

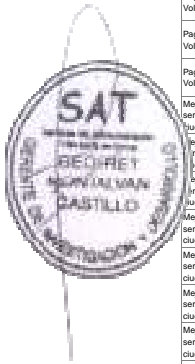
PROGRAMACIÓN, MODIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL SAT AL TERCER TRIMESTRES DE 2010

CONDICION DE INTERÉS	PRODUCTO	ACTIVIDAD MEF	ACTIVIDADES	UNIDAD RESPONSABLE	GERENCIA	UNIDAD DE MEDIDA	PROGRAMACIÓN MODIFICADO POI 2010 AL TERCER TRIMESTRE												EJECUCIÓN POI 2010 AL TERCER TRIMESTRE								
							META DE LA ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP		
Pago Voluntario	Ciudadanos atendidos en proceso de revisión judicial.	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Atención de solicitud de copia de expedientes para revisión judicial solicitada por la División Judicial - NT.	División de cobranza no tributaria	GGC	Ciudadanos que cuentan con expediente para iniciar la revisión judicial.	4,800	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	750	800	527	314	270	426	318	597	745	
Pago Voluntario	Ciudadanos beneficiados por los programas de difusión de la cultura.	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Difusión de la cultura de cumplimiento voluntario.	Oficina de Secretaría General	OSG	Videos producidos que serán difundidos a los ciudadanos.	451			1		150			150			0		89				150			
Pago Voluntario	Ciudadanos que hacen uso de canales de pago alternativos.	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Recepcionar pagos de los ciudadanos a través de canales de pago y conciliar lo recaudado	División de Finanzas y Control de Riesgo	GF	Ciudadanos que realizan sus pagos (número de operaciones)	2,897,199	175,404	555,607	232,705	214,815	225,089	210,448	192,908	276,931	238,780	227,964	644,339	296,256	191,703	259,719	206,325	186,218	250,958	194,765		
Pago Voluntario	Ciudadanos que hacen uso de canales de pago alternativos.	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Incentivar el pago virtual de tributos y papeletas.	Oficina de Secretaría General	OSG	Ciudadanos que pagan por canal virtual y multiplican opciones en sorteo.	13,149	938	3,468	1,213	693	1,252	838	795	1,061	867	1,156	43,142	1,238	167	613	515	362	762	545		
Pago Voluntario	Ciudadanos que mantienen obligaciones con el SAT que recibieron información oportunamente.	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Gestión de cobranza virtual y de contactos	División Cobranza Tributaria	GGC	Ciudadanos que recibieron gestión y cumplen con sus obligaciones	8,620	450	2,000	650	400	900	600	550	800	620	282	8,069	690	507	1,715	590	478	6,437	350		
Pago Voluntario	Ciudadanos que mantienen obligaciones con el SAT que recibieron información oportunamente.	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Compra de Base de datos actualizada de ciudadanos no ubicados: Sedapal, Luz del Sur, Edelir y Sunarp Regionales.	División de Desarrollo de Sistemas	GIN	Bases de datos adquiridas	24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	0	1	0	1	0	1	0	1		
Pago Voluntario	Ciudadanos que mantienen obligaciones con el SAT que recibieron información oportunamente.	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Información masiva en campo con PC Pocket (Playas de estacionamiento de centros comerciales, etc)	División de Operaciones Especiales	GOE	Ciudadanos con deuda (IV, NT) que reciben información de su deuda.	20		5			5			5		5			5				5			
Pago Voluntario	Ciudadanos que modificaron su conducta por generación de riesgo	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Detección de omisos y/o subvaladores por Impuesto a la alcabala, registro y determinación de deuda por Impuesto a la alcabala.	División de Determinación de Deuda	GFIS	Ciudadanos omisos y subvaladores con deuda de alcabala determinada	178	8	15	18	20	21	21	15	15	14	17	12	13	25	13	39	23	14	42		
Pago Voluntario	Ciudadanos que modificaron su conducta por generación de riesgo	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Detección de omisos y/o subvaladores, registro y determinación de deuda por Impuesto Vehicular	División de Determinación de Deuda	GFIS	Ciudadanos omisos y subvaladores con deuda de impuesto vehicular determinada	9,000	250	300	3,500	2,500	800	450	200	200	200	222	291	6,223	605	2,084	2,183	2,525	474	132		
