VOLUNTARIO Y OPORTUNO PARA IMPULSAR LA RECAUDACIÓN ✓ Se cumplieron las labores de dirección de las actividades correspondientes a la Oficina de Imagen Institucional.	Acciones	12	12	100.0% ●	-	-	-
2. GESTIÓN DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL Y ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES Y/O CAMPAÑAS ✓ Se alcanzó el 99.7% del cumplimiento de las acciones programadas, debido a que en el mes de abril no se pudo realizar la actividad programada de "Apoyo Social", puesto que Recicla Lima, quien recepciona el material reciclado por el SAT, no disponía de movilidad en dicho mes.	Acciones	377	376	99.7% ●	-	-	-
3. FOMENTO DE LA CULTURA TRIBUTARIA Y CREACIÓN DE ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES Y DE DIFUSIÓN PARA LOS VENCIMIENTOS ✓ Se cumplió al 100.0% con la ejecución de las acciones correspondientes a las campañas publicitarias de vencimiento, fomento de la cultura tributaria y apoyo en las actividades de difusión de los servicios del SAT.	Acciones	40	40	100.0% ●	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión. / Memorando N° D000117-2021-SAT-OII, Memorando N° D000238-2021-SAT-OII, Memorando N° D000345-2021-SAT-OII y Memorando N° D000017-2022-SAT-OII.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO N° 53: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL - 2021

OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	429	428	99.7%

Información al 11 de enero de 2022.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- Se gestionó y ejecutaron las actividades para la difusión de la Campaña Masiva 2021 (1er vencimiento), así como la difusión para el vencimiento de la 2da, 3era y 4ta cuota de Impuesto Predial, Arbitrios e Impuesto Vehicular.
- Durante el año 2021, se realizaron 1 071 publicaciones en Facebook del SAT; atendiendo 6 699 consultas realizadas por los ciudadanos a través de este medio. Asimismo, al cierre del año, se cuenta con 980 784 seguidores.
- Durante el ejercicio 2021, se realizaron 504 publicaciones en Instagram, atendiendo 130 consultas realizadas por los ciudadanos a través de este medio. Al cierre de este año se cuenta con 10 758 seguidores en esta red social.
- Se realizó la difusión de contenido informativo y utilitario, sobre la Campaña Masiva; también sobre temas de carácter utilitario como nuestro programa VLP y plataformas digitales.
- Se dictaron 31 cursos virtuales, dirigidos a los contribuyentes que se encuentran al día en sus tributos municipales.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se sugiere continuar con la difusión de los nuevos canales virtuales de atención, enfatizando los pagos virtuales y los servicios implementados en la Agencia Virtual, considerando las medidas restrictivas producto de la COVID-19.
- Coordinar con la Gerencia de Administración, a fin que puedan asignar una unidad móvil con fechas de uso exclusivo para la OII, con la finalidad de realizar la distribución y supervisión a las agencias y depósitos SAT, así como atender casos específicos de quejas de los administrados y/o contribuyentes.
- Gestionar con la Gerencia de Administración, la habilitación de un área apropiada para custodiar los premios adquiridos para los sorteos de incentivo a los contribuyentes puntuales.

C. ESCUELA SAT

CUADRO N° 54: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE ESCUELA SAT

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	AL SEGUNDO SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	EJEC. AL 31.12.21
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. DIRECCIÓN DE LAS FUNCIONES DE ESCUELA SAT ✓ Se cumplieron las labores de dirección de las actividades de seguimiento y monitoreo correspondientes a la Oficina de Escuela SAT.	Informe	23	23	100.0% ●	-	-	-
2. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ENTRE COLABORADORES DEL SAT ✓ Se realizó la actualización de la revista digital de la Cámara del CCL.	Acciones	7	7	100,0% ●	-	-	-
3. CAPACITACIÓN Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ✓ Se cumplieron al 100.0% las acciones programadas respecto de los cursos virtuales proyectados en el Plan Anual de Capacitación Externa Virtual 2021. ✓ De los cursos dictados por Escuela SAT, al cierre del 2021, se logró que el 73.2% de los participantes se encuentren satisfechos con la capacitación brindada.	Acciones	15	15	100.0% ●	Satisfacción por los cursos brindados por Escuela SAT.	≥80.0%	73.2%

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Memorando N° D000072-2021-SAT-ESC, Memorando N° D000121-2021-SAT-ESC, Memorando N° D000177-2021-SAT-ESC y Memorando N° D000007-2022-SAT-ESC.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO N° 55: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE ESCUELA SAT - 2021

ESCUELA SAT	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	45	45	100.0%
Información al 11 de enero de 2022.				

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión
Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- Se ejecutó el 105.5% de los cursos virtuales programados en el Plan Anual de Capacitación 2021; los cursos desarrollados al cierre del año contaron con la participación de 396 servidores y funcionarios de los distintos gobiernos locales del país.
- Se brindó un curso virtual a medida a solicitud de la Municipalidad Distrital de San Isidro, denominado "Procedimiento de Ejecución Coactiva de Obligaciones Tributarias y No Tributarias "en el cual participaron 14 funcionarios.
- Escuela SAT organizó el Programa de Asesoramiento Virtual, que fue dirigido a servidores y funcionarios de la entidad Osinerming y de la Municipalidad Provincial Coronel Portillo. Asimismo, organizó el curso "Embargo y Remate en Cobranza Coactiva de Obligaciones Tributarias y no Tributarias", dirigido al Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca.
- Durante el 2021, Escuela SAT gestionó el cumplimiento de los cuatro (4) convenios educativos suscritos. Sin embargo, solo se obtuvo el cumplimiento de dos (2) convenios, uno con la municipalidad Provincial de Urubamba y otro con la Universidad Continental.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Solicitar a la Oficina de Imagen Institucional dar énfasis a la difusión de las Capacitaciones brindadas por Escuela SAT utilizando nuevos y vistosos diseños, para así lograr un mayor interés, cobertura y posicionamiento.
- Coordinar con los gerentes y/o jefes directos de los capacitadores, la notificación oportuna a Escuela SAT, de las ausencias, licencias, permisos u otros durante las fechas programadas y confirmadas, a fin de evitar inconvenientes que afecten el desarrollo del curso.
- Gestionar con la GOP la consideración del canal de notificación virtual de oficios digitales, de acuerdo con las características de cada municipalidad, a fin que permita el envío de oficios mediante correos electrónicos en los casos que se requieran.
- Impulsar campañas de acercamiento a los Gobiernos Locales para conocer sus necesidades de capacitación y brindar servicios a medida.
- Realizar constantes coordinaciones con las entidades con quienes se cuenta convenio vigente, a fin de detectar la problemática existente y dar una solución inmediata que posibilite el intercambio de información.

D. OFICINA DE DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y DEL ADMINISTRADO

CUADRO N° 56 NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA OFICINA DE DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y DEL ADMINISTRADO

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	AL SEGUNDO SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	EJEC. AL 31.12.21
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. RECIBIR Y GESTIONAR LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS ✓ Se cumplieron al 100% las acciones de registro y atención de reclamos y sugerencias de los ciudadanos, así como acciones de coordinación en mesas de trabajo con las áreas involucradas que presentan reclamos.	Acciones	64	64	100.0% ●	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Memorando N D000043-2021-SAT-ODC, Memorando N D000058-2021-SAT-ODC, Memorando N D000071-2021-SAT-ODC y Memorando N D000008-2022-SAT-ODC.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO N° 57: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA OFICINA DE DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y DEL ADMINISTRADO - 2021

OFICINA DE DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y DEL ADMINISTRADO	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% % EJEC. (b/a)
ACCIONES	64	64	64	100.0%

Información al 11 de enero de 2022.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

1. Se logró atender 12 690 quejas de los ciudadanos, dentro de un plazo máximo de 7 días, según lo establece el indicador del compromiso N° 9 de la Carta de Servicios; asimismo, se brindaron 4 779 orientaciones.
2. Se dio respuesta al 100% de reclamos ingresados a través del Libro de Reclamaciones de la MML – Sistema de Reclamos y Sugerencias MML. (7 días hábiles según acuerdo).
3. Se dio respuesta y solución (a través de correo electrónico - teléfono - whatsapp) a reclamos y coordinaciones con la Defensoría del Pueblo y Defensoría MEF.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Coordinar y exhortar al Área Funcional de Notificaciones definir e implementar soluciones para aquellos expedientes que no son notificados por diversos factores; esto, con el objetivo de concluir con la atención de los mismos y así evitar quejas por falta de comunicación de la administración con el ciudadano, que se traduce en reclamos.
2. Impulsar la coordinación integral entre la GSA, GIN y la GIM sobre la posibilidad de potenciar los canales virtuales para la atención de trámites con respuestas automatizadas; ello ayudará a disminuir el pasivo evitando la presentación de reclamos.

E. OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS

CUADRO N° 58: NIVEL DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES E INDICADORES DE LA OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	AL SEGUNDO SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	EJEC. AL 31.12.21
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA OFICINA PARA PLANIFICAR Y CONTROLAR LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y BRINDAR SUSTENTO TÉCNICO ECONÓMICO PARA LA TOMA DE DECISIONES ✓ Se cumplieron las labores de dirección de las actividades correspondientes a la Oficina de Planificación y Estudios Económicos.	Acciones	12	12	100.0% ●	-	-	-
2. ANÁLISIS, DIAGNÓSTICO E INVESTIGACIONES EN MATERIA ECONÓMICA ✓ El cumplimiento de las acciones programadas alcanzó el 100%, principalmente por la realización de evaluaciones económicas, proyección de ingresos, seguimiento a la recaudación diaria, determinación de parámetros, entre otras referidas a brindar estadísticas de recaudación.	Acciones	160	160	100.0% ●	-	-	-
3. PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL ✓ Se ejecutaron las acciones programadas que incluyó la formulación, proceso de elaboración, actualización y evaluación de planes institucionales; el seguimiento y monitoreo a las actividades del POI 2021; seguimiento de los indicadores institucionales, entre otros.	Acciones	114	114	100.0% ●	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO N° 59: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS - 2021

OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	286	286	100.0%

Información al 11 de enero de 2022.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- Se realizaron coordinaciones con los centros de costo del SAT, a fin de adecuar los planes de trabajo dado la priorización de tareas en el marco de las limitaciones presupuestales y de las labores de campo producto de la coyuntura actual.
- Se realizaron una serie de evaluaciones económicas en el marco de la coyuntura actual, así como la atención de pedidos de información.
- Durante el año 2021, se realizó el seguimiento continuo al avance de la recaudación.
- Se realizaron una serie de informes institucionales (Carta de Servicios, Memoria Institucional, Informe de Gestión, evaluación anual del POI, evaluación del marco estratégico). Así como, de los lineamientos estratégicos (Misión/Valores/Estrategias).
- Se llevó a cabo la Programación Multianual 2022-2024, logrando que las unidades orgánicas, a cargo de las actividades POI, cumplan, con el cronograma establecido y se sustente con éxito ante el MEF.
- Se elaboró y aprobó el POI Multianual 2022 consistenciado con el PIA.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Reforzar las acciones de comunicación con las distintas áreas del SAT, a fin de facilitar la remisión oportuna de información para la elaboración de distintas evaluaciones que realiza la OPE.
- Gestionar reuniones periódicas a través de las plataformas digitales, con el objetivo de brindar acompañamiento a aquellas U.O que presentan niveles de desviación críticos respecto a sus metas operativas.
- Reforzar las acciones de difusión de los lineamientos estratégicos a fin de sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia de sus labores para el cumplimiento de las metas institucionales.
- Elaborar instructivos respecto de los principales temas de la oficina a fin de tener documentado los pasos a seguir por cada tema (Predial, Vehicular, Arbitrios, Formulación del POI, entre otros).
- Retomar las capacitaciones masivas sobre los principales documentos de gestión a través de herramientas virtuales, con el objetivo de fortalecer los conocimientos de los colaboradores sobre la gestión estratégica del SAT.

F. ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

CUADRO N° 60: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD DEL ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	AL SEGUNDO SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	EJEC. AL 31.12.21
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. EJECUCIÓN DEL CONTROL GUBERNAMENTAL ✓ El cumplimiento de las acciones programadas alcanzó el 66.7%, debido a que no se lograron ejecutar todas las labores de control administrativo y financiero programadas, según lo contemplado por la Contraloría General de la República, a causa del déficit de personal designado para la realización de las acciones de control.	Acciones	48	32	66.7% ●	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO N° 61: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DEL ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL - 2021

ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	48	32	66.7%

Información al 11 de enero de 2022.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

G. CAMPAÑA MASIVA

CUADRO N° 62: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD DE LA CAMPAÑA MASIVA

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	AL SEGUNDO SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	EJEC. AL 31.12.21
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. COORDINACIÓN DE LA CAMPAÑA DE GENERACIÓN Y EMISIÓN MASIVA DE CUADERNILLOS TRIBUTARIOS 2021 ✓ Se cumplió con las acciones de supervisión de la generación de obligaciones tributarias 2021, así como del proceso de impresión y notificación de los cuadernillos 2021. ✓ Se elaboró el informe final sobre la gestión de la campaña masiva 2021.	Acciones realizadas	11	11	100.0% ●	-	-	-
2. COORDINACIÓN EN LA EJECUCIÓN DE LA CAMPAÑA DE GENERACIÓN Y EMISIÓN MASIVA DE CUADERNILLOS TRIBUTARIOS 2022 ✓ Se elaboró el Plan de Campaña Masiva para el 2022. ✓ Se cumplió con las acciones de supervisión de la generación de obligaciones tributarias 2022, y del proceso de impresión de cuadernillos.	Acciones realizadas	23	23	100.0% ●			

Fuente: Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO N° 63: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA CAMPAÑA MASIVA - 2021

CAMPANA MASIVA	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	34	34	100.0%

Información al 11 de enero de 2022.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- La Campaña Masiva 2021 se llevó a cabo de forma satisfactoria, contando con el apoyo de colaboradores de diferentes unidades orgánicas involucradas y con el soporte tecnológico de la Gerencia de Informática que permitió ejecutar la emisión mecanizada y determinación tributaria masiva; así como la supervisión del proceso de notificación de cuadernillos 2021. Ello, a pesar de las medidas implementadas por el gobierno con el objetivo de contrarrestar el impacto de la pandemia por la covid-19.
- Se realizaron las acciones preparatorias de la campaña masiva 2022, contando con el apoyo de colaboradores de diferentes unidades orgánicas involucradas y con el soporte tecnológico de la Gerencia de Informática que permitió ejecutar las acciones programadas en el plan de trabajo como: i) supervisión de la generación de obligaciones tributarias 2022, ii) pruebas de cálculo y determinación masiva 2022, iii) supervisión del proceso de impresión de cuadernillos 2022; entre otras relacionadas.

C. MEDIDAS ADOPTADAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE METAS

El Servicio de Administración Tributaria de Lima, a través de la Oficina de Planificación y Estudios Económicos realiza el seguimiento mensual a los centros de costo respecto de sus actividades operativas, con la finalidad de alertarlos respecto a las desviaciones que pudieran incidir en el incumplimiento de las metas físicas programadas; obteniendo al cierre del año 2021 como resultado el 98.5% de cumplimiento. Asimismo, se informó a los responsables de los centros de costo los resultados de los indicadores de desempeño de las actividades operativas para conocimiento y fines pertinentes. Por otro lado, se brindó acompañamiento con el objetivo de brindar las pautas necesarias para las modificaciones de sus planes de trabajo, así como de las implicancias que derivan de continuos incumplimientos de sus metas físicas del POI.

D. MEDIDAS PARA LA MEJORA CONTINUA

Con el objetivo de contrarrestar el impacto ocasionado por la Emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno Central en el año 2020 y que fue ampliada y estuvo vigente durante todo el año 2021, la Oficina de Planificación y Estudios Económicos, realizó acciones correctivas a aquellas unidades orgánicas cuyos niveles de desviación fueron críticos, para ello se elaboraron y remitieron informes de monitoreo, se mantuvo una coordinación continua con los responsables del POI de cada centro de costo a través de los distintos medios de comunicación, a fin de brindarles el acompañamiento necesario para la realización de reprogramaciones de sus actividades operativas en el marco de las prioridades establecidas dada la coyuntura actual (limitaciones operativas, presupuestales y de personal). Además, se realizó el seguimiento mensual en el aplicativo CEPLAN V.01. de las actividades operativas del Plan Operativo Institucional (POI) 2021 del Servicio de Administración Tributaria y se informó de manera constante sobre la materia a los sectoristas de planeamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

III. CONCLUSIONES

Durante el año 2021, se ejecutó un total de **setenta y ocho (78)** actividades operativas a través de los órganos y unidades orgánicas del SAT, de las cuales, **sesenta y dos (62)** cumplieron el 100% de la meta programada. Por otro lado, **diez (10)** actividades operativas presentaron una ejecución aceptable, **cuatro (4)** actividades operativas presentaron una ejecución tolerable, y, **dos (2)** actividades operativas presentaron una desviación deficiente. (Ver Cuadro N° 3 de la página N° 7).

