

*Evaluación de Implementación al
Primer Semestre*

**PLAN OPERATIVO
INSTITUCIONAL
2021**

CONTENIDO

I. RESUMEN EJECUTIVO	3
II. ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS FÍSICAS DE LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS E INVERSIONES	11
A. MODIFICACIÓN	11
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 municipalidad, elabora el Plan Operativo Institucional como un instrumento de gestión que viabilice el cumplimiento de los fines para los que fue creada, en correspondencia con las metas establecidas en su Marco Estratégico Institucional¹.

La evaluación de implementación semestral del Plan Operativo Institucional (POI) 2021 del SAT de Lima, 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 se alinea al Plan Estratégico Institucional 2020 - 2024 Ampliado² de la Municipalidad Metropolitana de Lima, aportando al cumplimiento de los objetivos y acciones estratégicos establecidos, los cuales orientan el desempeño de la Institución a la consecución de metas y al cierre de brechas.

Durante el primer trimestre del 2021 se realizaron modificaciones a solicitud de los diversos centros de costo que conforman la Institución, por ello, se elaboró y aprobó el Plan Operativo Institucional 2021 Modificado Versión 1 del SAT de Lima, el cual comprende un total de setenta y ocho (78) actividades operativas distribuidas en tres (03) actividades presupuestarias. Asimismo, en el segundo trimestre se realizaron modificaciones al Plan Operativo Institucional, como resultado de la interacción del presupuesto institucional modificado (PIM) y el POI.

Durante el primer semestre se realizaron modificaciones al POI debido a las siguientes razones:

- Sinceramiento 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.
- Restricciones para la contratación de personal, lo cual ha generado que haya menor capacidad operativa en distintos centros de costo.
- Reestructuración de planes internos por cambios en la programación de tareas y acciones.
- Ajustes del Cuadro de Necesidades Institucional.

En este contexto, el presente documento evalúa el nivel de cumplimiento de las actividades programadas para el ejercicio fiscal 2021 y el avance de las mismas al primer semestre, para lo cual se verificó la ejecución de las metas físicas y el resultado 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 – SAT de Lima fue creado mediante los Edictos N.° 225 y N.° 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:



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 Y ESTRATEGIAS 2021

En el primer semestre del año fiscal 2021 los resultados de los indicadores estratégicos del PEI 2020-2024 Ampliado de la MML respecto a lo concerniente al SAT del Lima, así como los resultados del Marco Estratégico SAT 2020-2023 Actualizado son los siguientes

**CUADRO Nº 1: COMPARATIVO DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES ESTRATÉGICOS
AL PRIMER SEMESTRE 2020 – 2021**

CODIGO	ACCIONES ESTRATEGICAS/ ESTRATEGIAS	Nº	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	RESULTADOS	
					2020	2021
ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES DE LA 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	47.9%	54.3%
		2	EFFECTIVIDAD GENERAL DE LA COBRANZA NO TRIBUTARIA. ^{2/}	PORCENTAJE	27.4%	28.1%
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	41.4%	48.2%
ESTRATEGIAS 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	45.2%	47.6%
		5	EFFECTIVIDAD DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN ESTADO COACTIVO.	PORCENTAJE	100%*	30.2%
		6	EFFECTIVIDAD DE LA RECAUDACIÓN DE DEUDA CORRIENTE FISCALIZADA. ^{1/}	PORCENTAJE	11.1%	21.4%
		7	REDUCCIÓN DE LA CARTERA TRIBUTARIA DE AÑOS ANTERIORES. ^{4/}	PORCENTAJE	7.4%	16.4%
		8	CONTRIBUYENTES PUNTUALES.	PORCENTAJE	47.9%	36.5%
ESTRATEGIAS 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	-	-
		11	CONTRIBUYENTES CON TELÉFONO Y/O EMAIL. ^{6/}	PORCENTAJE	82.5%	85.1%
ESTRATEGIAS 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	-	-
		13	SATISFACCIÓN GENERAL DEL COLABORADOR SAT. ^{5/}	PORCENTAJE	-	-
		14	DESARROLLO DE SOLUCIONES TIC'S PARA LA OPERACIÓN. ^{5/}	NÚMERO	-	-
		15	ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL. ^{5/}	NÚMERO	-	-
		16	PROGRAMAS DE CULTURA TRIBUTARIA. ^{5/}	NÚMERO	-	-

* En el I° sem. 2020 solo se emitió deuda corriente en estado coactivo de 1,766 soles por IPV, los cuales se pagaron, resultando una efectividad del 100%.

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

2/ Considera la cantidad de papeletas impuestas y pagadas en el primer semestre del 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 insolutos de deuda emitida y recaudación. El saldo considerado en la cartera tributaria (IP, IV, A) es al cierre del año anterior.

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 del POI del primer 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, 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 primer semestre 2021 el Servicio de Administración Tributaria ejecutó un total de setenta y ocho (78) actividades 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 alcanzó un nivel de ejecución del 33.4%.

CUADRO N° 3
NIVEL DE EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PRIMER SEMESTRE 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	61	8	6	3	78	97 469 991.00	32 590 066.56	33.4%
%	78.2	10.3	7.7	3.8	100.0			

1/Información al cierre del primer semestre 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 durante el primer semestre 2021:

TABLA Nº 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	6	6	100.0%	●
ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	ACCIONES DE CONTROL Y AUDITORÍA	EJECUCIÓN DEL CONTROL GUBERNAMENTAL	23	8	34.8%	●
ESCUELA SAT	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE LAS FUNCIONES DE ESCUELA SAT	11	11	100.0%	●
ESCUELA SAT	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CAPACITACION Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL	8	8	100.0%	●
ESCUELA SAT	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ENTRE COLABORADORES DEL SAT	3	3	100.0%	●
OFICINA DE DEFENSORIA DEL CONTRIBUYENTE Y ADMINISTRADO	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	RECIBIR Y GESTIONAR LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS	32	32	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	6	6	100.0%	●
OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTION DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL Y ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES Y/O CAMPAÑAS	188	187	99.5%	●
OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	FOMENTO DE LA CULTURA TRIBUTARIA Y CREACIÓN DE ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES Y DE DIFUSIÓN PARA LOS VENCIMIENTOS	20	20	100.0%	●
OFICINA DE PLANIFICACION Y ESTUDIOS ECONOMICOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA OFICINA PARA PLANIFICAR Y CONTROLAR LA GESTION INSTITUCIONAL Y BRINDAR SUSTENTO TECNICO ECONOMICO PARA LA TOMA DE DECISIONES	6	6	100.0%	●
OFICINA DE PLANIFICACION Y ESTUDIOS ECONOMICOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	ANÁLISIS, DIAGNÓSTICO E INVESTIGACIONES EN MATERIA ECONÓMICA	77	77	100.0%	●
OFICINA DE PLANIFICACION Y ESTUDIOS ECONOMICOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	58	58	100.0%	●
GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACION DE RECURSOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS RECURSOS DE LA ENTIDAD	6	6	100.0%	●
GERENCIA DE FINANZAS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA ASEGURAR EL SOPORTE DE LOS RECURSOS FINANCIEROS	6	6	100.0%	●
GERENCIA DE FINANZAS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS	48	48	100.0%	●
GERENCIA DE FINANZAS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	ELABORACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS	89	89	100.0%	●
GERENCIA DE FINANZAS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DEL PROCESO PRESUPUESTARIO INSTITUCIONAL	23	23	100.0%	●
GERENCIA DE FINANZAS	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTIÓN DE RECEPCIÓN DEL PAGO DE LOS CIUDADANOS	52	52	100.0%	●
GERENCIA DE ADMINISTRACION	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA ASEGURAR LA DISPONIBILIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS	6	6	100.0%	●
GERENCIA DE ADMINISTRACION	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INSTITUCIÓN	50	50	100.0%	●
GERENCIA DE ADMINISTRACION	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DEL ABASTECIMIENTO	45	45	100.0%	●
GERENCIA DE ADMINISTRACION	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	EJECUCIÓN DEL MANTENIMIENTO Y MEJORA DE LA INFRAESTRUCTURA DE LA INSTITUCIÓN	38	38	100.0%	●
GERENCIA DE ADMINISTRACION	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	EJECUCIÓN DEL CONTROL Y MANTENIMIENTO DE LOS BIENES Y SERVICIOS PARA LA INSTITUCIÓN	74	74	100.0%	●
GERENCIA DE ADMINISTRACION	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	ADMINISTRACIÓN Y PRESERVACIÓN DEL ACERVO DOCUMENTARIO DE LA ENTIDAD	95	95	100.0%	●
GERENCIA DE ADMINISTRACION	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GASTOS EN SERVICIOS GENERALES DE LA ENTIDAD	18	18	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	12	12	100.0%	●
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVIDORES	81	75	92.6%	●
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DE LAS COMPENSACIONES DE LOS SERVIDORES	44	44	100.0%	●
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DE INCORPORACIÓN DE LOS SERVIDORES	45	40	88.9%	●
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DEL DESARROLLO Y CAPACITACIÓN DE LOS SERVIDORES	10	10	100.0%	●
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DE RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES	132	127	96.2%	●
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	6	6	100.0%	●
GERENCIA DE PROYECTOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PROMOCIÓN, FORMULACIÓN Y GESTIÓN DE INVERSIONES Y/O ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS	20	20	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	6	6	100.0%	●
GERENCIA DE INFORMATICA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DE LOS SERVICIOS TI PARA EL USUARIO FINAL	23	23	100.0%	●
GERENCIA DE INFORMATICA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA CRÍTICA	20	20	100.0%	●
GERENCIA DE INFORMATICA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	DESARROLLO Y MANTENIMIENTO A LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS	6	6	100.0%	●
GERENCIA DE INFORMATICA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTION DE LA SEGURIDAD DE LA NFORMACION	11	11	100.0%	●
GERENCIA DE INFORMATICA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTION DE LA CALIDAD DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS	18	18	100.0%	●
GERENCIA DE ORGANIZACION Y PROCESOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES QUE OPTIMICEN EL FUNCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD	6	6	100.0%	●
GERENCIA DE ORGANIZACION Y PROCESOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO ISO 37001	0	0	0.0%	●
GERENCIA DE ORGANIZACION Y PROCESOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	OPTIMIZACIÓN Y REGULACIÓN DE LOS PROCESOS	16	16	100.0%	●
GERENCIA DE ORGANIZACION Y PROCESOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	9	9	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	6	6	100.0%	●
GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	ATENCIÓN DE MEDIOS IMPUGNATORIOS DE SEGUNDA INSTANCIA	24	24	100.0%	●
GERENCIA DE ASUNTOS JURIDICOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA ESTABLECER LA POSICION LEGAL DE LA INSTITUCION EN MATERIA DE SU COMPETENCIA	6	6	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	36	36	100.0%	●
GERENCIA DE ASUNTOS JURIDICOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	ELABORACIÓN DE INFORMES TÉCNICO LEGALES SOBRE RATIFICACIÓN DE ORDENANZAS DISTRITALES	83	83	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	87	88	101.1%	
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	6	6	100.0%	
GERENCIA DE IMPUGNACIONES	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	ATENCIÓN DE MEDIOS IMPUGNATORIOS Y SOLICITUDES NO CONTENCIOSAS EN PRIMERA INSTANCIA	30	30	100.0%	
GERENCIA DE IMPUGNACIONES	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	ATENCIÓN DE PROCEDIMIENTO SANCIONADOR EN ETAPA INSTRUCTOR	12	12	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.	12	12	100.0%	
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA ENTIDAD	6	6	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	61	62	101.6%	
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	6	6	100.0%	
GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN PRESENCIAL A LAS CONSULTAS DE LOS CIUDADANOS	54	53	98.1%	
GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN TELEFÓNICA A LAS CONSULTAS DE LOS CIUDADANOS	44	38	86.4%	
GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	RECEPCIÓN, REGISTRO Y DERIVACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	34	26	76.5%	
GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	REGISTRO DE INFORMACIÓN POR CONCEPTOS NO TRIBUTARIOS	71	67	94.4%	
GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE REVISIÓN Y SUBSANACIÓN DE DATOS DE LOS CIUDADANOS	27	18	66.7%	
GERENCIA DE FISCALIZACIÓN	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	6	6	100.0%	
GERENCIA DE FISCALIZACIÓN	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	DETECCIÓN DE OMISOS Y SUBVALUADORES Y DETERMINACIÓN DE LA DEUDA	171	171	100.0%	
GERENCIA DE FISCALIZACIÓN	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	VERIFICACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DE LOS PREDIOS	97	97	100.0%	
GERENCIA DE GESTIÓN 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	6	6	100.0%	
GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTIÓN DE LA COBRANZA PRE COACTIVA TRIBUTARIA	81	75	92.6%	
GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTIÓN DE LA COBRANZA PRE COACTIVA NO TRIBUTARIA	71	67	94.4%	
GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	EMISIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS Y SEGUIMIENTO DE DEUDA EN MATERIA TRIBUTARIA	42	42	100.0%	
GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	EMISIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS Y SEGUIMIENTO DE DEUDA EN MATERIA NO TRIBUTARIA	42	42	100.0%	
GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	NOTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA Y DE LA INSTITUCIÓN	85	84	98.8%	
GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES	57	57	100.0%	
GERENCIA DE EJECUCIÓN COACTIVA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA LA COBRANZA COACTIVA DE LAS DEUDAS TRIBUTARIAS Y NO TRIBUTARIAS	6	6	100.0%	
GERENCIA DE EJECUCIÓN COACTIVA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	EJECUCIÓN DE SECUESTRO CONSERVATIVO DE BIENES	10	10	100.0%	
GERENCIA DE EJECUCIÓN COACTIVA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GENERACIÓN DE PAPELETAS ELECTRÓNICAS	20	20	100.0%	
GERENCIA DE EJECUCIÓN COACTIVA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	CUSTODIA DE BIENES RETENIDOS DE TERCEROS	21	21	100.0%	
GERENCIA DE EJECUCIÓN COACTIVA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTIÓN DE COBRANZA COACTIVA TRIBUTARIA	158	153	96.8%	
GERENCIA DE EJECUCIÓN COACTIVA	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	GESTIÓN COBRANZA COACTIVA NO TRIBUTARIA	155	152	98.1%	
INSTITUCIONAL	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MUNICIPALES	COORDINACIÓN DE LA CAMPAÑA DE GENERACIÓN Y EMISIÓN MASIVA DE CUADERNILLOS TRIBUTARIOS 2021	11	11	100.0%	
TOTAL			3,097	3,020	97.5%	