Pago Voluntario	Ciudadanos que modificaron su conducta por generación de riesgo	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Detección de omisos y/o subvaladores, por Impuesto Predial, registro y determinación de deuda por Impuesto predial y otros.	División de Inspecciones.	GFIS	Ciudadanos omisos y subvaladores con deuda de impuesto predial y otros determinada	1,895	194	59	199	115	230	194	122	200	77	62	128	174	259	97	100	143	357	399		
Pago Voluntario	Ciudadanos que modificaron su conducta por generación de riesgo	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Apoyo logístico para el cumplimiento de normas de Fotopapeletas.	División de Operaciones Especiales	GOE	Ciudadanos infractores al RNT detectados por Fotopapeletas.	45,000	5,000	5,000	5,000	5,000	5,000	5,000	2,000	2,000	2,000	6,573	8,977	11,015	9,253	11,006	5,006	2,676	2,871	2,778		
Pago Voluntario	Ciudadanos que modificaron su conducta por generación de riesgo	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Apoyo logístico para el cumplimiento de normas de papeletas Velox. (1)	División de Operaciones Especiales	GOE	Ciudadanos infractores al RNT detectados por PT Velox	10,000	2,500	2,500	2,500	2,500																
Pago Voluntario	Ciudadanos que modificaron su conducta por generación de riesgo	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Apoyo logístico para el cumplimiento de normas de tránsito - Gruas	División de Operaciones Especiales	GOE	Ciudadanos infractores que hicieron uso de grúa.	845	180	170	160	150	150	5	5	5	5	0	0	7	12	12	16	8	8	13		
Pago Voluntario	Ciudadanos que modificaron su conducta por generación de riesgo	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Ejecutar medidas cautelares por secuestro conservativo de vehículos trabada y cargada por el ejecutor coactivo.	División de Operaciones Especiales	GOE	Ciudadanos que se les ejecuta la MC	17,000	1,400	1,500	1,500	1,500	1,300	1,500	1,300	1,500	1,400	2,073	2,200	2,467	1,944	1,971	2,070	1,661	2,045	0		
Pago Voluntario	Ciudadanos que muestran conducta de pago puntual	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Campañas de fidelización y sensibilización para promover el cumplimiento voluntario	Oficina de Secretaría General	OSG	Ciudadanos que participan en programas de fidelización	26,410	226	322	15,090	90	250	140	140	110	90	153	645	229	77	232	140	140	171	90		
Pago Voluntario	Ciudadanos que muestran conducta de pago puntual	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Ejecutar campañas de acercamiento	Oficina de Secretaría General	OSG	Ciudadanos beneficiados por programas de acercamiento	2,220	220	220	120	120	220	120	120	320	120	452	427	32	61	233	60	109	148	120		
Pago Voluntario	Ciudadanos que muestran conducta de pago puntual	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Ejecutar las campañas de vencimiento (Pricos: personal natural y conyugal, y Mepecos)	Oficina de Secretaría General	OSG	Ciudadanos que participan en los sorteos.	256,589		61,954			76,242			61,713		12,725			36,118			92,128				
Pago Voluntario	Ciudadanos que reciben respuesta a trámites relacionados a la gestión de cobranza	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Atención de trámites Tributarios en etapa coactiva	División Cobranza Tributaria	GGC	Ciudadanos atendidos en sus trámites.	1,818	136	171	158	128	135	144	187	192	137	93	25	159	73	75	162	142	178	46		
Pago Voluntario	Ciudadanos que reciben respuesta a trámites relacionados a la gestión de cobranza	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Atención de trámites NT (Tercerías, suspensiones, trámites simples)	División de cobranza no tributaria	GGC	Ciudadanos atendidos en sus trámites	28,852	2,288	2,542	2,542	2,161	2,542	2,542	2,161	2,542	2,542	2,024	2,290	3,235	1,485	1,943	1,781	1,190	1,267	1,236		
Pago Voluntario	Ciudadanos que reciben servicio de cobranza por conceptos no tributarios.	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Cobranza NT - MULTAS ADMINISTRATIVAS	División de cobranza no tributaria	GGC	Ciudadanos con Multas Administrativas que cumplen con sus obligaciones de pago	2,520	200	240	240	180	240	240	180	240	240	261	180	172	100	370	173	205	251	154		
Pago Voluntario	Ciudadanos que reciben servicio de cobranza por conceptos no tributarios.	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Cobranza NT - RNT	División de cobranza no tributaria	GGC	Ciudadanos infractores al RNT que cumplen con sus obligaciones de pago sin descuento.	191,562	15,203	18,244	18,244	13,683	18,244	18,244	13,683	18,244	18,244	21,233	21,921	39,525	21,373	31,442	28,608	21,267	25,312	15,527		