- ✓ Se precisa que **diecisésis (16) actividades operativas no lograron alcanzar el 100%** del cumplimiento de la meta física programada al cierre del periodo de evaluación, representando el 20.5% del total de actividades, tal como se describe en el Tabla N° 2 a continuación:

Tabla Nº 2: ACTIVIDADES OPERATIVAS CON NIVEL DE CUMPLIMIENTO DIFERENTE AL 100%

UNIDAD ORGÁNICA	ACTIVIDAD OPERATIVA	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	DESVIACIÓN
ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	EJECUCIÓN DEL CONTROL GUBERNAMENTAL	66.7%	DEFICIENTE
GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE REVISIÓN Y SUBSANACIÓN DE DATOS DE LOS CIUDADANOS	80.4%	DEFICIENTE
GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	RECEPCIÓN, REGISTRO Y DERIVACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	88.6%	TOLERABLE
GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN TELEFONICA A LAS CONSULTAS DE LOS CIUDADANOS	92.7%	TOLERABLE
GERENCIA DE EJECUCIÓN COACTIVA	GESTIÓN DE COBRANZA COACTIVA TRIBUTARIA	92.9%	TOLERABLE
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN DE INCORPORACIÓN DE LOS SERVIDORES	93.6%	TOLERABLE
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVIDORES	96.3%	ACEPTABLE
GERENCIA DE EJECUCIÓN COACTIVA	GESTIÓN COBRANZA COACTIVA NO TRIBUTARIA	96.8%	ACEPTABLE
GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA	GESTIÓN DE LA COBRANZA PRE COACTIVA TRIBUTARIA	96.9%	ACEPTABLE
GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA	GESTIÓN DE LA COBRANZA PRE COACTIVA NO TRIBUTARIA	97.1%	ACEPTABLE
GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	REGISTRO DE INFORMACIÓN POR CONCEPTOS NO TRIBUTARIOS	97.1%	ACEPTABLE
GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN PRESENCIAL A LAS CONSULTAS DE LOS CIUDADANOS	99.1%	ACEPTABLE
GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA	NOTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA Y DE LA INSTITUCIÓN	99.4%	ACEPTABLE
OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL	GESTIÓN DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL Y ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES Y/O CAMPAÑAS	99.7%	ACEPTABLE
GERENCIA DE IMPUGNACIONES	REPRESENTACIÓN DE LOS INTERESES DE LA INSTITUCIÓN Y SUS FUNCIONARIOS EN LOS PROCESOS JUDICIALES, ADMINISTRATIVOS, POLICIALES Y FISCALES	100.6%	ACEPTABLE
OFICINA DE CALIDAD DE DATOS	GESTIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS DATOS REGISTRADOS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA DEUDA E IDENTIFICACIÓN DEL CIUDADANO	100.8%	ACEPTABLE

- ✓ Al cierre del periodo de la presente evaluación se encuentran programadas **6 271 acciones** en el Plan Operativo Institucional, de las cuales se ejecutaron **6 175**, alcanzando un nivel de ejecución del **98.5%**. Asimismo, se alcanzó un nivel de ejecución presupuestal del **78.2%**.

IV. RECOMENDACIONES

- ✓ Los órganos y unidades orgánicas son responsables de gestionar las adecuaciones y/o modificaciones a sus planes de trabajo a fin de garantizar el cumplimiento a la programación de metas físicas a su cargo. En ese sentido, se recomienda que revisen periódicamente sus respectivos planes de trabajo con el objetivo de solicitar la modificación de los mismos en caso corresponda.
- ✓ Corresponde remitir el presente informe a la Alta Dirección del SAT para su conocimiento y fines pertinentes.

V. ANEXOS

- Reporte de Seguimiento POI del Aplicativo CEPLAN

REPORTE DE SEGUIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL

Año : 2021

OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	ACTIVIDAD OPERATIVA	NIVEL DE PRIORIDAD	UNIDAD MEDIDA	TIPO DE AGREGACIÓN	PROG./EJE.	FISICO												FINANCIERO															
						Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	ANUAL/ACUMULADO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	ANUAL/ACUMULADO		
OEI.09 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA																																	
AEI.09.06 RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA EFECTIVA EN BENEFICIO DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.																																	
AO15002310001 - DIRECCIÓN, CONTROL Y SUPERVISIÓN DEL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD	Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	1.00 1.00	12.00	100	126,525.75	126,525.75	126,525.75	126,525.75	126,525.75	126,525.75	126,525.75	126,525.75	126,525.75	126,525.75	126,525.75	126,525.75	126,525.75	126,525.75	126,525.75	126,525.75	126,525.75	126,525.75	126,525.75	1,518,309.00						
AO15002310004 - FOMENTO DE LA CULTURA TRIBUTARIA Y CREACIÓN DE ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES Y DE DIFUSIÓN PARA LOS VENCIMIENTOS	Muy Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	2.00 4.00 4.00 3.00 4.00 3.00 3.00 4.00 3.00 3.00 4.00 3.00	40.00	100	21,673.58	21,673.58	21,673.58	21,673.58	21,673.58	21,673.58	21,673.58	21,673.58	21,673.58	21,673.58	21,673.58	21,673.58	21,673.58	21,673.58	21,673.58	21,673.58	21,673.58	21,673.58	21,673.58	21,673.58	260,082.98					
AO15002310003 - RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS	Muy Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	5.00 5.00 6.00 5.00 5.00 6.00 5.00 6.00 5.00 5.00 6.00 5.00 6.00	64.00	100	27,948.41	27,948.41	27,948.41	27,948.41	27,948.41	27,948.41	27,948.41	27,948.41	27,948.41	27,948.41	27,948.41	27,948.41	27,948.41	27,948.41	27,948.41	27,948.41	27,948.41	27,948.41	27,948.41	335,381.00						