En el Cuadro N° 4 se muestra que al cierre del primer semestre 2021 se encontraban programadas 6 261 acciones en el Plan Operativo Institucional, de las cuales se ejecutaron 3 020 acciones principalmente por parte de los órganos y unidades orgánicas vinculadas con los procesos “core”, alcanzando un avance del nivel de ejecución de metas físicas del **48.2%**. Asimismo, la ejecución presupuestal a nivel institucional alcanzó el **33.4%**. Siendo la actividad presupuestal MEF: “Gestión Administrativa” quién presentó la mayor ejecución del presupuesto con **34.3%**.

CUADRO N° 4
AVANCE DE EJECUCIÓN ANUAL DE METAS POI Y PRESUPUESTO SAT 2021 – I SEMESTRE

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	4 086	1 969	48.2%	73 157 893.00	24 432 963.26	33.4%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	2 126	1 043	49.1%	23 188 611.00	7 959 741.01	34.3%
ACCIONES DE CONTROL Y AUDITORÍA	49	8	16.3%	1 123 487.00	197 362.29	17.6%
TOTAL	6 261	3 020	48.2%	97 469 991.00	32 590 066.56	33.4%

1/ Referido a la ejecución de acciones programadas y no programadas en el Plan Operativo Institucional al 30 de junio 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 2021 del Servicio de Administración Tributaria de Lima, al inicio del presente ejercicio fiscal, comprendió setenta y nueve (79) actividades operativas, distribuidas en tres (03) metas presupuestales (“Administración de Recursos Municipales”, “Gestión Administrativa” y “Acciones de Control y Auditoría”) y con un total de meta física de 6 424. Asimismo, el presupuesto institucional de apertura (PIA) que financió la ejecución del Plan Operativo Institucional 2021 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 1³ del Servicio de Administración Tributaria de Lima el cual comprende un total de setenta y ocho (78) actividades operativas con un total de meta física de 6 350 distribuidos en tres (03) actividades presupuestarias. Ver cuadro N° 6

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

ACTIVIDADES PRESUPUESTALES	ACTIVIDADES OPERATIVAS	TOTAL META FÍSICA	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

Cabe precisar, que la presente evaluación se realiza en base al plan operativo institucional modificado al cierre del segundo trimestre, es decir la evaluación es del primer semestre en conjunto, cuya estructura modificada se presenta a continuación:

CUADRO N° 7
PROGRAMACIÓN DE METAS FÍSICAS MODIFICADAS AL SEGUNDO TRIMESTRE 2021

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

Fuente: Área Funcional de Planificación - OPE

Al respecto, se precisa que la variación de metas al cierre del periodo de evaluación respecto de las metas programadas inicialmente, se debió al impacto negativo generado por el Estado de Emergencia Nacional por el brote de la COVID-19, lo cual ha suscitado lo siguiente:

- Sinceramiento 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.
- Restricciones para la contratación de personal, lo cual ha generado que haya menor capacidad operativa en distintos centros de costo.
- Re-estructuración de planes internos por cambios en la programación de tareas y acciones.
- Ajustes del Cuadro de Necesidades Institucional.







³ Aprobado por Sesión Ordinaria 367-2021-CD-SAT –Acuerdo de Consejo Directivo N° 206-163-00000006.

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 centro de costos, 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° 8, las metas POI programadas (anuales) y ejecutadas por la Jefatura, las Gerencias Centrales, Oficinas II y OCI.

CUADRO N° 8
NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POI PRIMER SEMESTRE 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	850	425	50.0%
 ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	Acciones realizadas	49	8	16.3%
 OPERACIONES	Acciones realizadas	2 724	1 285	47.2%
 NORMATIVA	Acciones realizadas	623	303	48.6%
 ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS	Acciones realizadas	1 742	858	49.3%
 INNOVACIÓN Y PROYECTOS	Acciones realizadas	273	141	51.6%
TOTAL		6 261	3 020	48.2%

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







Según lo visualizado en el cuadro N° 8, son la Gerencia Central de Innovación y Proyectos y sus gerencias, quienes han logrado el mayor nivel de ejecución de metas físicas al cierre del primer semestre 2021 con un avance del 51.6%, seguido por la Jefatura, sus Oficinas y la Campaña Masiva con un nivel de ejecución del 50.0%.

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 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 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 primer semestre 2021 alcanzaron un nivel de ejecución del 47.2% con respecto a la meta anual. En el Cuadro N° 9 se muestra el número de actividades según los niveles de ejecución respecto de las metas programadas (anuales) y ejecutadas por el órgano y las unidades orgánicas.

CUADRO N° 9
NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS PRIMER SEMESTRE 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	6	50.0%
 GESTIÓN DE COBRANZA	Acciones realizadas	774	373	48.2%
 SERVICIOS AL ADMINISTRADO	Acciones realizadas	462	208	45.0%
 FISCALIZACIÓN	Acciones realizadas	558	274	49.1%
 EJECUCIÓN COACTIVA	Acciones realizadas	785	362	46.1%
 OFIC. DE CALIDAD DE DATOS	Acciones realizadas	133	62	46.6%
TOTAL		2 724	1 285	47.2%

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.

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

Sin embargo, cinco (05) de las actividades presentaron un nivel de desviación dentro del rango aceptable producto del incumplimiento de 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 se encuentra a cargo de la Oficina de Calidad de Datos, obtuvo un nivel de cumplimiento de 101.6%, 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, ello generó la continuidad de campaña de Actualización de Datos en el mes de marzo.

- **Atención y orientación presencial a las consultas de los ciudadanos**, esta actividad se encuentra a cargo de la Gerencia de Servicios al Administrado, obtuvo un nivel de cumplimiento de 98.1%, 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, es por ello que no fue posible cumplir con una de las metas programadas en dicho mes.
- **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, obtuvo un nivel de cumplimiento de 98.8%, 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 tributaria**, esta actividad se encuentra a cargo de la Gerencia de Ejecución Coactiva, obtuvo un nivel de cumplimiento de 96.8%, en vista 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. Adicionalmente, en el mes de mayo se realizaron acciones no programadas referidas a la diligencia de remate de bienes embargados.
- **Gestión de cobranza coactiva no tributaria**, esta actividad también se encuentra a cargo de la Gerencia de Ejecución Coactiva, obtuvo un nivel de cumplimiento de 98.1%, 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.

Asimismo, hubo cuatro (04) 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 se encuentra a cargo de la Gerencia de Servicios al Administrado, obtuvo un nivel de cumplimiento de 86.4%, a consecuencia del incumplimiento de la acción “Atención telefónica por Operadora” ya que no se ejecutó una (01) meta de las dos (02) 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.
- **Registro de información por conceptos no tributarios**, esta actividad también se encuentra a cargo de la Gerencia de Servicios al Administrado, obtuvo un nivel de cumplimiento de 94.4%, puesto 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”, el área priorizó otras actividades a consecuencia de limitaciones de personal.
- **Gestión de cobranza pre coactiva tributaria**, esta actividad a cargo de la Gerencia de Gestión de Cobranza logró un nivel de cumplimiento de 92.6%, 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 también a cargo de la Gerencia de Gestión de Cobranza, obtuvo un nivel de cumplimiento de 94.4%, 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.

Por otro lado, hubo dos (02) actividades que registraron un nivel de desviación deficiente debido a limitaciones que se detallan a continuación:

- **Recepción, registro y derivación de la documentación**, esta actividad a cargo de la Gerencia de Servicios al Administrado, obtuvo un nivel de cumplimiento de 76.5%, 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 para mitigar el impacto ocasionado por la pandemia de la covid-19, por lo que la entidad priorizó las labores a través de trabajo remoto.
- **Atención de las solicitudes de revisión y subsanación de datos de los ciudadanos**, esta actividad también a cargo de la Gerencia de Servicios al Administrado, obtuvo un nivel de cumplimiento de 66.7%, 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 dio 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 una de las áreas que conforman la Gerencia Central de Operaciones.

A. GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES

CUADRO Nº 10: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 31.06.21
	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 Gerencias de Línea a su cargo, responsables de los procesos de línea de la institución, funciones que incluyen desde la atención al ciudadano, las acciones 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 principales de la Institución como es la gestión de cobranza, la fiscalización 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 COVID-19 SAT.	Acciones realizadas	6	6	100.0% ●	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO Nº 11: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES - I SEM 2021

GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	6	6	100.0%

Información al 08 de julio de 2021.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

B. GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA

CUADRO Nº 12: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 31.06.21
	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 correspondientes a la Gerencia de Gestión de Cobranza.	Acciones realizadas	6	6	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 y de personal y a la priorización de otras acciones de cobranza. ✓ Respecto del indicador, al cierre del I° semestre 2021 se alcanzó un 41.6%, logrando recaudar S/ 62 319 507 por pagos oportunos de los MEPECOS.	Acciones realizadas	81	75	92.6% ●	Efic. de la Rec. Tributaria de Pago Oportuno MEPECO	≥ 55.0%	41.6%
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. ✓ Respecto del indicador, al cierre del I° semestre 2021 se alcanzó un 28.3 %, logrando recaudar S/ 53 372 de deuda no tributario pre-coactiva corriente.	Acciones realizadas	71	67	94.4% ●	Eficacia de la Cobranza No Tributaria Pre-coactivo	≥ 52.0%	28.3%
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	42	42	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	42	42	100.0% ●	-	-	-
F. GESTIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES ✓ 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”, “Revisiones 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 primer semestre 2021 se alcanzó un 78.6%, logrando atender 1 114 descargo de IFI.	Acciones realizadas	57	57	100.0% ●	Eficacia en la Atención de Descargos del IFI	≥ 96.0%	78.6%
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 primer semestre 2021 se alcanzó una efectividad en la notificación con acuse de recibo de 35.8% de personal SAT.	Acciones realizadas	85	84	98.8% ●	Eficacia de las notificaciones con acuse de recibo realizadas por el personal del SAT.	≥ 40.0%	35.8%

