

---

# **MARCO ESTRATÉGICO**

## **2020-2023**

### **(Actualizado)**

---

**Oficina de Planificación y Estudios Económicos**  
Aprobado con Sesión Ordinaria N° 355-2020-CD-SAT



MUNICIPALIDAD DE  
**LIMA**

## PRESENTACIÓN:

*El Marco Estratégico 2020-2023 es el instrumento de gestión que contiene los lineamientos estratégicos (misión y valores); así como los ejes, estrategias, indicadores y metas, aprobado inicialmente con Sesión Ordinaria N° 327-2019-CD-SAT.*

*Dada la coyuntura actual debido al Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la nación a consecuencia del brote de COVID-19, norma que contempló el aislamiento social obligatorio (cuarentena), así como la restricción de la circulación por las vías de uso público, aprobado mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y sus ampliatorias.*

*Las metas establecidas en el Marco Estratégico 2020-2023 se actualizaron para el periodo 2021 en adelante, considerando el alto impacto del Estado de Emergencia Nacional en las gestión institucional de la Entidad.*



## MISIÓN INSTITUCIONAL

### Declaración de la Misión



#### Misión



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



### Valores



#### ✓ TRANSPARENCIA

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

#### ✓ COMPROMISO

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

#### ✓ CONFIANZA

*Generamos seguridad y credibilidad a través de nuestros actos y en la calidad de los servicios que brindamos.*

#### ✓ VOCACIÓN DE SERVICIO

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



MUNICIPALIDAD DE  
**LIMA**

## EJES Y ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES

### 1. Recaudación



*Recaudación Tributaria y No Tributaria permanente y efectiva en el Servicio de Administración Tributaria de Lima*

### 2. Servicio al Ciudadano



*Prestación de Servicios acorde a las expectativas de los Usuarios del Servicio de Administración Tributaria de Lima*

### 3. Soporte Interno



*Gestión eficiente de los Procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima en el Marco de la Modernización del Estado*



# INDICADORES Y METAS

Estrategias Institucionales							
Cód.	Descripción	Indicador	U.M.	Metas*			UO. Responsable
				2021	2022	2023	
EI.01	<i>Recaudación Tributaria y No Tributaria permanente y efectiva en el Servicio de Administración Tributaria de Lima</i>	<i>Efectividad de la recaudación tributaria de pago oportuno</i>	%	62,5%	64,0%	66,0%	GGC
		<i>Efectividad de la recaudación tributaria en estado coactivo</i>	%	60,0%	62,0%	64,0%	GEC
		<i>Efectividad de la recaudación de deuda corriente fiscalizada</i>	%	55,0%	58,0%	61,0%	GFS
		<i>Reducción de la cartera tributaria de años anteriores</i>	%	12,0%	13,0%	15,0%	GGC
		<i>Contribuyentes puntuales</i>	%	31,5%	32,0%	33,0%	GGC
EI.02	<i>Prestación de Servicios acorde a las expectativas de los Usuarios del Servicio de Administración Tributaria de Lima</i>	<i>Satisfacción general del ciudadano</i>	%	72,0%	75,0%	80,0%	GSA
		<i>Percepción de la adecuación de los servicios a las necesidades de los ciudadanos</i>	%	60,0%	62,0%	65,0%	GSA
		<i>Contribuyentes con teléfono y/o email</i>	%	86,5%	87,5%	88,5%	OCD
EI.03	<i>Gestión eficiente de los Procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima en el Marco de la Modernización del Estado</i>	<i>Procesos de soporte optimizados</i>	NUM.	2	3	3	GOP
		<i>Satisfacción general del colaborador SAT</i>	%	79.0%	80.0%	80.0%	GRH
		<i>Desarrollo de soluciones TIC para la operación</i>	NUM.	1	2	2	GIN
		<i>Actividades de responsabilidad social</i>	NUM.	3	4	4	OII
		<i>Programas de cultura tributaria</i>	NUM.	1	2	2	OII

\*INFORME N° D000332-2020-SAT-APL - ACTUALIZACIÓN DE METAS DE LOS INDICADORES ESTRATÉGICOS



**GRACIAS**



MUNICIPALIDAD DE  
**LIMA**