AO15002310003 - GESTIÓN DE RECEPCIÓN DEL PAGO DE LOS CIUDADANOS	Muy Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	9.00 9.00 8.00 9.00 9.00 8.00 9.00 9.00 8.00 9.00 9.00 8.00	104.00	100	1,035,070.67	1,035,070.67	1,035,070.67	1,035,070.67	1,035,070.67	1,035,070.67	1,035,070.67	1,035,070.67	1,035,070.67	1,035,070.67	1,035,070.67	1,035,070.67	1,035,070.67	1,035,070.67	1,035,070.67	1,035,070.67	1,035,070.67	1,035,070.67	1,035,070.67	1,035,070.67	14,146,773.00					
AO150023100053 - IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	1.00 1.00 2.00 1.00 2.00 2.00 1.00 3.00 2.00 1.00 2.00	20.00	100	13,034.62	13,034.62	13,034.62	13,034.62	13,034.62	13,034.62	13,034.62	13,034.62	13,034.62	13,034.62	13,034.62	13,034.62	13,034.62	13,034.62	13,034.62	13,034.62	13,034.62	13,034.62	13,034.62	156,415.43						
AO15002310009 - ATENCIÓN DE MEDIOS IMPUGNATORIOS DE SEGUNDA INSTANCIA	Muy Alta	REPORTE	Acumulado Anual	PROG.	4.00 4.00 4.00 4.00 4.00 4.00 4.00 4.00 4.00 4.00 4.00 4.00	48.00	100	25,134.99	25,134.99	25,134.99	25,134.99	25,134.99	25,134.99	25,134.99	25,134.99	25,134.99	25,134.99	25,134.99	25,134.99	25,134.99	25,134.99	25,134.99	25,134.99	25,134.99	25,134.99	25,134.99	301,619.90						
AO150023100071 - EJECUCIÓN DE SECUESTRO CONSERVATIVO DE BIENES	Muy Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	2.00 0.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00	22.00	100	312,602.18	312,602.18	312,602.18	312,602.18	312,602.18	312,602.18	312,602.18	312,602.18	312,602.18	312,602.18	312,602.18	312,602.18	312,602.18	312,602.18	312,602.18	312,602.18	312,602.18	312,602.18	3,751,226.19							
AO150023100072 - GENERACIÓN DE PAPELETAS ELECTRÓNICAS	Muy Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	4.00 0.00 4.00 4.00 4.00 4.00 4.00 4.00 4.00 4.00 4.00 4.00	44.00	100	10,316.76	10,316.76	10,316.76	10,316.76	10,316.76	10,316.76	10,316.76	10,316.76	10,316.76	10,316.76	10,316.76	10,316.76	10,316.76	10,316.76	10,316.76	10,316.76	10,316.76	10,316.76	10,316.76	123,801.17						
AO150023100073 - CUSTODIA DE BIENES RETENIDOS DE TERCEROS	Muy Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	4.00 2.00 3.00 4.00 4.00 4.00 4.00 4.00 4.00 4.00 4.00 4.00	45.00	100	129,760.32	129,760.32	129,760.32	129,760.32	129,760.32	129,760.32	129,760.32	129,760.32	129,760.32	129,760.32	129,760.32	129,760.32	129,760.32	129,760.32	129,760.32	129,760.32	129,760.32	129,760.32	1,557,123.88							
AO150023100081 - GESTIÓN DE COBRANZA COACTIVA TRIBUTARIA	Muy Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	25.00 18.00 28.00 30.00 28.00 29.00 29.00 29.00 28.00 19.00 19.00	311.00	93	174,191.69	174,191.69	174,191.69	174,191.69	174,191.69	174,191.69	174,191.69	174,191.69	174,191.69	174,191.69	174,191.69	174,191.69	174,191.69	174,191.69	174,191.69	174,191.69	174,191.69	174,191.69	2,090,300.34							
AO150023100082 - GESTIÓN COBRANZA COACTIVA NO TRIBUTARIA	Muy Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	24.00 19.00 27.00 29.00 28.00 28.00 29.00 29.00 28.00 25.00 18.00	312.00	97	155,196.87	155,196.87	155,196.87	155,196.87	155,196.87	155,196.87	155,196.87	155,196.87	155,196.87	155,196.87	155,196.87	155,196.87	155,196.87	155,196.87	155,196.87	155,196.87	155,196.87	155,196.87	1,862,362.45							
AO150023100036 - GESTIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS DATOS REGISTRADOS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA DEUDA E IDENTIFICACIÓN DEL CIUDADANO	Muy Alta	REPORTE	Acumulado Anual	PROG.	11.00 11.00 9.00 11.00 10.00 9.00 11.00 12.00 10.00 11.00 12.00	129.00	101	84,343.92	84,343.92	84,343.92	84,343.92	84,343.92	84,343.92	84,343.92	84,343.92	84,343.92	84,343.92	84,343.92	84,343.92	84,343.92	84,343.92	84,343.92	84,343.92	84,343.92	84,343.92	84,343.92	1,012,127.00						
AO150023100013 - GESTIÓN DE LA COBRANZA PRE COACTIVA NO TRIBUTARIA	Muy Alta	REPORTE	Acumulado Anual	PROG.	13.00 13.00 11.00 11.00 12.00 11.00 11.00 11.00 11.00 11.00 11.00	137.00	97	105,825.99	105,825.99	105,825.99	105,825.99	105,825.99	105,825.99	105,825.99	105,825.99	105,825.99	105,825.99	105,825.99	105,825.99	105,825.99	105,825.99	105,825.99	105,825.99	105,825.99	105,825.99	1,269,911.80							
AO150023100059 - EMISIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS Y SEGUIMIENTO DE DEUDA EN MATERIA TRIBUTARIA	Muy Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	7.00 7.00 7.00 7.00 7.00 7.00 7.00 7.00 7.00 7.00 8.00	85.00	100	118,923.65	118,923.65	118,923.65	118,923.65	118,923.65	118,923.65	118,923.65	118,923.65	118,923.65	118,923.65	118,923.65	118,923.65	118,923.65	118,923.65	118,923.65	118,923.65	118,923.65	118,923.65	1,427,083.84							
AO150023100061 - EMISIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS Y SEGUIMIENTO DE DEUDA EN MATERIA NO TRIBUTARIA	Muy Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	7.00 7.00 7.00 7.00 7.00 7.00 7.00 7.00 7.00 7.00 8.00	85.00	100	40,394.78	40,394.78	40,394.78	40,394.78	40,394.78	40,394.78	40,394.78	40,394.78	40,394.78	40,394.78	40,394.78	40,394.78	40,394.78	40,394.78	40,394.78	40,394.78	40,394.78	40,394.78	484,737.39							
AO150023100062 - NOTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA Y DE LA INSTITUCIÓN	Muy Alta	REPORTE	Acumulado Anual	PROG.	18.00 18.00 13.00 11.00 12.00 13.00 13.00 14.00 13.00 12.00 13.00 14.00	164.00	99	952,330.88	952,330.88	952,330.88	952,330.88	952,330.88	952,330.88	952,330.88	952,330.88	952,330.88	952,330.88	952,330.88	952,330.88	952,330.88	952,330.88	952,330.88	952,330.88	952,330.88	952,330.88	11,427,970.58							
				EJEC.	18.00 17.00 13.00 11.00 12.00 13.00 13.00 14.00 13.00 12.00 13.00 14.00	163	0.00	0.00	0.00	0.00	1872936.77	0.00	1090945.79	0.00	0.00	1528171.48	0.00	0.00	2599398.58	0.00	0.00	7,091,452.62											