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

CUADRO Nº 13: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA - I SEM 2021

GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	384	373	97.1%

Información al 08 de julio de 2021. / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- Al cierre del primer semestre se logró recaudar 178,4 millones de soles por pago oportuno de deuda tributaria corriente (Imp. Predial, Imp. Vehicular y Arbitrios).
- En el primer semestre se ha logrado recaudar más de 43,5 millones de soles de deuda pre-coactiva no tributaria.
- En el semestre se realizaron 111 visitas a condominios en las que se benefició a 1 436 ciudadanos del Cercado de Lima y se logró recaudar 413,3 mil soles.
- En el semestre se notificaron 115,6 mil documentos con acuse de recibo y 2,2 millones de documentos con cargo de notificación.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Tomar las previsiones correspondientes en situaciones como la pandemia; a fin de ejecutar acciones de prevención y de rápida respuesta con el objetivo de realizar oportunamente las actividades y trabajos dirigidos al cumplimiento de las metas de recaudación.
- 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 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 correcta asignación del obligado al pago.
- Reforzar las campañas de cobranza: SAT visita tu Condominio, SAT visita tu Mercado, INFOMOVIL, entre otras.
- Realizar las gestiones necesarias 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 Nº 14: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA PRIMER SEMESTRE				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)	INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 31.06.21
1. DIRECC. 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	6	6	100.0% ●	-	-	-
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, 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 primer semestre alcanzó los 08 minutos.	Acciones realizadas	54	53	98.1% ●	Tiempo promedio de espera para la atención a los ciudadanos.	≤ 00:28:00	00:08:13
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 acción “Gestión de Cobranza Telefónica por operadora”, dado a la suspensión de acciones en el Marco de contexto Actual por el COVID-19 y por falta de personal. ✓ El resultado del indicador en el primer semestre ha sido 6.0% por encima de la meta de no mayor a 4%.	Reportes realizados	44	38	86.4% ●	Índice de llamadas no atendidas por los asesores telefónicos.	≤ 5%	6.0%
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 primer semestre 2021 el indicador de tiempo promedio de espera de la mesa de partes alcanzó los 05 minutos.	Acciones realizadas	34	26	76.5% ●	Tiempo promedio de espera para la atención a los ciudadanos en mesa de partes.	≤ 00:30:00	00:05:16*
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, dado las limitaciones de personal. ✓ Al cierre del primer semestre, se obtuvo el 73.7% de documentos subsanados y/o verificados.	Reportes realizados	71	67	94.4% ●	Cumplimiento en la verificación y/o consistencia de las observaciones a las papeletas registradas	≥ 60.0%	73.7%
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 dio la atención de trámites de la “campaña de reducción de trámites acumulados”, priorizándose otras actividades. ✓ Durante el primer semestre 2021. De las solicitudes de verificación de datos y tramites simples, el 56.5% fueron atendidas dentro del plazo cumpliendo con la meta de mayor al 17%.	Acciones realizadas	27	18	66.7% ●	Eficacia en la atención dentro del plazo de las solicitudes de verificación de datos y trámites simples.	≥ 17.0%	56.5%

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

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

CUADRO Nº 15: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO - I SEM 2021

GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
ACCIONES		236	208	88.1%

Información al 08 de julio de 2021. / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión. / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- En el primer semestre del año se realizaron 73,228 atenciones presenciales, 163,694 consultas por el ALÓ SAT, 34,261 atenciones por el chat, 34,055 atenciones por el correo ASUSERVICIO y 111,738 consultas atendidas por el WhatSAT. Asimismo, durante el transcurso del año se implementó la atención vía ZOOM registrando 3,024 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 de que pueda cumplir con la meta de todos sus indicadores, considerando que éste forma parte del alcance de las certificaciones de Carta de Servicios e ISO 9001.
- El sistema SGD-SAT no lo utilizan todas las Áreas para realizar el seguimiento de los trámites, Lo mismo sucede con el SGD-PCM no permite visualizar el seguimiento de tramites ni las respuestas excepto quien tiene en su bandeja. En pertinente impulsar mejoras en dichos sistemas.

D. GERENCIA DE FISCALIZACIÓN

CUADRO Nº 16: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA DE FISCALIZACIÓN

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 31.06.21
	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	6	6	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 173 mil m ² construidos respecto a lo declarado obteniendo una variación del 210.3 %, ello debido a la intensificación de acciones de verificación de predios.	Acciones realizadas	97	97	100.0% ●	Verificación del área construida declarada por fiscalización.	≥ 95.0%	210.3%
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 el Imp. Alcabala, Imp. Vehicular, Imp. Predial, Arbitrios; así como los impuestos de EPND, Juegos y Apuestas. Asimismo, 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 5.34% (Corriente y de años anteriores), el cual equivale a S/22 millones respecto del total de deuda emitida.	Acciones realizadas	171	171	100.0% ●	Nivel de deuda generada por fiscalización de tributos del año corriente y anteriores.	≥ 6.2%	5.34%

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

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO Nº 17: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE FISCALIZACIÓN - I SEM 2021

GERENCIA DE FISCALIZACIÓN	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	274	274	100.0%

Información al 08 de julio de 2021.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- Al primer semestre 2021 el Área Construida No Declarada detectada es de 176,164 m². Asimismo, los casos más representativos en detección de construcciones nuevas fueron PI Jorge Chavez S.A.C., Inmobiliaria Rupi S.A., Constructora Betania S.A.C. y Suc. Mercado Llacuachaqui Alberto, Import Export JG S.A.C., Textil del Valle, Carmela Baca Alfaro, Arte Express Rent S.A.C., Mondelez Peru SA, Corporación Inmobiliaria Nerida María SAC, Import Com. KOKAI EIRL.
- Al primer semestre 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 8.5 millones de soles, logrando recaudar 4.2 millones soles lo que equivale al 50% de ratio de recuperación.
- Al cierre de junio 2021 la Gerencia de Fiscalización generó una cartera de deuda de 32.5 millones de soles, de los cuales se recuperó 8.1 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.
- 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, 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 Nº 18: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA DE EJECUCIÓN COACTIVA

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 31.06.21
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. DIRECCIÓN 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	6	6	100.0% ●	-	-	-
2. GENERACIÓN DE PAPELETAS ELECTRÓNICAS ✓ La actividad se ejecutó de acuerdo a lo programado referente a 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	20	20	100.0% ●	-	-	-
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. ✓ El indicador alcanzó un resultado del 2.1% durante el primer semestre 2021.	Acciones realizadas	155	152	98.1% ●	Eficacia de la cobranza no tributaria en etapa coactiva	≥ 35.0 %	2.1%
4. GESTIÓN DE COBRANZA COACTIVA TRIBUTARIA ✓ Alcanzó un nivel de cumplimiento del 96.8%, debido a que en los meses de marzo, abril y junio no se realizaron las acciones: ejecución de medida cautelar con extracción de bienes y saneamiento de vehículos rematados. Sin embargo, se realizaron acciones no programadas referidas a la diligencia de remate de bienes embargados. ✓ Respecto al indicador de eficacia de la cobranza tributaria en etapa coactiva (MEPECOS) alcanzó el 25.7%; por su parte, la eficacia de la cobranza tributaria en etapa coactiva respecto de deuda de años anteriores (MEPECOS), alcanzó un nivel de 26.6%.	Acciones realizadas	158	153	96.8% ●	Eficacia de la cobranza tributaria en etapa coactiva (MEPECOS)	≥ 70.0 %	25.7%
					Eficacia de la cobranza tributaria en etapa coactiva respecto de deuda de años anteriores (MEPECOS)	≥ 33.0%	26.6%
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 71.3 % del nivel de recaudación por capturas vehiculares equivalente a 11.6 millones de soles.	Acciones realizadas	21	21	100.0% ●	Nivel de recaudación por capturas vehiculares	> 52.0%	71.3%
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	10	10	100.0% ●	-	-	-

*/ 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 e Informe N° D000644-2021-SAT-GEC / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO Nº 19: NIVEL DE EJECUCIÓN E METAS DE LA GERENCIA DE EJECUCIÓN COACTIVA - I SEM 2021

GERENCIA DE EJECUCIÓN COACTIVA	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	370	362	97.8%

Información al 08 de julio de 2021. / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión. / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- Al primer semestre 2021, la Gerencia de Ejecución Coactiva con apoyo de la PNP realizaron operativos de captura de vehículos, logrando capturar 11.8 mil vehículos por deuda tributaria y/o no tributaria con medida cautelar.
- Asimismo, se logró recaudar 6.4 millones de soles de los vehículos capturados por el concepto del pago de deuda.
- Se generaron 7 898 PIT's Electrónicas al cierre del primer semestre 2021.
- Durante el ejercicio 2021, no se presentaron incidencias relativas al proceso de notificación electrónica entre el banco BCP y el SAT. Se realizaron 20,821 notificaciones electrónicas de las órdenes de embargo, las mismas que corresponden a un monto involucrado de S/ 75,034,460.45.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Suscribir nuevos convenios con entidades financieras (bancos) para la aplicación de medida cautelar de retención bancaria, toda vez que la Institución está supeditada al número de cupos permitidos por cada entidad.
- Una vez que se retomen las acciones de captura de vehículos es conveniente aplicar una estrategia de diferenciación por deuda en los operativos, dado que los vehículos internados con una deuda involucrada no mayor a 5000 soles presentan mayor nivel de rotación de acuerdo con las estadísticas del Área Funcional de Administración de Depósitos.
- 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.
- Entablar reuniones con la GGC a fin de realizar una campaña de depuración de la deuda no cobrable o cuya cobranza resulte dudosa u onerosa.

F. OFICINA DE CALIDAD DE DATOS

CUADRO Nº 20: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA OFICINA DE CALIDAD DE DATOS

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 31.06.21
	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 101.6%, 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 primer semestre 2021, de un total de 234 107 contribuyentes con teléfono y afectos al presente ejercicio, se ha confirmado la pertenencia de teléfonos en 60 928 contribuyentes, equivalente al 26.0%.	Acciones realizadas	61	62	101.6%	Validación de números de contacto de contribuyentes con deuda por gestionar.	≥ 55.0%	26.0%

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

Elaboración: Área Funcional de Planificación –OPE.

CUADRO Nº 21: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA OFICINA DE CALIDAD DE DATOS - I SEM 2021

OFICINA DE CALIDAD DE DATOS	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	61	62	101.6%

información al 08 de julio de 2021.

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 7 891 liquidaciones de Alcabala recaudando un monto de 94.7 millones de soles por dicho concepto.
2. Se realizó la búsqueda de domicilio alternativo a 7 339 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 primer semestre 2021, a través del módulo MIV se logró registrar 24 313 DDJJ vehiculares por dicho medio, el cual contribuye a descongestionar las agencias SAT.
4. El nivel de contribuyentes con teléfono y/o email con deuda tributaria corriente al 30 de junio del presente año se encuentra en 85.1%.
5. Al cierre del primer semestre se logró suscribir 05 nuevos convenios con los notarios: Benavides De La Puente, Luque Rázuri, Torres Kruger, Contreras Vargas y Cuba Ovalle.




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. Digitalizar las declaraciones juradas registradas en el SIAT para contar con la información oportuna para la verificación de la información.
5. 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.
6. 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.

GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA

La Gerencia Central de Normativa y las unidades orgánicas que la integran, durante el primer semestre 2021 alcanzaron un nivel de ejecución del 48.6% con respecto a la meta anual. En el Cuadro N° 22 se muestra el número de actividades según los niveles de ejecución respecto de las metas programadas y ejecutadas por el órgano y sus unidades orgánicas.

CUADRO N° 22
NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS PRIMER SEMESTRE 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	30	50.0%
 IMPUGNACIONES	Acciones realizadas	295	148	50.2%
 ASUNTOS JURÍDICOS	Acciones realizadas	268	125	46.6%
TOTAL		623	303	48.6%

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

Para el año fiscal 2021 la Gerencia Central de Normativa conjuntamente con sus gerencias programaron diez (10) actividades operativas POI. Durante el primer semestre 2021, a través de la gestión eficiente de sus procesos lograron que nueve (09) de sus actividades cumplan al 100.0% con sus metas programadas.

Sin embargo, una (01) de sus actividades 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 de 101.1%, 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 operativos de las actividades por cada una de las áreas que conforman la Gerencia Central de Normativa.

A. GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA

CUADRO Nº 23: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 31.06.21
	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	6	6	100.0% ●	-	-	-
2. ATENCIÓN DE MEDIOS IMPUGNATORIOS DE SEGUNDA INSTANCIA ✓ El cumplimiento se ejecutó al 100.0%, atendándose los recursos de apelación de papeletas de RNT y Multas Administrativas, requerimientos de mandato judicial, requerimiento de copias certificadas; así como tramites simples vinculados a expedientes de apelación, entre otras propias de la operatividad del área. ✓ Durante el primer semestre 2021 los reclamos en segunda instancia se atendieron en un 66.6%, lo que equivale a 905 trámites de los cuales el 44.8 % fueron atendidos dentro del plazo establecido.	Acciones realizadas	24	24	100.0% ●	Eficacia de la atención recursos impugnatorios en segunda instancia (Materia No Tributaria).	≥ 80.0%	66.6%
					Eficacia de la atención de recursos impugnatorios en segunda instancia dentro del plazo (Materia No Tributaria).	≥ 60.0%	44.8%

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Memorando N° D000157-2021-SAT-GCN y Memorando N° D000263-2021-SAT-GCN.
 Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO Nº 24: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA - I SEM 2021

GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	30	30	100.0%

Información al 08 de julio de 2021.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

1. En el primer semestre 2021 la Gerencia Central Normativa atendió 1 025 expedientes de recursos de apelación de tránsito considerando los siguientes trámites: Constancia de imputaciones (CIR); denegatoria ficta de tránsito; resolución contenciosa y no contenciosa de tránsito; y resolución de sanción por acumulación de puntos.
2. Se atendieron 6 expedientes de trámites simples vinculados a apelaciones y 21 cumplimientos por mandato judicial. Por otro lado, se precisa que el área viene desempeñando sus labores a través de trabajo remoto.
3. Se realizó la derivación de 689 recursos de apelación (expedientes físicos) y 16 410 requerimientos de copias certificadas, a fin de realizar la transferencia a la Autoridad de Transporte Urbano de Lima y Callao-ATU.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Se recomienda promover mejoras en los procedimientos 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 lograría 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.
2. 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 fedateo de los documentos en mención.
3. 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.

B. GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS

CUADRO Nº 25: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 31.06.21
	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	6	6	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 primer 2021 se recibieron 170 consultas legales de las Unidades Orgánicas de las cuales fueron atendidas 160 hasta el mes de junio (94.1%).	Acciones realizadas	36	36	100.0% ●	Eficacia en la atención de las consultas legales.	≥ 95.0%	94.1%
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 (en el primer semestre se recibieron 36 y se atendieron 31 solicitudes de ratificación).	Acciones realizadas	83	83	100.0% ●	Tasa de solicitudes de ratificación.	≥ 90.0%	86.1%

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Informe N° D000197-2021-SAT-GAJ, Informe N° D000199-2021-SAT-GAJ e Informe N° D000362-2021-SAT-GAJ.
 Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO Nº 26: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS - I SEM 2021

GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	125	125	100.0%

Información al 08 de julio de 2021. / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.
 Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

1. Al primer semestre 2021 se emitieron 132 opiniones y 426 evaluaciones legales, además se revisaron 55 documentos internos (formatos, procedimientos y guías)
2. Se han elaborado 99 resoluciones jefaturales, 7 proyectos de convenio y 1 proyecto de adenda, 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.
3. En febrero de este 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 40 comunas.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. 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.
2. 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 sostenible, ya que además de poder participar más de dos funcionarios, brinda diversas funcionalidades para tener una comunicación efectiva (intercambio de archivos, compartir presentaciones, documentos, etc.), además del ahorro de tiempo y dinero.

C. GERENCIA DE IMPUGNACIONES

CUADRO Nº 27: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA DE IMPUGNACIONES

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 31.06.21
	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 Impugnaciones.	Acciones	6	6	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 primer semestre 2021 se atendieron el 82.3% de los reclamos en primera instancia, es decir 19 813, de los cuales el 87.5% fueron atendidos dentro del plazo establecido.	Reporte	30	30	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 % ≥ 80.0%	82.3% 87.5%
3. ATENCIÓN DE PROCEDIMIENTO SANCIONADOR EN ETAPA INSTRUCTOR ✓ Se emitió y atendió los informes finales en etapa Instructor con descargo que corresponden al área. ✓ Al cierre del primer semestre 2021, se recibieron 7 633 trámites con descargo de los cuales se atendieron 4 366 dentro del plazo.	Reporte	12	12	100.0% ●	Porcentaje de "Descargos" en etapa instructor atendidos como máximo en 90 días calendarios.	≥ 80.0%	52.7%
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 101.1%, 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	87	88	101.1% ●	-	-	-
5. ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN EN EL MARCO DE LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN, Nº 27806 ✓ Al cierre de junio del 2021 se atendieron 1 269 solicitudes de información dentro de las cuales sólo se atendieron en plazo 958 solicitudes.	Acciones realizadas	12	12	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 % ≥ 80.0 %	97.8% 75.5%

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

CUADRO Nº 28: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE IMPUGNACIONES - I SEM 2021

GERENCIA DE IMPUGNACIONES	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	51	51	100.0%

Información al 08 de julio de 2021. / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión. / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

1. El primer semestre 2021 se recibieron 4 684 expedientes tributarios, y se atendieron 4 687 expedientes incluyendo el pasivo de años anteriores.
2. Se recibieron 23 891 expedientes no tributarios y se atendió 26 080 incluyendo el pasivo de años anteriores.
3. Se han emitido 211 974 Informes Finales de Instrucción (IFI) en Etapa Instructora.
4. En este primer semestre el área de Acceso a la información (AIP) recibió 1 773 solicitudes de las cuales se atendió 1 627 solicitudes.


OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Coordinar la digitalización de los trámites ingresados, considerando la actual coyuntura y la poca accesibilidad a los expedientes físicos.
2. 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.
3. 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.
4. Se recomienda coordinar con el MTC y ATU la gestión de la Sucesión Procesal de los procesos judiciales en los que el SAT han perdido competencia, puesto que el Poder Judicial sigue considerando al SAT en las notificaciones.
5. Destacar personal de seguimiento de cobranza para culminar con el 100% del procedimiento sancionador.

GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS

La Gerencia Central de Administración de Recursos, y las unidades orgánicas que la integran, durante el primer semestre 2021 alcanzaron un nivel de ejecución del 49.3% con respecto a la meta anual. En el Cuadro N° 29 se muestra el número de actividades según niveles de ejecución respecto de las metas programadas y ejecutadas por el órgano y sus unidades orgánicas.

CUADRO N° 29
NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS PRIMER SEMESTRE 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	6	50.0%
 ADMINISTRACIÓN	Acciones realizadas	633	326	51.5%
 FINANZAS	Acciones realizadas	437	218	49.9%
 RECURSOS HUMANOS	Acciones realizadas	660	308	46.5%
TOTAL		1 742	858	49.3%

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.

Para el año fiscal 2021 la Gerencia Central de Administración de Recursos conjuntamente con sus Gerencias programaron diecinueve (19) actividades POI. Durante el primer semestre 2021, a través de la gestión eficiente de sus procesos lograron que dieciséis (16) actividades 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:

- **Gestión de relaciones humanas y sociales**, esta actividad que se encuentra a cargo de la Gerencia de Recursos Humanos logró una ejecución de 96.2%, debido a que no se cumplió con lo programado puesto que durante el mes de febrero no se pudo realizar el proceso de elección del comité de SST, la inducción en SST ni el seguimiento a las brigadas de emergencia. Por otro lado, en el mes de marzo no se realizaron las acciones relacionadas al proceso de gestión de rendimiento ya que está pendiente la respuesta del órgano rector SERVIR.

Sin embargo, dos (02) actividades lograron un nivel de desviación tolerable, 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 de 92.6%, 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.
- **Gestión de incorporación de los servidores**, esta actividad también se encuentra a cargo de la Gerencia de Recursos Humanos y presentó un nivel de cumplimiento de 88.9%, debido a que no se cumplió con lo programado puesto 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.

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

A. GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS

CUADRO Nº 30: NIVEL DE EJECUCIÓN DE META POR ACTIVIDAD DE LA GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 31.06.21
	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	6	6	100.0% ●	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO Nº 31: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA CENTRAL ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS - I SEM 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 08 de julio de 2021.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

B. GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN

CUADRO Nº 32: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 31.06.21
	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	6	6	100.0% ●	-	-	-
2. EJECUCIÓN DEL CONTROL Y MANTENIMIENTO DE LOS BIENES Y SERVICIOS PARA LA INSTITUCIÓN ✓ Al primer semestre 2021 se obtuvo un nivel de cumplimiento de 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	74	74	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	38	38	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 36.5 %, logrando convocar 19 de los 52 procesos programados para el periodo 2021.	Acciones realizadas	45	45	100.0% ●	Cumplimiento del PAC.	100.0%	36.5%
5. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INSTITUCIÓN ✓ Al cierre del primer semestre 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	50	50	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, atenciones de solicitudes de información y acondicionamiento de ambiente para la conservación de documentos.	Acciones realizadas	95	95	100.0% ●	-	-	-
7. GASTOS EN SERVICIOS GENERALES DE LA ENTIDAD ✓ Se cumplió al 100% las obligaciones de pago de los servicios básicos de la entidad (Luz, agua y alquileres).	Acciones realizadas	18	18	100.0% ●	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Informe N° D000091-2021-SAT-GAD e Informe N° D000191-2021-SAT-GAD. / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO Nº 33: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN - I SEM 2021

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	326	326	100.0%

Información al 08 de julio de 2021. / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión. / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

1. Durante el primer semestre 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 TR 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 la COVID-2019.
3. Se atendieron 47 420 documentos de los archivos de gestión y archivo central.
4. Se atendieron 66 O/C y 418 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.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Que el AF. Logística realice una revisión de los ítems que no han sido utilizados durante el primer semestre 2021, a fin de coordinar con las áreas usuarias la reprogramación de sus necesidades y destinar dichos recursos en la priorización de otras necesidades institucionales.
2. Que el AF. de Archivo analice la posibilidad de elaborar un circuito de procesos para la atención de solicitudes documentales, considerando las limitaciones dada la coyuntura actual.
3. 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 Nº 34: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA DE FINANZAS

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 31.06.21
	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	6	6	100.0% ●	-	-	-
2. GESTIÓN DEL PROCESO PRESUPUESTARIO INSTITUCIONAL ✓ Se registró el 100.0% 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 33.4% del PIM (S/ 97 469 991).	Acciones realizadas	23	23	100.0% ●	Nivel de Ejecución Presupuestal.	≥ 90.0%	33.4%
3. ELABORACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS ✓ Se registró al 100.0% las acciones programadas del primer semestre 2021, respecto al registro y reporte contable en el SAF y el SIAF SP.	Acciones realizadas	89	89	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	48	48	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 primer semestre 2021 se logró un nivel de operaciones de pago del 56.5% (912 436 operaciones) realizados a través de canales alternativos al de caja SAT (Bancos, agentes bancarios, web entre otros).	Acciones realizadas	52	52	100.0% ●	Nivel de operaciones de pago realizados a través de los canales alternativos a Caja SAT.	≥ 30.0%	56.5%

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Informe N° D000072-2021-SAT-GFN e Informe N° D000121-2021-SAT-GFN.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO Nº 35: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE FINANZAS - I SEM 2021

GERENCIA DE FINANZAS	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	218	218	100.0%

Información al 08 de julio de 2021.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

1. Durante el primer semestre 2021, se logró un incremento sustancial en el uso de canales alternativos a Caja SAT, superando a la meta programada anual en un 26.5%. logrando recaudar un monto de S/155 103 049.
2. Al cierre del primer semestre 2021 se obtuvo un avance de la ejecución Presupuestaria de gastos del 33.4% (S/32 590 066.56) respecto del PIM. Asimismo, se mantuvo un control respecto al Límite de Gastos para mantener la sostenibilidad financiera de la Institución.
3. Durante el primer semestre de 2021 se aprobaron 564 Notas de Certificación de Crédito Presupuestario y 114 Notas de Modificación Presupuestaria en el Aplicativo Web SIAF - Operaciones en Línea. Asimismo, se presentaron 15 Informes de Situación Presupuestaria.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Que la Gerencia de Finanzas coordine con las distintas áreas del SAT a fin de que estas 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.
2. 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.
3. 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.

C. GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

CUADRO Nº 36: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 31.06.21
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
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	12	12	100.0% ●	-	-	-
2. GESTIÓN DE INCORPORACIÓN DE LOS SERVIDORES ✓ La actividad registró una ejecución de metas del 88.9%, 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	45	40	88.9% ●	-	-	-
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 primer semestre 2020 se ejecutaron 04 capacitaciones de las 10 programadas, alcanzando un 40% de cumplimiento del PDP. ✓ Respecto del indicador: “Cobertura de capacitaciones del PDP”, durante el primer semestre 2021 se capacitó a 180 trabajadores de los 279 programados, alcanzando un 64.5% de cobertura del PDP.	Acciones realizadas	10	10	100.0% ●	Cumplimiento del plan de desarrollo de personas (PDP).	100.0%	40.0%
					Cobertura de capacitaciones del PDP.	70.0%	64.5%
4. GESTIÓN DE RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES ✓ La actividad registro una ejecución al 96.2%, debido a que durante el mes de febrero no se pudo realizar el proceso de elección del comité de SST, la inducción en SST ni el seguimiento a las brigadas de emergencia. Por otro lado, en el mes de marzo no se realizaron las acciones relacionadas al proceso de gestión de rendimiento ya que está pendiente la respuesta del órgano rector SERVIR. ✓ Respecto al indicador, las acciones de bienestar tuvieron un avance al semestre de 74.6%, beneficiando a 544 colaboradores.	Acciones realizadas	132	127	96.2% ●	Alcance de las acciones de bienestar en los colaboradores.	≥ 80.0%	74.6%
5. ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVIDORES ✓ Se alcanzó el 92.6% las acciones programadas, 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.	Acciones realizadas	81	75	92.6% ●	-	-	-
6. GESTIÓN DE LAS COMPENSACIONES DE LOS SERVIDORES ✓ Se cumplió 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	44	44	100.0% ●	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Informe N° D000076-2021-SAT-GRH e Informe N° D000137-2021-SAT-GRH.