Pago Voluntario	Ciudadanos que reciben servicio de cobranza por conceptos no tributarios.	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Cobranza NT - RTU	División de cobranza no tributaria	GGC	Ciudadanos infractores al RTU que cumplen con sus obligaciones de pago	40,320	3,200	3,840	3,840	2,880	3,840	3,840	2,880	3,840	3,840	3,996	3,273	5,216	3,734	7,903	7,345	3,974	3,870	5,739		
Pago Voluntario	Ciudadanos que reciben servicio de cobranza por conceptos no tributarios.	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Cobranza NT - SETAME	División de cobranza no tributaria	GGC	Ciudadanos infractores de SETAME que cumplen con sus obligaciones de pago	10,622	843	1,012	1,012	759	1,012	1,012	759	1,012	1,012	1,868	4,126	7,197	4,284	8,418	9,112	5,517	5,310	5,454		
Pago Voluntario	Ciudadanos que recibieron información relacionada a sus obligaciones de pago.	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Acción Extraordinaria "Depuración de pasivo de exclusiones" (2)	División de control de la deuda	GGC	Cuentas corrientes verificadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0											
Pago Voluntario	Ciudadanos que recibieron información relacionada a sus obligaciones de pago.	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Atención de Trámite Simple T y NT	División de control de la deuda	GGC	Ciudadanos con obligaciones de pago que reciben atención a sus tramites de deuda.	15,860	905	905	1,405	1,405	1,405	1,405	1,405	1,405	1,405	621	821	567	173	380	242	1,338	604	1,062		
Pago Voluntario	Ciudadanos que recibieron información relacionada a sus obligaciones de pago.	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Notificaciones de otros documentos institucionales	División de control de la deuda	GGC	Entidades que reciben comunicación de diversos asuntos institucionales diferente a la gestión de cobranza.	15,600	1,300	1,300	1,300	1,300	1,300	1,300	1,300	1,300	1,300	815	773	1,228	1,600	922	729	4,186	3,521	4,908		
Pago Voluntario	Ciudadanos que recibieron información relacionada a sus obligaciones de pago.	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Notificaciones por conceptos No tributario	División de control de la deuda	GGC	Ciudadanos infractores que reciben comunicación de la gestión de cobranza.	1,193,340	112,480	98,960	101,800	102,800	96,700	94,800	96,300	99,400	99,300	63,290	64,098	92,292	62,140	90,220	95,062	93,006	94,855	25,893		
Pago Voluntario	Ciudadanos que recibieron información relacionada a sus obligaciones de pago.	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Notificaciones por conceptos tributarios Mepecos	División de control de la deuda	GGC	Ciudadanos Mepecos que reciben comunicación de la gestión de cobranza.	1,252,109	278,704	61,845	80,669	98,516	70,125	98,086	99,806	79,224	122,996	55,658	27,111	84,507	58,559	96,158	85,201	94,416	112,112	61,162		
Pago Voluntario	Ciudadanos que recibieron información relacionada a sus obligaciones de pago.	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Notificaciones por conceptos tributarios Pricos	División de control de la deuda	GGC	Ciudadanos Pricos que reciben comunicación de la gestión de cobranza.	37,373	4,737	3,818	1,442	2,817	3,982	3,273	1,816	3,885	2,855	428	214	731	592	1,053	2,016	390	1,069	1,458		
Pago Voluntario	Ciudadanos que recibieron servicio de cobranza en etapa coactiva por conceptos tributarios.	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Cobranza Tributaria en etapa coactivo - Mepecos	División Cobranza Tributaria	GGC	Ciudadanos Mepecos que cumplieron sus obligaciones en etapa coactiva.	48,526	3,034	4,607	4,088	2,441	3,697	4,458	3,982	4,637	3,986	3,300	3,612	3,536	2,234	2,862	2,535	3,499	3,946	3,265		
Pago Voluntario	Ciudadanos que recibieron servicio de cobranza en etapa precoactiva	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Cobranza Tributaria en etapa preactivo - Mepecos - Imp. Vehicular.	División Cobranza Tributaria	GGC	Ciudadanos Mepecos de Impuesto Vehicular que cumplieron sus obligaciones en etapa preactiva.	246,679	6,308	52,209	24,126	11,898	32,095	18,470	11,247	28,582	16,461	7,642	62,453	25,852	9,191	0	20,101	9,450	36,046	19,883		