A0150023100063 - GESTIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES	Muy Alta	REPORTE	Acumulado Anual	PROG.	10.00 10.00 10.00 9.00 9.00 9.00 9.00 9.00 8.00 9.00 9.00	110.00	100	20,707.29	20,707.29	20,707.29	20,707.29	20,707.29	20,707.29	20,707.29	20,707.29	20,707.29	20,707.29	20,707.29	20,707.29	20,707.31	248,487.50
				EJEC.	7.00 10.00 11.00 11.00 9.00 9.00 9.00 9.00 8.00 9.00 9.00	110		0.00	0.00	0.00	40724.76	0.00	23721.31	0.00	0.00	33228.25	0.00	0.00	56520.80	154,195.12	
A0150023100065 - DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA LA COBRANZA COACTIVA DE LAS DEUDAS TRIBUTARIAS Y NO TRIBUTARIAS	Muy Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00	12.00		35,950.08	35,950.08	35,950.08	35,950.08	35,950.08	35,950.08	35,950.08	35,950.08	35,950.08	35,950.08	35,950.08	35,950.08	35,950.09	431,400.97
				EJEC.	1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00	12		0.00	0.00	0.00	76943.41	0.00	44817.90	0.00	0.00	62779.87	0.00	0.00	106787.70	291,328.88	
A0150023100038 - DETECCIÓN DE OMISOS Y SUBVALUADORES Y DETERMINACIÓN DE LA DEUDA	Muy Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	29.00 25.00 30.00 29.00 28.00 30.00 28.00 29.00 30.00 28.00 30.00 28.00	344.00		75,916.42	75,916.42	75,916.42	75,916.42	75,916.42	75,916.42	75,916.42	75,916.42	75,916.42	75,916.42	75,916.42	75,916.42	910,997.14	
				EJEC.	29.00 25.00 30.00 29.00 28.00 30.00 28.00 29.00 30.00 28.00 30.00 28.00	344		0.00	0.00	0.00	367023.43	0.00	213783.34	0.00	0.00	322604.22	0.00	0.00	548745.30	1,452,156.29	
A0150023100039 - VERIFICACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DE LOS PREDIOS	Muy Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	18.00 13.00 16.00 18.00 16.00 16.00 20.00 16.00 18.00 19.00 19.00 16.00	205.00		74,824.71	74,824.71	74,824.71	74,824.71	74,824.71	74,824.71	74,824.71	74,824.71	74,824.71	74,824.71	74,824.71	74,824.77	897,896.58	
				EJEC.	18.00 13.00 16.00 18.00 16.00 16.00 20.00 16.00 18.00 19.00 19.00 16.00	205		0.00	0.00	0.00	361745.46	0.00	210709.03	0.00	0.00	317965.20	0.00	0.00	540854.10	1,431,273.79	
A0150023100094 - COORDINACIÓN DE LA CAMPAÑA DE GENERACIÓN Y EMISIÓN MASIVA DE CUADERNILLOS TRIBUTARIOS 2021	Muy Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	7.00 3.00 1.00 0.00 0.00 0.00 0.00 0.00 0.00 0.00 0.00 0.00	11.00		11,700.00	11,700.00	11,700.00	11,700.00	11,700.00	11,700.00	11,700.00	11,700.00	11,700.00	11,700.00	11,700.00	11,700.00	140,400.00	
				EJEC.	7.00 3.00 1.00 0.00 0.00 0.00 0.00 0.00 0.00 0.00 0.00 0.00	11		0.00	0.00	0.00	56563.28	0.00	32946.91	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	89,510.19		
A0150023100098 - COORDINACIÓN DE LA EJECUCIÓN DE LA CAMPAÑA DE GENERACIÓN Y EMISIÓN MASIVA DE CUADERNILLOS TRIBUTARIOS 2022	Muy Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	0.00 0.00 0.00 0.00 0.00 0.00 5.00 3.00 4.00 5.00 6.00	23.00		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
				EJEC.	5.00 3.00 4.00 5.00 6.00	S.I.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
A0150023100001 - DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA LA COBRANZA PRE COACTIVA DE LAS DEUDAS TRIBUTARIAS Y NO TRIBUTARIAS	Muy Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00	12.00		24,884.47	24,884.47	24,884.47	24,884.47	24,884.47	24,884.47	24,884.47	24,884.47	24,884.47	24,884.47	24,884.47	24,884.39	298,613.56	
				EJEC.	1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00	12		0.00	0.00	0.00	48939.95	0.00	28506.48	0.00	0.00	39931.21	0.00	0.00	67922.44	185,300.08	
A0150023100002 - GESTIÓN DE LA COBRANZA PRE COACTIVA TRIBUTARIA	Muy Alta	REPORTE	Acumulado Anual	PROG.	15.00 14.00 12.00 14.00 13.00 13.00 15.00 13.00 15.00 13.00 15.00 13.00	163.00		246,070.11	246,070.11	246,070.11	246,070.11	246,070.11	246,070.11	246,070.11	246,070.11	246,070.11	246,070.11	246,070.11	246,070.11	3,816,131.33	
				EJEC.	14.00 11.00 12.00 13.00 13.00 12.00 16.00 13.00 13.00 15.00 13.00 13.00	158		0.00	0.00	0.00	483942.88	0.00	281886.43	0.00	0.00	394859.94	0.00	0.00	671651.31	1,832,340.56	
A0150023100084 - ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN PRESENCIAL A LAS CONSULTAS DE LOS CIUDADANOS	Muy Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	11.00 10.00 8.00 8.00 9.00 8.00 8.00 10.00 9.00 9.00 12.00 11.00	113.00		339,505.92	339,505.92	339,505.92	339,505.92	339,505.92	339,505.92	339,505.92	339,505.92	339,505.92	339,505.92	339,505.92	339,505.86	4,074,070.98	
				EJEC.	11.00 9.00 8.00 8.00 9.00 8.00 8.00 10.00 9.00 9.00 12.00 11.00	112		0.00	0.00	0.00	960680.94	0.00	559576.20	0.00	0.00	783841.31	0.00	0.00	1333303.25	3,637,401.70	
A0150023100085 - ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN TELEFÓNICA A LAS CONSULTAS DE LOS CIUDADANOS	Muy Alta	REPORTE	Acumulado Anual	PROG.	8.00 8.00 8.00 7.00 6.00 7.00 6.00 6.00 6.00 6.00 6.00 7.00	82.00		25,793.45	25,793.45	25,793.45	25,793.45	25,793.45	25,793.45	25,793.45	25,793.45	25,793.45	25,793.45	25,793.45	25,793.44	309,521.39	
				EJEC.	6.00 6.00 7.00 6.00 6.00 7.00 6.00 6.00 6.00 6.00 6.00 7.00	76		0.00	0.00	0.00	72986.28	0.00	42512.95	0.00	0.00	59551.16	0.00	0.00	101295.70	276,346.09	
A0150023100086 - RECEPCIÓN, REGISTRO Y DERIVACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	Muy Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	6.00 6.00 6.00 6.00 4.00 6.00 6.00 6.00 6.00 6.00 6.00 6.00	70.00		45,572.71	45,572.71	45,572.71	45,572.71	45,572.71	45,572.71	45,572.71	45,572.71	45,572.71	45,572.71	45,572.71	45,572.74	546,872.55	
				EJEC.	5.00 3.00 4.00 4.00 4.00 6.00 6.00 6.00 6.00 6.00 6.00 6.00	62		0.00	0.00	0.00	128954.57	0.00	75113.29	0.00	0.00	105216.95	0.00	0.00	178972.58	488,257.39	
A0150023100087 - REGISTRO DE INFORMACIÓN POR CONCEPTOS NO TRIBUTARIOS	Muy Alta	REPORTE	Acumulado Anual	PROG.	12.00 12.00 13.00 12.00 11.00 12.00 11.00 11.00 11.00 12.00 11.00	139.00		56,319.77	56,319.77	56,319.77	56,319.77	56,319.77	56,319.77	56,319.77	56,319.77	56,319.77	56,319.77	56,319.77	56,319.83	675,837.30	
				EJEC.	12.00 11.00 11.00 11.00 11.00 12.00 11.00 11.00 11.00 12.00 11.00	135		0.00	0.00	0.00	159364.91	0.00	92826.67	0.00	0.00	130029.43	0.00	0.00	221178.27	603,399.28	
A0150023100088 - ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE REVISIÓN Y SUBSANACIÓN DE DATOS DE LOS CIUDADANOS	Muy Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	4.00 4.00 6.00 6.00 3.00 4.00 3.00 3.00 3.00 4.00 3.00	46.00		22,960.39	22,960.39	22,960.39	22,960.39	22,960.39	22,960.39	22,960.39	22,960.39	22,960.39	22,960.39	22,960.39	22,960.43	275,524.72	
				EJEC.	2.00 3.00 3.00 3.00 3.00 4.00 3.00 3.00 3.00 4.00 3.00	37		0.00	0.00	0.00	64969.74	0.00	37843.49	0.00	0.00	53010.28	0.00	0.00	90169.76	245,993.27	
A0150023100037 - DIRECCIÓN DE ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS OMISOS Y/O SUBVALUADORES Y DETERMINACIÓN DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS	Muy Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00	12.00		659.61	659.61	659.61	659.61	659.61	659.61	659.61	659.61	659.61	659.61	659.61	659.57	7,915.28	
				EJEC.	1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00	12		0.00	0.00	0.00	3188.92	0.00	1857.48	0.00	0.00	2802.98	0.00	0.00	4767.82	12,617.20	
A0150023100012 - DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES IMPUGNATORIAS Y DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL DE LA ENTIDAD	Muy Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00	12.00		29,744.18	29,744.18	29,744.18	29,744.18	29,744.18	29,744.18	29,744.18	29,744.18	29,744.18	29,744.18	29,744.18	29,744.12	356,930.10	
				EJEC.	1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00	12		0.00	0.00	0.00	49545.12	0.00	28858.97	0.00	0.00	40424.98	0.00	0.00	68762.34	187,591.41	
A0150023100014 - ATENCIÓN DE MEDIOS IMPUGNATORIOS Y SOLICITUDES NO CONTENCIOSAS EN PRIMERA INSTANCIA	Muy Alta	REPORTE	Acumulado Anual	PROG.	5.00 5.00 5.00 5.00 5.00 5.00 5.00 5.00 5.00 5.00 5.00 5.00	60.00		220,183.46	220,183.46	220,183.46	220,183.46	220,183.46	220,183.46	220,183.46	220,183.46	220,183.46	220,183.46	220,183.46	220,183.46	2,642,201.46	
				EJEC.	5.00 5.00 5.00 5.00 5.00 5.00 5.00 5.00 5.00 5.00 5.00 5.00	60		0.00	0.00	0.00	366761.41	0.00	213630.71	0.00	0.00	299248.93	0.00	0.00	509018.30	1,388,659.35	
A0150023100019 - ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN EN EL MARCO DE LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN N° 27806	Muy Alta	REPORTE	Acumulado Anual	PROG.	2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00	24.00		14,029.71	14,029.71	14,029.71	14,029.71	14,029.71	14,029.71	14,029.71	14,029.71	14,029.71	14,029.71	14,029.71	14,029.63	168,356.44	
				EJEC.	2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00	24		0.00	0.00	0.00	23369.39	0.00	13612.17	0.00	0.00	19067.61	0.00	0.00	32433.75	88,482.92	
A0150023100020 - ATENCIÓN DE PROCEDIMIENTO SANCIONADOR EN ETAPA INSTRUCTOR	Muy Alta	REPORTE	Acumulado Anual	PROG.	2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00	24.00		32,107.44	32,107.44	32,107.44	32,107.44	32,107.44	32,107.44	32,107.44	32,107.44	32,107.44	32,107.44	32,107.44	32,107.47	385,289.31	
				EJEC.	2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00	24		0.00	0.00	0.00	53481.64	0.00	31151.91	0.00	0.00	43636.80	0.00	0.00	74225.73	202,496.08	
A0150023100009 - DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA ENTIDAD	Muy Alta	ACCION																			