CUADRO Nº 37: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS - I SEM 2021

GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	324	308	95.1%

Información al 08 de julio de 2021. / Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión. / Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

1. En los meses de febrero y marzo se realizó el taller “*educa kids creatividad 3d*”, donde participaron 65 niños.
2. 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.
3. Se ejecutaron 04 capacitaciones en el marco del Plan de Desarrollo de las Personas 2021 bajo la modalidad virtual.
4. Se realizaron 04 requerimientos de procesos de selección de personal, de los cuales se lograron cubrir el 75 % de las plazas requeridas por las diferentes Gerencias de la Entidad.
5. Asimismo, se cumplió con la remisión de las boletas a todos los trabajadores del SAT.
6. Se aprobó mediante resolución el nuevo Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo con vigencia de dos años.




OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. 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.
2. Modificar el sistema SAF con la finalidad de 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.
3. Incrementar la cartera de opciones para hacer alianzas estratégicas con instituciones del Estado y mantener el apoyo con capacitaciones.
4. 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 primer semestre 2021 alcanzaron un nivel de ejecución del 51.6% con respecto a la meta anual. En el Cuadro N° 38 se muestra el número de actividades según los niveles de ejecución respecto de las metas programadas y ejecutadas por el órgano y sus unidades orgánicas.

CUADRO N° 38
NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS PRIMER SEMESTRE 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	6	50.0%
 INFORMATICA	Acciones realizadas	170	84	49.4%
 ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	Acciones realizadas	68	31	45.6%
 PROYECTOS	Acciones realizadas	23	20	87.0%
TOTAL		273	141	51.6%

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.

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

- **Gerencia de Informática**, durante el primer semestre 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 y iii) Compromiso de pago no tributario, que acompaña a la opción Fraccionamiento de pago.
- **Gerencia de Organización y Procesos**, durante el primer semestre 2021 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. Por otro lado, se elaboraron y/o actualizaron 43 documentos normativos que soportan los procesos de la entidad
- **Gerencia de Proyectos**, durante el primer semestre 2021 se realizó 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”.

A continuación, se detalla la información de metas físicas e indicadores operativos de las actividades por cada una de las áreas que conforman la Gerencia Central de Innovación y Proyectos.

A. GERENCIA CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS

CUADRO Nº 39: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD DE LA GERENCIA CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 31.06.21
	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	6	6	100.0% ●	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO Nº 40: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS - I SEM 2021

GERENCIA CENTRAL DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	6	6	100.0%

Información al 08 de julio de 2021.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

B. GERENCIA DE INFORMÁTICA

CUADRO Nº 41: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA DE INFORMÁTICA

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 31.06.21
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
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	6	6	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 80.3%.	Acciones	6	6	100.0% ●	Nivel de requerimientos de funcionalidad cerrados.	≥ 75.0 %	80.3%
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 los 4 AAP Liebert Hiross/PEX, de sala de servidores y cuarto de UPS; se ejecutó mantenimiento preventivo de los UPS de la Sede Camaná y de todos los locales.	Acciones	20	20	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 y con el seguimiento de los sistemas informáticos en producción. ✓ Respecto al indicador, el 44.3 % 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 primer semestre 2021 se alcanzó un nivel de incidencia de funcionalidad detectada durante las pruebas en el ambiente de preproducción del 15.9 %, cumpliendo con la meta establecida.	Acciones	18	18	100.0% ●	Verificación del cumplimiento de la metodología de desarrollo en las solicitudes de pase implementadas en el ambiente de producción.	≥ 60.0%	44.3%
					Nivel de incidencias de funcionalidad detectadas durante las pruebas en el ambiente de preproducción.	≤ 27.0%	15.9%
5. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN ✓ Se cumplió 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	11	11	100.0% ●	-	-	-
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 91.9%, superior a la meta (88.0%).	Acciones	23	23	100.0% ●	Nivel de atención de requerimientos de datos e Información sin observaciones.	≥ 88.0 %	91.9%

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

CUADRO Nº 42: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE INFORMÁTICA - I SEM 2021

GERENCIA DE INFORMÁTICA	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
ACCIONES		84	84	100.0%

Información al 08 de julio de 2021. / 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.
- 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 140 usuarios.
- Soporte y asistencia técnica remota a personal que realiza trabajo remoto, soporte técnico presencial en Sede Central.
- Se realizaron pruebas de vulnerabilidades e informe de resultados sobre la Plataforma de Notificación Electrónica – NESAT.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- La GIN tiene limitada capacidad 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 agreguen valor, considerando que la priorización es para realizar atenciones no presenciales por el Estado de Emergencia que se vive en el país.
- Debido a que actualmente hay equipos informáticos sin uso debido principalmente al trabajo remoto, 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, ya que actualmente se cuenta con equipos sin uso debido al trabajo remoto.
- No se ha renovado la suscripción anual del software de análisis de vulnerabilidades de activos de red debido a limitaciones presupuestales; en este contexto, es pertinente evaluar el uso temporal de software libre con limitaciones.

C. GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

CUADRO Nº 43: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 31.06.21
	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	6	6	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 se alcanzó al 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 primer semestre alcanzó el 25.0%.	Acciones	9	9	100.0% ●	Eficacia de cierre de solicitudes de acciones correctivas respecto al Sistema de Gestión de Calidad.	≥ 55.0%	25.0%
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	16	16	100.0% ●	-	-	-
D. IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA ANTISOBORNO ISO 37001		0	0	-			

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

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO Nº 44: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS - I SEM 2021

GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	31	31	100.0%

Información al 08 de julio de 2021.

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 1er semestre se han emitido 310 documentos, entre informes, memorandos y oficios.
- Se elaboraron y/o actualizaron de 43 documentos normativos que soportan los procesos.
- Se implementaron 09 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, y v) Administración Financiera y Contable. Asimismo, se definieron 28 controles y 27 indicadores.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Exhortar a los responsables de las gerencias u oficinas 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. Asimismo, la participación de la Gerencia de Asuntos Jurídicos es clave para la interpretación de la normativa y su respectivo impacto y aplicabilidad en las mejoras que se planteen.

D. GERENCIA DE PROYECTOS

CUADRO Nº 45: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA GERENCIA DE PROYECTOS

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 31.06.21
	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	20	20	100.0% ●	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión / Informe N° D000024-2021-SAT-GPY e Informe N° D000040-2021-SAT-GPY.
 Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO Nº 46: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA GERENCIA DE PROYECTOS - I SEM 2021

GERENCIA DE PROYECTOS	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	20	20	100.0%

Información al 08 de julio de 2021.
 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.
- En el primer semestre 2021 se puso en marcha el servicio de notificación electrónica a través del Módulo NESAT su ejecución se encuentra en la Etapa 1 respecto a la Notificación de Valores, por el cual se notificó electrónicamente los actos administrativos (pre – coactivos) y otros documentos generales en materia tributaria.








OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Coordinar con los centros de costo involucrados en las Inversiones y/o Actividades Estratégicas en curso, a fin de que brinden facilidades a los colaboradores asignados y cumplir los cronogramas de trabajo correspondientes.

JEFATURA, OFICINAS II, OCI Y CAMPAÑA MASIVA

La Jefatura, sus Oficinas de soporte y asesoramiento, OCI y la Campaña Masiva del SAT durante el primer semestre 2021 alcanzaron un nivel de ejecución del 48.2% con respecto a la meta anual. En el Cuadro N° 47 se muestra el número de actividades según niveles de cumplimiento de las metas programadas y ejecutadas por cada órgano y unidad orgánica.

CUADRO N° 47
NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS PRIMER SEMESTRE 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	6	50.0%
 IMAGEN INSTITUCIONAL	Acciones realizadas	434	213	49.1%
 ESCUELA SAT	Acciones realizadas	45	22	48.9%
 DEFENSORÍA DEL CONTRIB. Y DEL ADM.	Acciones realizadas	64	32	50.0%
 PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS	Acciones realizadas	284	141	49.6%
 ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	Acciones realizadas	49	8	16.3%
 COORDINACIÓN CAMP. MASIVA	Acciones realizadas	11	11	100.0%
TOTAL		899	433	48.2%

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión / Presupuesto – Gerencia de Finanzas.
Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

Para el año fiscal 2021 la Jefatura conjuntamente con sus Oficinas II, Masiva y OCI programaron trece (13) actividades POI. Durante el primer semestre 2021, a través de la gestión eficiente de sus procesos lograron que once (11) actividades cumplan al 100% con sus metas programadas.

Sin embargo, una (01) actividad 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 99.5%, 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 (01) 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 34.8%, puesto que ejecutaron 8 acciones de las 23 programadas, las cuales se encuentran orientadas a controlar el cumplimiento normativo del SAT. Por otro lado, la coyuntura actual sumado a las limitaciones de personal no permitieron la ejecución de todas las acciones programadas.

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

A. JEFATURA

CUADRO Nº 48: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA JEFATURA SAT

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 31.06.21
	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 2021 de febrero a marzo.	Acciones	6	6	100.0% ●	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO Nº 49: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA JEFATURA SAT - I SEM 2021

JEFATURA SAT	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	6	6	100.0%

Información al 08 de julio de 2021.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

B. OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL**CUADRO Nº 50: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE LA OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL**

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 31.06.21
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
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	6	6	100.0% ●	-	-	-
2. GESTIÓN DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL Y ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES Y/O CAMPAÑAS ✓ Se alcanzó el 99.5% 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	188	187	99.5% ●	-	-	-
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 correspondiente a las campañas publicitarias de vencimiento, fomento de la cultura tributaria, y apoyo en las actividades de difusión de los servicios del SAT.	Acciones	20	20	100.0% ●	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión. / Memorando N° D000117-2021-SAT-OII y Memorando N° D000238-2021-SAT-OII.
 Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO Nº 51: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL - I SEM 2021

OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	214	213	99.5%

Información al 08 de julio de 2021.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

1. Se gestionó y ejecutaron las actividades para la difusión de la campaña Masiva 2021, así como la difusión para el vencimiento de la 2da cuota de Impuesto Predial, Arbitrios e Impuesto Vehicular.
2. Durante el primer semestre, se realizaron 542 publicaciones en Facebook del SAT; atendiendo 4 116 consultas realizadas por los ciudadanos a través de este medio. Asimismo, al cierre del primer semestre se cuenta con 81 666 seguidores.
3. Durante el primer semestre, se realizaron 234 publicaciones en Instagram, atendiendo 58 consultas realizadas por los ciudadanos a través de este medio. Al cierre de este año se cuenta con 902 seguidores en esta red social.
4. Se realizó la difusión de contenido informativo y utilitario, sobre la campaña masiva, temas de carácter utilitario sobre nuestro programa VLP y plataformas digitales.
5. Se dictaron 08 cursos virtuales, dirigidos a los contribuyentes que se encuentran al día en sus tributos municipales.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Se sugiere a la Oficina de Imagen continuar con la difusión de los nuevos canales virtuales de atención, enfatizando en los pagos virtuales y las consultas a través de los canales virtuales, así como la nueva modalidad de atención de forma presencial previa cita en nuestras agencias del SAT y los servicios de la Agencia Virtual.
2. Coordinar con la Gerencia de Administración a fin de 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.
3. Gestionar la habilitación de un área apropiada para custodiar los premios adquiridos para los sorteos de incentivo a los contribuyentes puntuales.

