
MARCO ESTRATÉGICO 2020-2023 (Actualizado)

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



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.



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 | Recaudación Tributaria y No Tributaria permanente y efectiva en el Servicio de Administración Tributaria de Lima | Efectividad de la recaudación tributaria de pago oportuno | % | 62,5% | 64,0% | 66,0% | GGC |
| | | Efectividad de la recaudación tributaria en estado coactivo | % | 60,0% | 62,0% | 64,0% | GEC |
| | | Efectividad de la recaudación de deuda corriente fiscalizada | % | 55,0% | 58,0% | 61,0% | GFS |
| | | Reducción de la cartera tributaria de años anteriores | % | 12,0% | 13,0% | 15,0% | GGC |
| | | Contribuyentes puntuales | % | 31,5% | 32,0% | 33,0% | GGC |
| EI.02 | Prestación de Servicios acorde a las expectativas de los Usuarios del Servicio de Administración Tributaria de Lima | Satisfacción general del ciudadano | % | 72,0% | 75,0% | 80,0% | GSA |
| | | Percepción de la adecuación de los servicios a las necesidades de los ciudadanos | % | 60,0% | 62,0% | 65,0% | GSA |
| | | Contribuyentes con teléfono y/o email | % | 86,5% | 87,5% | 88,5% | OCD |
| EI.03 | Gestión eficiente de los Procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima en el Marco de la Modernización del Estado | Procesos de soporte optimizados | NUM. | 2 | 3 | 3 | GOP |
| | | Satisfacción general del colaborador SAT | % | 79,0% | 80,0% | 80,0% | GRH |
| | | Desarrollo de soluciones TIC para la operación | NUM. | 1 | 2 | 2 | GIN |
| | | Actividades de responsabilidad social | NUM. | 3 | 4 | 4 | OII |
| | | Programas de cultura tributaria | NUM. | 1 | 2 | 2 | OII |

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



MUNICIPALIDAD DE
LIMA

GRACIAS