AOI50023100042 - CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES QUE PROMUEVAN EL PAGO VOLUNTARIO Y OPORTUNO PARA IMPULSAR LA RECAUDACIÓN	Muy Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00	12.00	100	22,273.14	22,273.14	22,273.14	22,273.14	22,273.14	22,273.14	22,273.14	22,273.14	22,273.14	22,273.14	22,273.14	22,273.14	22,273.15	267,277.00
				EJEC.	1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00	12		0.00	0.00	0.00	31740.68	0.00	18488.27	0.00	0.00	25897.94	0.00	0.00	44052.03	120,178.50	
AOI50023100043 - GESTIÓN DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL Y ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES Y/O CAMPANAS	Muy Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	30.00 29.00 34.00 30.00 32.00 33.00 29.00 32.00 32.00 30.00 32.00 34.00	377.00	100	62,680.86	62,680.86	62,680.86	62,680.86	62,680.86	62,680.86	62,680.86	62,680.86	62,680.86	62,680.86	62,680.86	62,680.86	62,680.86	752,170.00
				EJEC.	30.00 29.00 34.00 29.00 32.00 33.00 29.00 32.00 32.00 30.00 32.00 34.00	376		0.00	0.00	0.00	89324.32	0.00	52029.51	0.00	0.00	72881.73	0.00	0.00	123970.82	338,206.00	
AOI50023100046 - DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA OFICINA PARA PLANIFICAR Y CONTROLAR LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y BRINDAR SUSTENTO TÉCNICO ECONÓMICO PARA LA TOMA DE DECISIONES	Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00	12.00	100	16,074.69	16,074.69	16,074.69	16,074.69	16,074.69	16,074.69	16,074.69	16,074.69	16,074.69	16,074.69	16,074.69	16,074.69	16,074.31	192,895.90
				EJEC.	1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00	12		0.00	0.00	0.00	47504.81	0.00	27670.53	0.00	0.00	38760.25	0.00	0.00	65930.64	179,866.20	
AOI50023100047 - ANÁLISIS, DIAGNÓSTICO E INVESTIGACIONES EN MATERIA ECONÓMICA	Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	18.00 13.00 11.00 12.00 11.00 12.00 13.00 10.00 12.00 15.00 14.00 19.00	160.00	100	43,032.47	43,032.47	43,032.47	43,032.47	43,032.47	43,032.47	43,032.47	43,032.47	43,032.47	43,032.47	43,032.47	43,032.47	43,032.23	516,389.40
				EJEC.	18.00 13.00 11.00 12.00 11.00 12.00 13.00 10.00 12.00 15.00 14.00 19.00	160		0.00	0.00	0.00	127172.52	0.00	74075.28	0.00	0.00	103762.93	0.00	0.00	176499.32	481,510.00	
AOI50023100048 - PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	12.00 9.00 6.00 12.00 10.00 9.00 11.00 10.00 7.00 11.00 9.00 8.00	114.00	100	49,454.29	49,454.29	49,454.29	49,454.29	49,454.29	49,454.29	49,454.29	49,454.29	49,454.29	49,454.29	49,454.29	49,454.29	49,453.51	593,450.00
				EJEC.	12.00 9.00 6.00 12.00 10.00 9.00 11.00 10.00 7.00 11.00 9.00 8.00	114		0.00	0.00	0.00	146150.46	0.00	85129.53	0.00	0.00	119247.47	0.00	0.00	202838.30	553,365.00	
AOI50023100050 - CAPACITACIÓN Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL	Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 3.00 1.00 1.00 1.00 1.00 2.00	15.00	100	16,108.71	16,108.71	16,108.71	16,108.71	16,108.71	16,108.71	16,108.71	16,108.71	16,108.71	16,108.71	16,108.71	16,108.71	193,304.00	
				EJEC.	1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 3.00 1.00 1.00 1.00 1.00 2.00	15		0.00	0.00	0.00	51830.59	0.00	30190.21	0.00	0.00	42289.75	0.00	0.00	71934.28	196,244.00	
AOI50023100060 - OPTIMIZACIÓN Y REGULACIÓN DE LOS PROCESOS	Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	2.00 2.00 3.00 2.00 2.00 5.00 2.00 2.00 2.00 2.00 5.00	31.00	100	81,163.50	81,163.50	81,163.50	81,163.50	81,163.50	81,163.50	81,163.50	81,163.50	81,163.50	81,163.50	81,163.50	81,163.50	973,962.00	
				EJEC.	2.00 2.00 3.00 2.00 2.00 5.00 2.00 2.00 2.00 2.00 5.00	31		0.00	0.00	0.00	211486.44	0.00	123186.34	0.00	0.00	172556.57	0.00	0.00	293516.34	800,745.00	
AOI50023100068 - DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS DISPOSITIVOS EN MATERIA LEGAL Y LA DEFENSA DE LOS INTERESES DEL SAT	Muy Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00	12.00	100	23,341.35	23,341.35	23,341.35	23,341.35	23,341.35	23,341.35	23,341.35	23,341.35	23,341.35	23,341.35	23,341.35	23,341.25	280,096.00	
				EJEC.	1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00	12		0.00	0.00	0.00	71461.00	0.00	41624.54	0.00	0.00	58306.68	0.00	0.00	99178.86	270,571.00	
AOI50023100017 - REPRESENTACIÓN DE LOS INTERESES DE LA INSTITUCIÓN Y SUS FUNCIONARIOS EN LOS PROCESOS JUDICIALES, ADMINISTRATIVOS, POLICIALES Y FISCALES	Muy Alta	REPORTE	Acumulado Anual	PROG.	14.00 14.00 15.00 14.00 14.00 16.00 14.00 15.00 14.00 14.00 17.00	175.00	101	183,457.14	183,457.14	183,457.14	183,457.14	183,457.14	183,457.14	183,457.14	183,457.14	183,457.14	183,457.14	183,457.14	183,457.14	183,457.15	2,201,485.00
				EJEC.	15.00 14.00 15.00 14.00 14.00 16.00 14.00 15.00 14.00 14.00 17.00	176		0.00	0.00	0.00	305586.14	0.00	177997.42	0.00	0.00	249334.64	0.00	0.00	424114.78	1,157,032.00	