C. ESCUELA SAT

CUADRO Nº 52: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD E INDICADORES DE ESCUELA SAT

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 31.06.21
	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	11	11	100.0% ●	-	-	-
2. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ENTRE COLABORADORES DEL SAT ✓ Se realizó la actualización de la revista digital de la Cámara del CCL.	Acciones	3	3	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 primer semestre 2021, se logró que el 72.0% de los participantes se encuentren satisfechos con la capacitación brindada.	Acciones	8	8	100.0% ●	Satisfacción por los cursos brindados por Escuela SAT.	≥80.0%	72.0%

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

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO Nº 53: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE ESCUELA SAT - I SEM 2021

ESCUELA SAT	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	22	22	100.0%

Información al 08 de julio de 2021.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- Se ejecutó el 100% de los cursos virtuales programados en el Plan Anual de Capacitación 2021, los cursos desarrollados en el segundo trimestre contaron con la participación de 171 servidores y funcionarios de los distintos gobiernos locales del país.
- Se brindó un curso no programado a solicitud de la Municipalidad Distrital de San Isidro, 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.
- Durante el primer semestre del 2021 Escuela SAT gestionó el cumplimiento de los cinco (5) convenios que la entidad mantiene vigentes a la fecha, con la municipalidad Provincial de Urubamba y la Municipalidad Distrital José Luis Bustamante y Rivero del interior del país y dos entidades privadas de educación: Universidad ESAN – Fri de la Universidad ESAN y Universidad Continental.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Solicitar a la Oficina de Imagen Institucional dar énfasis a la difusión de las Capacitaciones brindadas por Escuela SAT para así lograr una mayor 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.
- Evaluar y considerar en la partida presupuestal del 2022 del SAT, la suscripción de material bibliográfico y revistas digital para la biblioteca de la entidad.

D. OFICINA DE DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y DEL ADMINISTRADO**CUADRO Nº 54: 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		
	PRIMER SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 31.06.21
	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	32	32	100.0% ●	-	-	-

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

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO Nº 55: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA OFICINA DE DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y DEL ADMINISTRADO - I SEM 2021

OFICINA DE DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y DEL ADMINISTRADO	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	32	32	100.0%

Información al 08 de julio de 2021.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

- Se logró atender 5 821 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.
- Se dio respuesta al 100% de reclamos ingresados a través del Libro de Reclamaciones de la MML – Sistema de Reclamos y Sugerencias MML. (15 días hábiles según acuerdo).
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

- La ODCA deberá coordinar con el Área Funcional de Notificaciones a fin de establecer 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.
- Coordinar con la GSA y la GIM sobre la posibilidad de potenciar los canales virtuales para la atención de trámites con respuestas automatizadas, ello ayudaría a disminuir el pasivo evitando la presentación de reclamos.

E. OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS

CUADRO Nº 56: NIVEL DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES E INDICADORES DE LA OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 31.06.21
	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	6	6	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	77	77	100.0% ●	-	-	-
3. PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL ✓ Se ejecutaron las acciones programadas que incluyó la formulación, proceso de elaboración y actualización y evaluación de planes institucionales, el seguimiento y monitoreo a las actividades del POI 2021, seguimiento de los indicadores institucionales, entre otros.	Acciones	58	58	100.0% ●	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO Nº 57: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS - I SEM 2021

OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	141	141	100.0%

Información al 08 de julio de 2021.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS

1. 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.
2. Se realizaron una serie evaluaciones económicas en el marco de la coyuntura actual, así como la atención de pedidos de información.
3. Durante el primer semestre se realizó el seguimiento continuo al avance de la recaudación.
4. Se realizaron una serie de informes institucionales (Carta de Servicios, Memoria Institucional, Informe de Gestión, evaluación anual del POI, evaluación del marco estratégico). Asimismo, se realizó la difusión de los lineamientos estratégicos (Misión/Valores/Estrategias).
5. Se elaboró y aprobó el POI Multianual 2022-2024.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Reforzar las acciones de comunicación con las distintas áreas del SAT para la remisión oportuna de información para la elaboración de distintas evaluaciones que realiza la OPE.
2. Gestionar reuniones periódicas a través de las plataformas digitales a fin de brindar acompañamiento a aquellas U.O que presentan niveles de desviación críticos respecto a sus metas operativas.
3. 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.
4. 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).

F. ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

CUADRO Nº 58: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD DEL ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 31.06.21
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. EJECUCIÓN DEL CONTROL GUBERNAMENTAL ✓ El cumplimiento de las acciones programadas alcanzó el 34.8%, debido a que no se logró ejecutar todas las labores de control administrativas y financieras 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	23	8	34.8% ●	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO Nº 59: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DEL ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL - I SEM 2021

ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	23	8	34.8%

Información al 08 de julio de 2021.

Fuente: POI – Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

G. CAMPAÑA MASIVA

CUADRO Nº 60: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS POR ACTIVIDAD DE CAMPAÑA MASIVA

ACTIVIDAD OPERATIVA	POI – META FÍSICA				POI - INDICADOR OPERATIVO		
	PRIMER SEMESTRE				INDICADOR	META ANUAL	AVANCE AL 31.06.21
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)			
1. COORDINAR LA EJECUCIÓN DE LA CAMPAÑA DE GENERACIÓN Y EMISIÓN MASIVA DE CUADERNILLOS TRIBUTARIOS 2021 ✓ Se elaboró el Plan de Campaña para la masiva 2021. ✓ Se cumplió con las acciones de supervisión de la generación de obligaciones tributarias 2021, y del proceso de impresión de cuadernillos.	Acciones realizadas	11	11	100.0% ●	-	-	-

Fuente: Módulo de Control de la Gestión.

Elaboración: Área Funcional de Planificación – OPE.

CUADRO Nº 61: NIVEL DE EJECUCIÓN DE METAS DE LA CAMPAÑA MASIVA - I SEM 2021

CAMPAÑA MASIVA	POI – META FÍSICA			
	U. M.	PROG. (a)	EJEC. (b)	% EJEC. (b/a)
	ACCIONES	11	11	100.0%

Información al 08 de julio de 2021.

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 correctamente. Ello, a pesar de las medidas implementadas por el gobierno con el objetivo de contrarrestar el impacto de la pandemia por la COVID-19.

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 en el primer semestre como resultado el 97.5% de cumplimiento en actividades operativas programadas para dicho periodo. Asimismo, se informó a los responsables de los centros de costo los resultados de los indicadores de desempeño de las actividades operativas al cierre del primer semestre, 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, la Oficina de Planificación y Estudios Económicos ejecutó acciones correctivas a aquellas unidades orgánicas cuyos niveles de desviación fueron críticos a través de la elaboración y remisión de informes de monitoreo a dichas áreas. Asimismo, se mantuvo una coordinación continua con los responsables del POI de cada U.O. 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 y presupuestales). Además, se continuó con el seguimiento mensual en el aplicativo CEPLAN V.01. de las actividades operativas en el Plan Operativo Institucional (POI) 2021 del Servicio de Administración Tributaria.

47

III. CONCLUSIONES

Durante el primer semestre 2021, se ejecutó un total de **setenta y ocho (78)** actividades operativas de los Órganos y Unidades Orgánicas, de las cuales **sesenta y uno (61)** cumplieron el 100% de la meta programada. Por otro lado, **ocho (08)** presentaron una ejecución aceptable, **seis (06)** actividades presentaron una ejecución tolerable y **tres (03)** actividades presentaron una desviación deficiente. (Ver Cuadro N° 3 de la página N° 07).

- ✓ Se precisa que **diecisiete (17) actividades operativas no lograron alcanzar el 100%** del cumplimiento de la meta física programada al cierre del periodo de evaluación, representando el 21.8% del total de actividades; 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 POI	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	DESVIACIÓN
ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	EJECUCIÓN DEL CONTROL GUBERNAMENTAL	34.8% 	DEFICIENTE
GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE REVISIÓN Y SUBSANACIÓN DE DATOS DE LOS CIUDADANOS	66.7% 	DEFICIENTE
GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	RECEPCIÓN, REGISTRO Y DERIVACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	76.5% 	DEFICIENTE
GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN TELEFONICA A LAS CONSULTAS DE LOS CIUDADANOS	86.4% 	TOLERABLE
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN DE INCORPORACIÓN DE LOS SERVIDORES	88.9% 	TOLERABLE
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVIDORES	92.6% 	TOLERABLE
GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA	GESTIÓN DE LA COBRANZA PRE COACTIVA TRIBUTARIA	92.6% 	TOLERABLE
GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA	GESTIÓN DE LA COBRANZA PRE COACTIVA NO TRIBUTARIA	94.4% 	TOLERABLE
GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	REGISTRO DE INFORMACIÓN POR CONCEPTOS NO TRIBUTARIOS	94.4% 	TOLERABLE
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN DE RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES	96.2% 	ACEPTABLE
GERENCIA DE EJECUCION COACTIVA	GESTIÓN DE COBRANZA COACTIVA TRIBUTARIA	96.8% 	ACEPTABLE
GERENCIA DE EJECUCION COACTIVA	GESTIÓN COBRANZA COACTIVA NO TRIBUTARIA	98.1% 	ACEPTABLE
GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN PRESENCIAL A LAS CONSULTAS DE LOS CIUDADANOS	98.1% 	ACEPTABLE
GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA	NOTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA Y DE LA INSTITUCIÓN	98.8% 	ACEPTABLE
OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL	GESTION DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL Y ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES Y/O CAMPAÑAS	99.5% 	ACEPTABLE
GERENCIA DE IMPUGNACIONES	REPRESENTACIÓN DE LOS INTERESES DE LA INSTITUCIÓN Y SUS FUNCIONARIOS EN LOS PROCESOS JUDICIALES, ADMINISTRATIVOS, POLICIALES Y FISCALES	101.1% 	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	101.6% 	ACEPTABLE

- ✓ Al cierre del periodo de la presente evaluación se encuentran programadas **6 261 acciones** en el Plan Operativo Institucional, de las cuales se ejecutaron **3 020**, alcanzando un nivel de ejecución del **48.2%**. Asimismo, se alcanzó un nivel de ejecución presupuestal del **33.4%**.
- ✓ Cabe precisar, que la mayoría de actividades operativas que tuvieron un nivel de desviación aceptable, tolerable y deficiente fueron afectadas por las consecuencias del Estado de Emergencia Nacional en el marco del brote del COVID-19, principalmente referido a los menores niveles de recaudación que repercuten en menores niveles de presupuesto para la Entidad.

IV. RECOMENDACIONES

- ✓ Los órganos y unidades orgánicas son las responsables de gestionar las adecuaciones y/o modificaciones correspondientes 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 reestructuración 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

SECTOR : 00 - ETEs
 PLIEGO : 000 - ETEs
 UE - GL : 500231 - SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LIMA

[Relación de AO sin registro de seguimiento](#)
[Relación de AO con proceso de seguimiento inconcluso](#)
[Relación de AO con proceso de reprogramación inconcluso](#)