Pago Voluntario	Ciudadanos que recibieron servicio de cobranza en etapa precoactiva	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Cobranza Tributaria en etapa preactivo - Mepecos - IP y Arbitrios.	División Cobranza Tributaria	GGC	Ciudadanos Mepecos de Impuesto Predial que cumplieron sus obligaciones en etapa preactiva.	121,876	5,048	33,415	10,219	5,202	12,752	8,425	6,330	11,773	8,707	6,768	24,210	9,559	4,319	10,122	5,603	4,695	11,031	5,791		



PROGRAMACIÓN, MODIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL SAT AL TERCER TRIMESTRES DE 2010

CONDICIÓN DE INTERÉS	PRODUCTO	ACTIVIDAD MEF	ACTIVIDADES	UNIDAD RESPONSABLE	GERENCIA	UNIDAD DE MEDIDA	META DE LA ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP
Pago Voluntario	Ciudadanos que recibieron servicio cobranza en etapa precoactiva	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Seguimiento de emisiones de actos administrativos por conceptos No Tributarios.	División de control de la deuda	GGC	Ciudadanos que se les emite la obligación de pago por Multas de tránsito para incorporarlos a la cartera de Cobranza	495,376	61,107	40,124	44,703	44,816	36,758	33,989	36,801	41,601	41,566	30,329	30,329	33,142	29,846	36,714	23,715	24,576	30,193	15,294
Pago Voluntario	Ciudadanos que recibieron servicio cobranza en etapa precoactiva	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Seguimiento de emisiones de actos administrativos por Impuesto Predial y Arbitrios y otros tributos.	División de control de la deuda	GGC	Ciudadanos que se les emite la obligación de pago por Impuesto Predial y Arbitrios para incorporarlos a la cartera de Cobranza	240,814	13,093	2,829	4,533	27,038	5,705	24,036	35,533	17,786	48,040	18,937	6,555	12,791	22,291	8,872	9,829	12,437	14,192	2,945
Pago Voluntario	Ciudadanos que recibieron servicio cobranza en etapa precoactiva	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Seguimiento de emisiones de actos administrativos por Impuesto vehicular	División de control de la deuda	GGC	Ciudadanos que se les emite la obligación de pago por Impuesto Vehicular para incorporarlos a la cartera de Cobranza	121,303	5,854	323	18,487	14,984	6,071	18,412	6,728	3,037	18,950	11,220	5,330	32,413	20,105	13,276	32,847	19,594	10,784	31,953
Pago Voluntario	Ciudadanos que recibieron servicio cobranza en etapa precoactiva	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Verificación y reincorporación de deuda excluida por conceptos No tributario	División de control de la deuda	GGC	Ciudadanos que se les emite la obligación de pago por Impuesto Predial y Arbitrios para incorporarlos a la cartera de Cobranza	20,680	1,864	1,643	1,894	1,793	1,753	1,713	1,763	1,663	1,663	3,776	3,996	3,838	3,506	5,061	1,841	3,949	2,904	2,414
Pago Voluntario	Ciudadanos que recibieron servicio cobranza en etapa precoactiva	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Verificación y reincorporación de deuda excluida por impuesto predial, Arbitrios Municipales y Otros Impuestos.	División de control de la deuda	GGC	Ciudadanos que se les emite la obligación de pago por Impuesto Vehicular para incorporarlos a la cartera de Cobranza	1,334	120	108	124	124	100	108	108	118	100	51	26	35	42	31	25	34	22	33
Pago Voluntario	Ciudadanos que recibieron servicio cobranza en etapa precoactiva	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Verificación y reincorporación de deuda excluida por impuesto vehicular.	División de control de la deuda	GGC	Ciudadanos que se les emite la obligación de pago por Impuesto Vehicular para incorporarlos a la cartera de Cobranza	539	48	44	48	48	42	44	44	47	42	65	19	28	353	229	27	15	33	30
Pago Voluntario	Ciudadanos que recibieron servicio de cobranza personalizada por concepto tributarios.	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Cobranza Tributaria Pricos - Sector Concursal	División Cobranza Tributaria	GGC	Ciudadanos del sector concursal que cumplen con sus obligaciones	215	16	36	16	3	26	15	13	25	20	6	29	21	11	21	14	14	12	20
Pago Voluntario	Ciudadanos que recibieron servicio de cobranza personalizada por conceptos tributarios	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Cobranza Tributaria Pricos - Sector Privado	División Cobranza Tributaria	GGC	Ciudadanos del sector privado que cumplen con sus obligaciones	9,639	478	1,637	811	467	1,171	742	442	1,128	757	523	1,662	786	515	1,143	746	486	1,181	675