AOI50023100028 - DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA ESTABLECER LA POSICIÓN LEGAL DE LA INSTITUCIÓN EN MATERIA DE SU COMPETENCIA	Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00	12.00	100	20,349.63	20,349.63	20,349.63	20,349.63	20,349.63	20,349.63	20,349.63	20,349.63	20,349.63	20,349.63	20,349.63	20,349.73	244,195.00	
				EJEC.	1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00	12		0.00	0.00	0.00	50237.92	0.00	29262.52	0.00	0.00	40990.25	0.00	0.00	69723.86	190,214.00	
AOI50023100029 - EMISIÓN DE OPINIONES Y EVALUACIONES LEGALES; ELABORACIÓN DE PROYECTOS NORMATIVOS, CONVENIOS Y CONTRATOS; REVISIÓN DE DOCUMENTOS QUE SOPORTAN LOS PROCESOS DEL SAT; Y ASERCIÓN LEGAL	Alta	REPORTE	Acumulado Anual	PROG.	6.00 6.00 6.00 6.00 6.00 6.00 6.00 6.00 6.00 6.00 6.00 6.00 6.00 6.00 6.00 6.00	72.00	100	46,667.56	46,667.56	46,667.56	46,667.56	46,667.56	46,667.56	46,667.56	46,667.56	46,667.56	46,667.56	46,667.56	46,667.55	46,668.15	560,011.00
				EJEC.	6.00 6.00 6.00 6.00 6.00 6.00 6.00 6.00 6.00 6.00 6.00 6.00 6.00 6.00 6.00 6.00	72		0.00	0.00	0.00	115209.99	0.00	67107.37	0.00	0.00	94002.43	0.00	0.00	159896.85	436,216.00	
AOI50023100031 - ELABORACIÓN DE INFORMES TÉCNICO LEGALES SOBRE RATIFICACIÓN DE ORDENANZAS DISTRITALES	Alta	INFORME	Acumulado Anual	PROG.	8.00 27.00 7.00 12.00 16.00 13.00 9.00 9.00 22.00 20.00 46.00 27.00	216.00	100	77,551.48	77,551.48	77,551.48	77,551.48	77,551.48	77,551.48	77,551.48	77,551.48	77,551.48	77,551.48	77,551.48	77,551.48	77,551.76	930,618.00
				EJEC.	8.00 27.00 7.00 12.00 16.00 13.00 9.00 9.00 22.00 20.00 46.00 27.00	216		0.00	0.00	0.00	191454.47	0.00	11518.15	0.00	0.00	156212.03	0.00	0.00	265714.51	724,899.00	
AOI50023100066 - GESTIÓN DE LOS SERVICIOS TI PARA EL USUARIO FINAL	Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	3.00 4.00 3.00 4.00 4.00 5.00 4.00 5.00 5.00 4.00 3.00 3.00	47.00	100	44,697.99	44,697.99	44,697.99	44,697.99	44,697.99	44,697.99	44,697.99	44,697.99	44,697.99	44,697.99	44,697.99	44,697.99	44,697.90	536,375.00
				EJEC.	3.00 4.00 3.00 4.00 4.00 5.00 4.00 5.00 5.00 4.00 3.00 3.00	47		0.00	0.00	0.00	161369.66	0.00	93994.38	0.00	0.00	131665.15	0.00	0.00	223960.61	610,989.00	
AOI50023100067 - GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA CRÍTICA	Alta	DOCUMENTO	Acumulado Anual	PROG.	4.00 4.00 3.00 3.00 3.00 3.00 2.00 4.00 3.00 4.00 2.00	38.00	100	226,724.44	226,724.44	226,724.44	226,724.44	226,724.44	226,724.44	226,724.44	226,724.44	226,724.44	226,724.44	226,724.44	226,724.44	226,724.44	3,255,453.00
				EJEC.	4.00 4.00 3.00 3.00 3.00 3.00 2.00 4.00 3.00 4.00 2.00	38		0.00	0.00	0.00	818525.69	0.00	476773.79	0.00	0.00	667853.63	0.00	0.00	1136009.80	3,099,162.00	
AOI50023100068 - DESARROLLO Y MANTENIMIENTO A LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS	Muy Alta	INFORME	Acumulado Anual	PROG.	1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 2.00 1.00	13.00	100	157,424.45	157,424.45	157,424.45	157,424.45	157,424.45	157,424.45	157,424.45	157,424.45	157,424.45	157,424.45	157,424.45	157,424.45	157,424.37	1,889,093.00
				EJEC.	1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 2.00 1.00	13		0.00	0.00	0.00	568337.21	0.00	331044.32	0.00	0.00	463719.19	0.00	0.00	788779.94	2,151,880.00	
AOI50023100069 - GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Muy Alta	INFORME	Acumulado Anual	PROG.	2.00 1.00 2.00 2.00 1.00 3.00 3.00 1.00 2.00 3.00 1.00 1.00	22.00	100	14,623.49	14,623.49	14,623.49	14,623.49	14,623.49	14,623.49	14,623.49	14,623.49	14,623.49	14,623.49	14,623.49	14,623.49	14,623.45	175,481.00
				EJEC.	2.00 1.00 2.00 2.00 1.00 3.00 3.00 1.00 2.00 3.00 1.00 1.00	22		0.00	0.00	0.00	52794.04	0.00	30751.40	0.00	0.00	43075.85	0.00	0.00	73271.42	199,892.00	
AOI50023100070 - GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS	Muy Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	3.00 3.00 3.00 3.00 3.00 3.00 3.00 3.00 3.00 3.00 3.00	36.00	100	13,019.99	13,019.99	13,019.99	13,019.99	13,019.99	13,019.99	13,019.99	13,019.99	13,019.99	13,019.99	13,019.99	13,019.99	13,019.95	156,239.00
				EJEC.	3.00 3.00 3.00 3.00 3.00 3.00 3.00 3.00 3.00 3.00 3.00	36		0.00	0.00	0.00	47005.04	0.00	27379.43	0.00	0.00	38252.48	0.00	0.00	65237.03	177,973.00	
AOI50023100052 - DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES QUE OPTIMICEN EL FUNCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD	Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00	12.00	100	15,439.71	15,439.71	15,439.71	15,439.71	15,439.71	15,439.71	15,439.71	15,439.71	15,439.71	15,439.71	15,439.71	15,439.70	185,276.00	
				EJEC.	1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00	12		0.00	0.00	0.00	40231.08	0.00	23433.75	0.00	0.00	32825.45	0.00	0.00	55835.63	152,325.00	
AOI50023100076 - GESTIÓN DE INCORPORACIÓN DE LOS SERVIDORES	Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	7.00 8.00 7.00 9.00 6.00 8.00 5.00 4.00 4.00 6.00 6.00 8.00	78.00	94	8,316.03	8,316.03	8,316.03	8,316.03	8,316.03	8,316.03	8,316.03	8,316.03	8,316.03	8,316.03	8,316.03	8,316.05	99,792.00	
				EJEC.	7.00 6																