OBJETIVO ESTRATEGICO	ACCION ESTRATÉGICA/ ACTIVIDAD OPERATIVA	NIVEL DE PRIORIDAD	UNIDAD MEDIDA	TIPO DE AGREGACIÓN	PROG./EJE.	FISICO										%AVANCE PERIODO	%AVANCE ANUAL	FINANCIERO						ANUAL/ACUMULADO
						Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	ANUAL/ACUMULADO.	Ene	Feb	Mar			Abr	May	Jun				
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.																								
AOI50023100033 - 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	64.00	100	50	27,948.41	27,948.41	27,948.41	27,948.41	27,948.41	27,948.41	335,381.00			
					EJEC.	5.00	5.00	6.00	5.00	5.00	6.00	32.00		0.00	0.00	0.00	91972.23	0.00	53571.86	145,544.09				
AOI50023100071 - EJECUCIÓN DE SECUESTRO CONSERVATIVO DE BIENES	Muy Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.		2.00	0.00	2.00	2.00	2.00	2.00	22.00	100	45	312,602.18	312,602.18	312,602.18	312,602.18	312,602.18	312,602.18	3,751,226.19			
					EJEC.	2.00	0.00	2.00	2.00	2.00	2.00	10.00		0.00	0.00	0.00	669057.67	0.00	389711.85	1,058,769.52				
AOI50023100039 - 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	203.00	100	48	74,824.71	74,824.71	74,824.71	74,824.71	74,824.71	74,824.71	897,896.58			
					EJEC.	18.00	13.00	16.00	18.00	16.00	16.00	97.00		0.00	0.00	0.00	361745.46	0.00	210709.03	572,454.49				
AOI50023100044 - 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	40.00	100	50	21,673.58	21,673.58	21,673.58	21,673.58	21,673.58	21,673.58	260,082.98			
					EJEC.	2.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	20.00		0.00	0.00	0.00	30886.27	0.00	17990.59	48,876.86				
AOI50023100012 - 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	12.00	100	50	29,744.18	29,744.18	29,744.18	29,744.18	29,744.18	29,744.18	356,930.10			
					EJEC.	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	6.00		0.00	0.00	0.00	49545.12	0.00	28858.97	78,404.09				
AOI50023100038 - 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	343.00	100	50	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	171.00		0.00	0.00	0.00	367023.43	0.00	213783.34	580,806.77				
AOI50023100085 - ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN TELEFONICA A LAS CONSULTAS DE LOS CIUDADANOS	Muy Alta	REPORTE	Acumulado Anual	PROG.		8.00	8.00	8.00	7.00	6.00	7.00	82.00	86	46	25,793.45	25,793.45	25,793.45	25,793.45	25,793.45	25,793.45	309,521.39			
					EJEC.	6.00	6.00	7.00	6.00	6.00	7.00	38.00		0.00	0.00	0.00	72986.28	0.00	42512.95	115,499.23				
AOI50023100086 - 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	70.00	76	37	45,572.71	45,572.71	45,572.71	45,572.71	45,572.71	45,572.71	546,872.55			
					EJEC.	5.00	3.00	4.00	4.00	4.00	6.00	26.00		0.00	0.00	0.00	128954.57	0.00	75113.29	204,067.86				
AOI50023100013 - 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	145.00	94	46	105,825.99	105,825.99	105,825.99	105,825.99	105,825.99	105,825.99	1,269,911.80			
					EJEC.	12.00	11.00	11.00	11.00	11.00	11.00	67.00		0.00	0.00	0.00	208126.58	0.00	121229.30	329,355.88				
AOI50023100062 - 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	163.00	99	52	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	84.00		0.00	0.00	0.00	1872936.77	0.00	1090945.79	2,963,882.56				
AOI50023100020 - 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	24.00	100	50	32,107.44	32,107.44	32,107.44	32,107.44	32,107.44	32,107.44	385,289.31			
					EJEC.	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00		0.00	0.00	0.00	53481.64	0.00	31151.91	84,633.55				
AOI50023100065 - 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	12.00	100	50	35,950.08	35,950.08	35,950.08	35,950.08	35,950.08	35,950.08	431,400.97			
					EJEC.	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	6.00		0.00	0.00	0.00	76943.41	0.00	44817.90	121,761.31				
AOI50023100023 - 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	104.00	100	50	1,035,070.67	1,035,070.67	1,035,070.67	1,035,070.67	1,035,070.67	1,035,070.67	12,420,848.00			
					EJEC.	9.00	9.00	8.00	9.00	9.00	8.00	52.00		0.00	0.00	0.00	2216410.08	0.00	1291011.69	3,507,421.77				
AOI50023100053 - 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	20.00	100	45	13,034.62	13,034.62	13,034.62	13,034.62	13,034.62	13,034.62	156,415.43			
					EJEC.	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	9.00		0.00	0.00	0.00	33964.11	0.00	19783.37	53,747.48				
AOI50023100059 - 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	85.00	100	49	118,923.65	118,923.65	118,923.65	118,923.65	118,923.65	118,923.65	1,427,083.84			
					EJEC.	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	42.00		0.00	0.00	0.00	233885.60	0.00	136233.38	370,118.98				
AOI50023100084 - 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	113.00	98	47	339,505.92	339,505.92	339,505.92	339,505.92	339,505.92	339,505.92	4,074,070.98			
					EJEC.	11.00	9.00	8.00	8.00	9.00	8.00	53.00		0.00	0.00	0.00	960680.94	0.00	559576.20	1,520,257.14				
AOI50023100061 - 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	85.00	100	49	40,394.78	40,394.78	40,394.78	40,394.78	40,394.78	40,394.78	484,737.39			
					EJEC.	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	42.00		0.00	0.00	0.00	76443.88	0.00	46274.38	175,718.77				

				EJEC.	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	72.00									123,710.47
AOI50023100001 - 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	12.00	100	50	24,884.47	24,884.47	24,884.47	24,884.47	24,884.47	24,884.47	298,613.56
				EJEC.	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	6.00		0.00	0.00	0.00	48939.95	0.00	28506.48	77,446.43	
AOI50023100073 - CUSTODIA DE BIENES RETENIDOS DE TERCEROS	Muy Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	4.00	2.00	3.00	4.00	4.00	4.00	45.00	100	47	129,760.32	129,760.32	129,760.32	129,760.32	129,760.32	129,760.32	1,557,123.88
				EJEC.	4.00	2.00	3.00	4.00	4.00	4.00	21.00		0.00	0.00	0.00	277724.05	0.00	161768.35	439,492.40	
AOI50023100088 - 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	46.00	67	39	22,960.39	22,960.39	22,960.39	22,960.39	22,960.39	22,960.39	275,524.72
				EJEC.	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	18.00		0.00	0.00	0.00	64969.74	0.00	37843.49	102,813.23	
AOI50023100002 - 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	163.00	93	46	246,070.11	246,070.11	246,070.11	246,070.11	246,070.11	369,397.25	3,816,131.33
				EJEC.	14.00	11.00	12.00	13.00	13.00	12.00	75.00		0.00	0.00	0.00	483942.88	0.00	281886.43	765,829.31	
AOI50023100037 - 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	12.00	100	50	659.61	659.61	659.61	659.61	659.61	659.61	7,915.28
				EJEC.	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	6.00		0.00	0.00	0.00	3188.92	0.00	1857.48	5,046.40	
AOI50023100063 - GESTIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES	Muy Alta	REPORTE	Acumulado Anual	PROG.	10.00	10.00	10.00	9.00	9.00	9.00	121.00	100	47	20,707.29	20,707.29	20,707.29	20,707.29	20,707.29	20,707.29	248,487.50
				EJEC.	7.00	10.00	11.00	11.00	9.00	9.00	57.00		0.00	0.00	0.00	40724.76	0.00	23721.31	64,446.07	
AOI50023100019 - 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	24.00	100	50	14,029.71	14,029.71	14,029.71	14,029.71	14,029.71	14,029.71	168,356.44
				EJEC.	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00		0.00	0.00	0.00	23369.39	0.00	13612.17	36,981.56	
AOI50023100009 - 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	48.00	100	50	25,134.99	25,134.99	25,134.99	25,134.99	25,134.99	25,134.99	301,619.90
				EJEC.	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	24.00		0.00	0.00	0.00	76952.46	0.00	44823.17	121,775.63	
AOI50023100094 - 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	11.00	100	100	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	11.00		0.00	0.00	0.00	56563.28	0.00	32946.91	89,510.19	
AOI50023100081 - GESTIÓN DE COBRANZA COACTIVA TRIBUTARIA	Muy Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	25.00	18.00	28.00	30.00	28.00	29.00	333.00	97	46	174,191.69	174,191.69	174,191.69	174,191.69	174,191.69	174,191.69	2,090,300.34
				EJEC.	25.00	18.00	25.00	29.00	29.00	27.00	153.00		0.00	0.00	0.00	372819.85	0.00	217159.63	589,979.48	
AOI50023100072 - GENERACIÓN DE PAPELETAS ELECTRÓNICAS	Muy Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	4.00	0.00	4.00	4.00	4.00	4.00	44.00	100	45	10,316.76	10,316.76	10,316.76	10,316.76	10,316.76	10,316.76	123,801.17
				EJEC.	4.00	0.00	4.00	4.00	4.00	4.00	20.00		0.00	0.00	0.00	22080.81	0.00	12861.60	34,942.41	
AOI50023100082 - GESTIÓN COBRANZA COACTIVA NO TRIBUTARIA	Muy Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	24.00	19.00	27.00	29.00	28.00	28.00	329.00	98	46	155,196.87	155,196.87	155,196.87	155,196.87	155,196.87	155,196.87	1,862,362.45
				EJEC.	23.00	19.00	27.00	28.00	28.00	27.00	152.00		0.00	0.00	0.00	332165.48	0.00	193479.32	525,644.80	
AOI50023100011 - DIRECCIÓN, CONTROL Y SUPERVISIÓN DEL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD	Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	12.00	100	50	126,525.75	126,525.75	126,525.75	126,525.75	126,525.75	126,525.75	1,518,309.00
				EJEC.	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	6.00		0.00	0.00	0.00	328028.32	0.00	191068.70	519,097.02	
AOI50023100083 - DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA LA ADECUADA ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN A LOS CONTRIBUYENTES Y ADMINISTRADOS	Muy Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	12.00	100	50	28,889.50	28,889.50	28,889.50	28,889.50	28,889.50	28,889.50	346,674.06
				EJEC.	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	6.00		0.00	0.00	0.00	81747.03	0.00	47615.90	129,362.93	
AOI50023100036 - 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	133.00	102	47	84,343.92	84,343.92	84,343.92	84,343.92	84,343.92	84,343.92	1,012,127.00
				EJEC.	11.00	11.00	10.00	11.00	10.00	9.00	62.00		0.00	0.00	0.00	218095.89	0.00	127036.22	345,132.11	
AOI50023100006 - DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA ENTIDAD	Muy Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	12.00	100	50	42,038.41	42,038.41	42,038.41	42,038.41	42,038.41	42,038.41	504,461.00
				EJEC.	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	6.00		0.00	0.00	0.00	137137.37	0.00	79879.60	217,016.97	
AOI50023100087 - REGISTRO DE INFORMACIÓN POR CONCEPTOS NO TRIBUTARIOS	Muy Alta	REPORTE	Acumulado Anual	PROG.	12.00	12.00	13.00	12.00	11.00	11.00	139.00	94	48	56,319.77	56,319.77	56,319.77	56,319.77	56,319.77	56,319.77	675,837.30
				EJEC.	12.00	11.00	11.00	11.00	11.00	11.00	67.00		0.00	0.00	0.00	159364.91	0.00	92826.67	252,191.58	
AOI50023100014 - 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	60.00	100	50	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	30.00		0.00	0.00	0.00	366761.41	0.00	213630.71	580,392.12	
EJECUCIÓN FÍSICA POR AEI.09.06:												97.27	49.32	EJECUCIÓN FINANCIERA POR AEI.09.06:				16,778,420.49		
AEI.09.09 GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES Y ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS EFICAZ EN LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA.																				
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	112.00	100	52	49,454.29	49,454.29	49,454.29	49,454.29	49,454.29	49,454.29	593,450.70
				EJEC.	12.00	9.00	6.00	12.00	10.00	9.00	58.00		0.00	0.00	0.00	146150.46	0.00	85129.53	231,279.99	
AOI50023100058 - 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	26.00	100	46	34,646.86	34,646.86	34,646.86	34,646.86	34,646.86	34,646.86	415,761.97
				EJEC.	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00		0.00	0.00	0.00	77057.69	0.00	44884.46	121,942.15	
AOI50023100046 - DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA OFICINA	Alta	ACCION	Acumulado Anual		1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	12.00	100	50	16,074.69	16,074.69	16,074.69	16,074.69	16,074.69	16,074.69	192,895.90