Pago Voluntario	Ciudadanos que recibieron servicio de cobranza personalizada por conceptos tributarios.	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Cobranza Tributaria Pricos - Sector Público	División Cobranza Tributaria	GGC	Ciudadanos del sector público que cumplen con sus obligaciones	330	14	57	37	19	34	26	17	37	24	19	62	34	19	23	20	12	21	19
Pago Voluntario	Ciudadanos que recibieron servicio de cobranza personalizada por conceptos tributarios.	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Cobranza Tributaria Pricos - Sector religioso	División Cobranza Tributaria	GGC	Ciudadanos del sector religioso que cumplen con sus obligaciones	306	21	44	24	24	32	20	21	30	28	19	40	22	15	28	20	13	29	22
Pago Voluntario	Ciudadanos registrados por cometer infracción al reglamento de tránsito.	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Registro de multas no tributarias y control de licencias.	División de control de la deuda	GGC	Ciudadanos infractores que son registrados en el sistema.	878,396	73,199	73,199	73,199	73,199	73,200	73,200	73,200	73,200	73,200	50,724	53,542	52,066	45,810	53,143	45,171	40,517	38,717	37,093
Pago Voluntario	Gestión	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Desarrollo y mantenimiento de sistemas de soporte al pago voluntario.	División de Desarrollo de Sistemas	GIN	Requerimientos atendidos de los solicitados por CI "Pago Voluntario"	360	30	30	30	30	30	30	30	30	30	19	20	23	21	12	26	7	12	23
Pago Voluntario	Gestión	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	CAMPAÑA MASIVA	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Ejecución de acciones programadas	5	2	2	1							3	2	1						
Pago Voluntario	Gestión	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Rediseño del SIAT II	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Ejecución de acciones programadas	2					2										2			
Mejorar servicio ciudadano	ciudadanos que hacen uso de las nuevas soluciones de servicio.	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Implementar nuevas soluciones de atención al ciudadano.	División de atención y orientación	GSA	Ciudadanos atendidos	486,433	35,000	40,519	41,125	25,397	29,135	22,328	24,636	58,597	53,370	100,059	120,460	122,870	112,199	98,836	83,931	80,704	90,710	78,121
Mejorar servicio ciudadano	ciudadanos que reciben atención oportuna a sus trámites.	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Atender recursos impugnatorios y solicitudes no contenciosas en materia No Tributarias	División de Reclamos	GSA	Ciudadanos con reclamos no tributarios atendidos	69,000	6,500	6,500	6,500	6,500	6,500	4,500	4,500	5,500	5,500	3,996	6,168	5,642	4,882	4,733	4,835	4,717	5,181	3,733
Mejorar servicio ciudadano	Ciudadanos que reciben atención oportuna a sus trámites.	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Atender recursos impugnatorios y solicitudes no contenciosas en materia Tributaria	División de Reclamos	GSA	Ciudadanos con reclamos tributarios atendidos	14,580	1,340	1,140	1,340	1,340	1,140	1,240	1,140	1,140	1,240	1,123	1,136	935	1,105	998	1,241	1,161	787	1,226
Mejorar servicio ciudadano	ciudadanos que reciben atención oportuna a sus trámites.	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Resolver resoluciones de apelación de RNT y RTU y SETAME	División Jurídica	GAL	Ciudadanos con apelaciones atendidas	23,500	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	1,200	1,200	1,082	675	797	1,026	949	1,145	1,215	1,216	1,244
Mejorar servicio ciudadano	ciudadanos que reciben atención oportuna a sus trámites.	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Recepcionar y atender quejas.	Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado	ODCA	Ciudadanos con quejas atendidas	1,650	180	310	140	130	125	125	121	135	106	121	146	144	125	148	155	180	150	122
Mejorar servicio ciudadano	Ciudadanos que reciben atención oportuna a sus trámites.	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Recepcionar y atender sugerencias.	Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado	ODCA	Ciudadanos con sugerencias atendidas	110			50					40				14					21	
Mejorar servicio ciudadano	ciudadanos que reciben información clara y oportuna.	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Campañas de difusión de servicios.	Oficina de Secretaría General	OSG	Ciudadanos que usan canales alternativos de atención y orientación	1,369,725			456,575			456,575			456,575			343,091			466,669			467,800