AO150023100078 - GESTIÓN DE RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES	Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	17.00 25.00 26.00 19.00 22.00 23.00 23.00 20.00 25.00 21.00 28.00 26.00	275.00	100	143,647.23	143,647.23	143,647.23	143,647.23	143,647.23	143,647.23	143,647.23	143,647.23	143,647.23	143,647.23	143,647.23	143,647.55	1,723,767.08
				EJEC.	17.00 22.00 24.00 19.00 22.00 23.00 23.00 25.00 21.00 28.00 28.00	275		0.00	0.00	0.00	323993.68	0.00	188719.42	0.00	0.00	264353.77	0.00	0.00	449662.12	1,226,728.99
AO150023100004 - DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DE LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA, LA OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DE SOPORTE Y EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SISTEMAS Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00	12.00		28,609.33	28,609.33	28,609.33	28,609.33	28,609.33	28,609.33	28,609.33	28,609.33	28,609.33	28,609.33	28,609.33	28,609.37	343,312.00
				EJEC.	1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00	12		0.00	0.00	0.00	95672.46	0.00	55727.17	0.00	0.00	78061.33	0.00	0.00	132781.24	362,242.20
AO150023100051 - PROMOCIÓN, FORMULACIÓN Y GESTIÓN DE INVERSIONES Y/O ACTIVIDADES ESTRÁTÉGICAS	Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	4.00 3.00 3.00 4.00 2.00 4.00 5.00 4.00 4.00 6.00 5.00 2.00	46.00		57,631.92	57,631.92	57,631.92	57,631.92	57,631.92	57,631.92	57,631.92	57,631.92	57,631.92	57,631.92	57,631.92	57,631.92	692,583.00
				EJEC.	4.00 3.00 3.00 4.00 2.00 4.00 5.00 4.00 4.00 6.00 5.00 2.00	46		0.00	0.00	0.00	122533.14	0.00	71372.95	0.00	0.00	99978.56	0.00	0.00	170060.45	463,945.10
AO150023100064 - DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA Y GESTIÓN DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS Y DE INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00	12.00		20,000.08	20,000.08	20,000.08	20,000.08	20,000.08	20,000.08	20,000.08	20,000.08	20,000.08	20,000.08	20,000.08	20,000.10	240,000.98
				EJEC.	1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00	12		0.00	0.00	0.00	72204.73	0.00	42057.72	0.00	0.00	58913.47	0.00	0.00	100211.00	273,386.92
AO150023100095 - GASTOS EN SERVICIOS GENERALES DE LA ENTIDAD	Muy Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	3.00 3.00 3.00 3.00 3.00 3.00 3.00 3.00 3.00 3.00 3.00 3.00	36.00		575,112.48	575,112.48	575,112.48	575,112.48	575,112.48	575,112.48	575,112.48	575,112.48	575,112.48	575,112.48	575,112.48	575,112.49	6,901,349.77
				EJEC.	3.00 3.00 3.00 3.00 3.00 3.00 3.00 3.00 3.00 3.00 3.00 3.00	36		0.00	0.00	0.00	1783786.90	0.00	1039017.89	0.00	0.00	1455432.09	0.00	0.00	2475669.88	6,753,906.76
AO150023100089 - GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INSTITUCIÓN	Muy Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	9.00 8.00 8.00 8.00 9.00 8.00 8.00 8.00 9.00 8.00 8.00 8.00	99.00		392,137.61	392,137.61	392,137.61	392,137.61	392,137.61	392,137.61	392,137.61	392,137.61	392,137.61	392,137.61	392,137.61	392,137.66	4,705,651.37
				EJEC.	9.00 8.00 8.00 8.00 9.00 8.00 8.00 8.00 9.00 8.00 8.00 8.00	99		0.00	0.00	0.00	1213825.96	0.00	707027.78	0.00	0.00	990388.06	0.00	0.00	1684636.41	4,595,878.21
AO150023100090 - ADMINISTRACIÓN Y PRESERVACIÓN DEL ACERVO DOCUMENTARIO DE LA ENTIDAD	Muy Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	17.00 16.00 17.00 15.00 15.00 15.00 15.00 15.00 16.00 16.00 15.00 16.00	188.00		86,169.58	86,169.58	86,169.58	86,169.58	86,169.58	86,169.58	86,169.58	86,169.58	86,169.58	86,169.58	86,169.58	86,169.48	1,034,034.86
				EJEC.	17.00 16.00 17.00 15.00 15.00 15.00 15.00 15.00 16.00 16.00 15.00 16.00	188		0.00	0.00	0.00	264819.14	0.00	154251.51	0.00	0.00	216071.93	0.00	0.00	36753.37	1,002,677.95
AO150023100058 - DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA CAPTAR, MANTENER Y EVALUAR LOS RECURSOS HUMANOS DE LA INSTITUCIÓN	Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 3.00 2.00 2.00 3.00	26.00		34,646.86	34,646.86	34,646.86	34,646.86	34,646.86	34,646.86	34,646.86	34,646.86	34,646.86	34,646.86	34,646.86	34,646.51	415,761.97
				EJEC.	2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 3.00 2.00 2.00 3.00	26		0.00	0.00	0.00	77057.69	0.00	44884.46	0.00	0.00	62873.11	0.00	0.00	106946.29	291,761.55
AO150023100074 - ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVIDORES	Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	13.00 13.00 15.00 13.00 13.00 14.00 13.00 13.00 14.00 11.00 12.00 16.00	160.00		22,701.50	22,701.50	22,701.50	22,701.50	22,701.50	22,701.50	22,701.50	22,701.50	22,701.50	22,701.50	22,701.50	22,701.50	272,418.00
				EJEC.	13.00 12.00 12.00 11.00 13.00 14.00 13.00 13.00 14.00 11.00 12.00 16.00	154		0.00	0.00	0.00	50145.72	0.00	29208.81	0.00	0.00	40915.02	0.00	0.00	69595.89	189,865.44
AO150023100075 - GESTIÓN DE LAS COMPENSACIONES DE LOS SERVIDORES	Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	7.00 7.00 7.00 7.00 9.00 7.00 8.00 7.00 7.00 7.00 9.00 8.00	90.00		15,427.60	15,427.60	15,427.60	15,427.60	15,427.60	15,427.60	15,427.60	15,427.60	15,427.60	15,427.60	15,427.60	15,427.59	185,131.19
				EJEC.	7.00 7.00 7.00 7.00 9.00 7.00 8.00 7.00 7.00 7.00 9.00 8.00	90		0.00	0.00	0.00	34460.82	0.00	20072.70	0.00	0.00	28117.37	0.00	0.00	47827.25	130,478.14
AO150023100025 - ELABORACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS	Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	13.00 13.00 18.00 13.00 13.00 19.00 13.00 13.00 18.00 13.00 13.00 19.00	178.00		46,721.81	46,721.81	46,721.81	46,721.81	46,721.81	46,721.81	46,721.81	46,721.81	46,721.81	46,721.81	46,721.81	46,721.86	560,661.77
				EJEC.	13.00 13.00 18.00 13.00 13.00 19.00 13.00 13.00 18.00 13.00 13.00 19.00	178		0.00	0.00	0.00	219166.50	0.00	127659.82	0.00	0.00	178822.91	0.00	0.00	304175.39	829,824.52
AO150023100026 - GESTIÓN DEL PROCESO PRESUPUESTARIO INSTITUCIONAL	Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	4.00 4.00 4.00 4.00 4.00 3.00 5.00 4.00 3.00 5.00 3.00 4.00	47.00		37,608.55	37,608.55	37,608.55	37,608.55	37,608.55	37,608.55	37,608.55	37,608.55	37,608.55	37,608.55	37,608.55	37,608.56	451,302.61
				EJEC.	4.00 4.00 4.00 4.00 4.00 3.00 5.00 4.00 3.00 5.00 3.00 4.00	47		0.00	0.00	0.00	176417.31	0.00	102759.33	0.00	0.00	143942.88	0.00	0.00	244844.84	667,964.36
AO150023100054 - DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA ASEGURAR LA DISPONIBILIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS	Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00	12.00		16,329.75	16,329.75	16,329.75	16,329.75	16,329.75	16,329.75	16,329.75	16,329.75	16,329.75	16,329.75	16,329.75	16,329.79	195,957.04
				EJEC.	1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00	12		0.00	0.00	0.00	49851.90	0.00	29037.67	0.00	0.00	40675.30	0.00	0.00	69188.12	188,752.99
AO150023100055 - GESTIÓN DEL ABASTECIMIENTO	Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	7.00 7.00 7.00 7.00 7.00 10.00 7.00 7.00 7.00 7.00 8.00	88.00		59,657.95	59,657.95	59,657.95	59,657.95	59,657.95	59,657.95	59,657.95	59,657.95	59,657.95	59,657.95	59,657.95	59,657.76	715,895.21
				EJEC.	7.00 7.00 7.00 7.00 7.00 10.00 7.00 7.00 7.00 7.00 8.00	88		0.00	0.00	0.00	182600.95	0.00	106361.17	0.00	0.00	148988.25	0.00	0.00	253426.96	691,377.33
AO150023100056 - EJECUCIÓN DEL MANTENIMIENTO Y MEJORA DE LA INFRAESTRUCTURA DE LA INSTITUCIÓN	Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	4.00 8.00 6.00 7.00 8.00 5.00 6.00 5.00 5.00 6.00 5.00	71.00		150,106.18	150,106.18	150,106.18	150,106.18	150,106.18	150,106.18	150,106.18	150,106.18	150,106.18	150,106.18	150,106.18	1,801,274.13	
				EJEC.	4.00 8.00 6.00 7.00 8.00 5.00 6.00 5.00 5.00 6.00 5.00	71		0.00	0.00	0.00	459399.95	0.00	267590.69	0.00	0.00	374834.81	0.00	0.00	637588.83	1,739,414.28
AO150023100057 - EJECUCIÓN DEL CONTROL Y MANTENIMIENTO DE LOS BIENES Y SERVICIOS PARA LA INSTITUCIÓN	Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	14.00 13.00 12.00 12.00 13.00 10.00 11.00 13.00 11.00 10.00 11.00 10.00	140.00		288,426.97	288,426.97	288,426.97	288,426.97	288,426.97	288,426.97	288,426.97	288,426.97	288,426.97	288,426.97	288,426.95	3,461,123.62	
				EJEC.	14.00 13.00 12.00 12.00 13.00 10.00 11.00 13.00 11.00 10.00 11.00 10.00	140		0.00	0.00	0.00	847022.08	0.00	493372.33	0.00	0.00	691104.48	0.00	0.00	1175559.17	3,207,058.06
AO150023100092 - GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ENTRE COLABORADORES DEL SAT	Alta	DOCUMENTO	Acumulado Anual	PROG.	0.00 0.00 1.00 0.00 0.00 2.00 0.00 1.00 0.00 0.00 0.00 3.00	7.00		660.46	660.46	660.46	660.46	660.46	660.46	660.46	660.46	660.46	660.46	660.44	7,925.50	
				EJEC.	0.00 0.00 1.00 0.00 0.00 2.00 1.00 3.00	S.I.		0.00	0.00	0.00	2125.06	0.00	1237.79	0.00	0.00	1733.88	0.00	0.00	2949.31	8,046.04
AO150023100093 - DIRECCIÓN DE LAS FUNCIONES DE ESCUELA SAT	Alta	INFORME	Acumulado Anual	PROG.	1.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00	23.00		17,529.26	17,529.26	17,529.26	17,529.26	17,529.26	17,529.26	17,529.26	17,529.26	17,529.26	17,529.26	17,529.20	210,351.06	
				EJEC.	1.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00 2.00	23		0.00	0.00	0.00	56401.48	0.00	32852.66	0.00	0.00	46019.24	0.00	0.00	78278.10	213,551.48
AO150023100034 - EJECUCIÓN DEL CONTROL GUBERNAMENTAL	Alta	ACCION	Acumulado																	

ASEGURAR EL SOPORTE DE LOS RECURSOS FINANCIEROS				EJEC.	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	12	0.00	0.00	1.00	111066.57	0.00	64693.91	0.00	0.00	90621.73	0.00	0.00	154145.31	420,528.52
AOI50023100024 - ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS				PROG.	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	96.00	96,701.02	96,701.02	96,701.02	96,701.02	96,701.02	96,701.02	96,701.02	96,701.02	96,701.02	96,701.02	96,701.02	96,701.02	1,160,412.28	
Alta				ACCIÓN	Acumulado Anual				EJEC.				-----				100	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
					8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	96	0.00	0.00	0.00	453614.88	0.00	264221.01	0.00	0.00	370114.64	0.00	0.00	629559.89	1,717,510.42	
EJECUCIÓN FÍSICA POR AEI.09.09:																									EJECUCIÓN FINANCIERA POR AEI.09.09:	37,828,365.14				
																									EJECUCIÓN FINANCIERA TOTAL:	77,972,795.78				



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



MUNICIPALIDAD DE
LIMA

www.munlima.gob.pe