AOI PLANIFICAR Y CONTROLAR LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y BRINDAR SUSTENTO TÉCNICO ECONÓMICO PARA LA TOMA DE DECISIONES				PROG.																
				EJEC.	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	6.00		0.00	0.00	0.00	47504.81	0.00	27670.53	75,175.34	
AOI50023100004 - 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	12.00	100	50	28,609.33	28,609.33	28,609.33	28,609.33	28,609.33	28,609.33	343,312.00
				EJEC.	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	6.00		0.00	0.00	0.00	95672.46	0.00	55727.17	151,399.63	
AOI50023100067 - GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA CRÍTICA	Alta	DOCUMENTO	Acumulado Anual	PROG.	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	38.00	100	53	226,724.44	226,724.44	226,724.44	226,724.44	226,724.44	226,724.44	2,720,693.23
				EJEC.	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	20.00		0.00	0.00	0.00	818525.69	0.00	476773.79	1,295,299.48	
AOI50023100050 - CAPACITACIÓN Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL	Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	15.00	100	53	16,108.71	16,108.71	16,108.71	16,108.71	16,108.71	16,108.71	193,304.44
				EJEC.	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	8.00		0.00	0.00	0.00	51830.59	0.00	30190.21	82,020.80	
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	12.00	100	50	20,349.63	20,349.63	20,349.63	20,349.63	20,349.63	20,349.63	244,195.66
				EJEC.	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	6.00		0.00	0.00	0.00	50237.92	0.00	29262.52	79,500.44	
AOI50023100051 - PROMOCIÓN, FORMULACIÓN Y GESTIÓN DE INVERSIONES Y/O ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS	Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	4.00	3.00	3.00	4.00	2.00	4.00	23.00	100	87	57,631.92	57,631.92	57,631.92	57,631.92	57,631.92	95,103.13	692,583.00
				EJEC.	4.00	3.00	3.00	4.00	2.00	4.00	20.00		0.00	0.00	0.00	122533.14	0.00	71372.95	193,906.09	
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	13.00	100	46	157,424.45	157,424.45	157,424.45	157,424.45	157,424.45	157,424.45	1,889,093.32
				EJEC.	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	6.00		0.00	0.00	0.00	568337.21	0.00	331044.32	899,381.53	
AOI50023100078 - GESTIÓN DE RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES	Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	17.00	25.00	26.00	19.00	22.00	23.00	265.00	96	48	143,647.23	143,647.23	143,647.23	143,647.23	143,647.23	143,647.23	1,723,767.08
				EJEC.	17.00	22.00	24.00	19.00	22.00	23.00	127.00		0.00	0.00	0.00	323993.68	0.00	188719.42	512,713.10	
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	184.00	100	45	77,551.48	77,551.48	77,551.48	77,551.48	77,551.48	77,551.48	930,618.04
				EJEC.	8.00	27.00	7.00	12.00	16.00	13.00	83.00		0.00	0.00	0.00	191454.47	0.00	111518.15	302,972.62	
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	12.00	100	50	22,273.14	22,273.14	22,273.14	22,273.14	22,273.14	22,273.14	267,277.69
				EJEC.	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	6.00		0.00	0.00	0.00	31740.68	0.00	18488.27	50,228.95	
AOI50023100054 - 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	12.00	100	50	16,329.75	16,329.75	16,329.75	16,329.75	16,329.75	16,329.75	195,957.04
				EJEC.	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	6.00		0.00	0.00	0.00	49851.90	0.00	29037.67	78,889.57	
AOI50023100003 - IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO ISO 37001	Media	INFORME	Acumulado Anual	PROG.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	5.00	S.P.	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
				EJEC.	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	0.00
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	36.00	100	50	13,019.99	13,019.99	13,019.99	13,019.99	13,019.99	13,019.99	156,239.84
				EJEC.	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	18.00		0.00	0.00	0.00	47005.04	0.00	27379.43	74,384.47	
AOI50023100056 - 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	70.00	100	54	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	38.00		0.00	0.00	0.00	459399.95	0.00	267590.69	726,990.64	
AOI50023100092 - GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ENTRE COLABORADORES DEL SAT	Alta	DOCUMENTO	Acumulado Anual	PROG.	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	2.00	7.00	100	43	660.46	660.46	660.46	660.46	660.46	660.46	7,925.50
				EJEC.	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	2.00	3.00		0.00	0.00	0.00	2125.06	0.00	1237.79	3,362.85	
AOI50023100022 - DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA PARA ASEGURAR EL SOPORTE DE LOS RECURSOS FINANCIEROS	Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	12.00	100	50	23,677.11	23,677.11	23,677.11	23,677.11	23,677.11	23,677.11	284,125.34
				EJEC.	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	6.00		0.00	0.00	1.00	111066.57	0.00	64693.91	175,761.48	
AOI50023100026 - GESTIÓN DEL PROCESO PRESUPUESTARIO INSTITUCIONAL	Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	47.00	100	49	37,608.55	37,608.55	37,608.55	37,608.55	37,608.55	37,608.55	451,302.61
				EJEC.	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	23.00		0.00	0.00	0.00	176417.31	0.00	102759.33	279,176.64	
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	49.00	100	47	44,697.99	44,697.99	44,697.99	44,697.99	44,697.99	44,697.99	536,375.79
				EJEC.	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	5.00	23.00		0.00	0.00	0.00	161369.66	0.00	93994.38	255,364.04	
AOI50023100029 - EMISIÓN DE OPINIONES Y EVALUACIONES LEGALES; ELABORACIÓN DE PROYECTOS NORMATIVOS, CONVENIOS Y CONTRATOS; REVISIÓN DE DOCUMENTOS QUE SOPORTAN LOS PROCESOS DEL SAT; Y ASESORÍA LEGAL	Alta	REPORTE	Acumulado Anual	PROG.	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	72.00	100	50	46,667.56	46,667.56	46,667.56	46,667.56	46,667.56	46,667.56	560,011.30
				EJEC.	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	36.00		0.00	0.00	0.00	115209.99	0.00	67107.37	182,317.36	
AOI50023100034 - EJECUCIÓN DEL CONTROL GUBERNAMENTAL	Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	2.00	2.00	4.00	5.00	5.00	5.00	49.00	35	16	93,623.92	93,623.92	93,623.92	93,623.92	93,623.92	93,623.92	1,123,487.00
				EJEC.	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	8.00		0.00	0.00	0.00	123263.54	0.00	74098.75	197,362.29	
AOI50023100060 - OPTIMIZACIÓN Y REGULACIÓN DE LOS PROCESOS	Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	5.00	31.00	100	52	81,163.50	81,163.50	81,163.50	81,163.50	81,163.50	81,163.50	973,962.06
				EJEC.	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	5.00	16.00		0.00	0.00	0.00	211486.44	0.00	123186.34	334,672.78	
AOI50023100040 - DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS RECURSOS DE LA ENTIDAD	Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	12.00	100	50	29,638.92	29,638.92	29,638.92	29,638.92	29,638.92	29,638.92	355,667.00

				EJEC.	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	6.00			0.00	0.00	0.00	101601.39	0.00	59180.64	160,782.03
AOI50023100043 - GESTIÓN DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL Y ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES Y/O CAMPAÑAS	Muy Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	30.00	29.00	34.00	30.00	32.00	33.00	382.00	99	49	62,680.86	62,680.86	62,680.86	62,680.86	62,680.86	62,680.86	752,170.33
				EJEC.	30.00	29.00	34.00	29.00	32.00	33.00	187.00			0.00	0.00	0.00	89324.32	0.00	52029.51	141,353.83
AOI50023100008 - 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	12.00	100	50	23,341.35	23,341.35	23,341.35	23,341.35	23,341.35	23,341.35	280,096.10
				EJEC.	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	6.00			0.00	0.00	0.00	71461.00	0.00	41624.54	113,085.54
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	22.00	100	50	14,623.49	14,623.49	14,623.49	14,623.49	14,623.49	14,623.49	175,481.84
				EJEC.	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	3.00	11.00			0.00	0.00	0.00	52794.04	0.00	30751.40	83,545.44
AOI50023100074 - ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVIDORES	Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	13.00	13.00	15.00	13.00	13.00	14.00	165.00	93	45	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	75.00			0.00	0.00	0.00	50145.72	0.00	29208.81	79,354.53
AOI50023100089 - 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	99.00	100	51	392,137.61	392,137.61	392,137.61	392,137.61	392,137.61	392,137.61	4,705,651.37
				EJEC.	9.00	8.00	8.00	8.00	9.00	8.00	50.00			0.00	0.00	0.00	1213825.96	0.00	707027.78	1,920,853.74
AOI50023100090 - 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	188.00	100	51	86,169.58	86,169.58	86,169.58	86,169.58	86,169.58	86,169.58	1,034,034.86
				EJEC.	17.00	16.00	17.00	15.00	15.00	15.00	95.00			0.00	0.00	0.00	264819.14	0.00	154251.51	419,070.65
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	160.00	100	48	43,032.47	43,032.47	43,032.47	43,032.47	43,032.47	43,032.47	516,389.40
				EJEC.	18.00	13.00	11.00	12.00	11.00	12.00	77.00			0.00	0.00	0.00	127172.52	0.00	74075.28	201,247.80
AOI50023100093 - DIRECCIÓN DE LAS FUNCIONES DE ESCUELA SAT	Alta	INFORME	Acumulado Anual	PROG.	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	23.00	100	48	17,529.26	17,529.26	17,529.26	17,529.26	17,529.26	17,529.26	210,351.06
				EJEC.	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	11.00			0.00	0.00	0.00	56401.48	0.00	32852.66	89,254.14
AOI50023100095 - 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	36.00	100	50	575,112.48	575,112.48	575,112.48	575,112.48	575,112.48	575,112.48	6,901,349.77
				EJEC.	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	18.00			0.00	0.00	0.00	1783786.90	0.00	1039017.89	2,822,804.79
AOI50023100064 - 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	12.00	100	50	20,000.08	20,000.08	20,000.08	20,000.08	20,000.08	20,000.08	240,000.98
				EJEC.	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	6.00			0.00	0.00	0.00	72204.73	0.00	42057.72	114,262.45
AOI50023100057 - 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	140.00	100	53	288,426.97	288,426.97	288,426.97	288,426.97	288,426.97	288,426.97	3,461,123.62
				EJEC.	14.00	13.00	12.00	12.00	13.00	10.00	74.00			0.00	0.00	0.00	847022.08	0.00	493372.33	1,340,394.41
AOI50023100055 - GESTIÓN DEL ABASTECIMIENTO	Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	10.00	88.00	100	51	59,657.95	59,657.95	59,657.95	59,657.95	59,657.95	59,657.95	715,895.21
				EJEC.	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	10.00	45.00			0.00	0.00	0.00	182600.95	0.00	106361.17	288,962.12
AOI50023100024 - ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS	Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	96.00	100	50	96,701.02	96,701.02	96,701.02	96,701.02	96,701.02	96,701.02	1,160,412.28
				EJEC.	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	48.00			0.00	0.00	0.00	453614.88	0.00	264221.01	717,835.89
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	175.00	101	50	183,457.14	183,457.14	183,457.14	183,457.14	183,457.14	183,457.14	2,201,485.69
				EJEC.	15.00	14.00	15.00	14.00	14.00	16.00	88.00			0.00	0.00	0.00	305586.14	0.00	177997.42	483,583.56
AOI50023100075 - GESTIÓN DE LAS COMPENSACIONES DE LOS SERVIDORES	Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	7.00	7.00	7.00	7.00	9.00	7.00	90.00	100	49	15,427.60	15,427.60	15,427.60	15,427.60	15,427.60	15,427.60	185,131.19
				EJEC.	7.00	7.00	7.00	7.00	9.00	7.00	44.00			0.00	0.00	0.00	34460.82	0.00	20072.70	54,533.52
AOI50023100077 - GESTIÓN DEL DESARROLLO Y CAPACITACIÓN DE LOS SERVIDORES	Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	1.00	1.00	2.00	2.00	0.00	4.00	23.00	100	43	10,175.45	10,175.45	10,175.45	10,175.45	10,175.45	10,175.45	122,105.38
				EJEC.	1.00	1.00	2.00	2.00	0.00	4.00	10.00			0.00	0.00	0.00	22994.87	0.00	13394.02	36,388.89
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	12.00	100	50	15,439.71	15,439.71	15,439.71	15,439.71	15,439.71	15,439.71	185,276.51
				EJEC.	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	6.00			0.00	0.00	0.00	40231.08	0.00	23433.75	63,664.83
AOI50023100025 - ELABORACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS	Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	13.00	13.00	18.00	13.00	13.00	19.00	178.00	100	50	46,721.81	46,721.81	46,721.81	46,721.81	46,721.81	46,721.81	560,661.77
				EJEC.	13.00	13.00	18.00	13.00	13.00	19.00	89.00			0.00	0.00	0.00	219166.50	0.00	127659.82	346,826.32
AOI50023100076 - GESTIÓN DE INCORPORACIÓN DE LOS SERVIDORES	Alta	ACCION	Acumulado Anual	PROG.	7.00	8.00	7.00	9.00	6.00	8.00	91.00	89	44	8,316.03	8,316.03	8,316.03	8,316.03	8,316.03	8,316.03	99,792.38
				EJEC.	7.00	6.00	5.00	8.00	6.00	8.00	40.00			0.00	0.00	0.00	18792.89	0.00	10946.46	29,739.35
EJECUCIÓN FÍSICA POR AEI.09.09:												97.93	48.21	EJECUCIÓN FINANCIERA POR AEI.09.09: 15,811,646.07						
EJECUCIÓN FÍSICA TOTAL:												97.63	48.71	EJECUCIÓN FINANCIERA TOTAL:						32,590,066.56

- (i) En el reporte se consideran solo a las AO activos y con metas físicas mayores a cero en el año; asimismo, que tengan el estado “Aprobado”, tanto en seguimiento como en Reprogramación.
- (ii) El “% Avance” del periodo de reporte y anual es calculado considerando el tipo de agregación de la AO (acumulado anual, acumulado mensual o no acumulado). La fórmula de cálculo se puede descargar en el siguiente [enlace](#)
- (iii) Las siglas 'S.I.' significan 'seguimiento incompleto' y se presentan en AO con registros de seguimiento vacío en alguno de los meses del periodo de reporte.
- (iv) Las siglas 'S.P.' significan 'sin programación' y se presenta en AO que no tienen programación cero en el periodo de reporte.

SAT *SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA*

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



MUNICIPALIDAD DE
LIMA

www.munlima.gob.pe