Mejorar servicio ciudadano	ciudadanos que reciben información clara y oportuna.	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Programas para mejorar la información que se brinda a los ciudadanos.	Oficina de Secretaría General	OSG	Ciudadanos informados a través de estos medios	27,150	8,300	11,500	700	900	750	700	900	800	700	12,612	12,701	1,034	464	641	472	498	2,266	471
Mejorar servicio ciudadano	ciudadanos que reciben respuesta a sus consultas.	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Absolver consultas personalizadas	División de Atención y Orientación	GSA	Consultas atendidas	261,620	23,750	23,560	14,450	26,470	20,480	25,370	21,890	23,410	23,420	43,709	51,748	49,712	41,907	42,086	40,003	37,305	39,835	37,139
Mejorar servicio ciudadano	ciudadanos que reciben respuesta a sus consultas.	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Atender consultas por Call center, correo electrónico y otros medios.	División de Atención y Orientación	GSA	Ciudadanos atendidos	414,920	30,490	47,080	34,410	38,960	32,960	36,160	33,710	35,560	35,210	43,439	53,487	40,320	32,843	35,139	31,304	28,244	29,627	22,769
Mejorar servicio ciudadano	ciudadanos que reciben respuesta a sus consultas.	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Recepcionar documentos.	División de Atención y Orientación	GSA	Ciudadanos atendidos	80,500	7,000	6,500	7,000	7,000	6,500	7,000	7,000	6,000	7,000	12,042	12,510	12,018	12,172	12,571	14,003	13,363	14,309	12,153
Mejorar servicio ciudadano	ciudadanos que reciben respuesta a sus consultas.	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Registro y determinación de la información de los ciudadanos (DO.J., actualizaciones, etc)	División de Atención y Orientación	GSA	Ciudadanos atendidos	172,300	16,919	19,587	19,880	12,277	14,084	10,794	11,909	13,824	13,714	15,512	25,956	18,425	15,917	17,223	14,906	15,794	18,047	19,816
Mejorar servicio ciudadano	al Gestor	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Digitalización de documentos ⁽⁶⁾	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Documentos entregables	0																		
Mejorar servicio ciudadano	al Gestor	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	GIS Corporativo II ⁽⁷⁾	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Documentos entregables	0																		
Mejorar servicio ciudadano	al Gestor	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Implementación de la Gestión de Procesos ⁽⁸⁾	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Documentos entregables	0																		
Mejorar servicio ciudadano	al Gestor	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Plan de Comunicaciones SAT ⁽¹³⁾	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Documentos entregables	0																		
Mejorar servicio ciudadano	al Gestor	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Desarrollo y mantenimiento de sistemas de soporte al "Potenciar el Servicio".	División de Desarrollo de Sistemas	GIN	Requerimientos atendidos de los solicitados por CI "Potenciar el Servicio"	360	30	30	30	30	30	30	30	30	30	143	145	139	127	187	144	129	177	167
Mejorar servicio ciudadano	al Gestor	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Centro Integrado de Atención	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Ejecución de acciones programadas	1			1									0						
Mejorar servicio ciudadano	al Gestor	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Control de Cartera e Integración Contable ⁽¹⁾	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Informes	0																		



PROGRAMACIÓN, MODIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL SAT AL TERCER TRIMESTRES DE 2010

CONDICION DE INTERES	PRODUCTO	ACTIVIDAD MEF	ACTIVIDADES	UNIDAD RESPONSABLE	GERENCIA	UNIDAD DE MEDIDA	META DE LA ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP
Mejorar el servicio al ciudadano	el al Gestión	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Gestión Documentaria I	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Documentos entregables	21		3	18								3	18						
Mejorar el servicio al ciudadano	el al Gestión	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Implementación del Sistema de Gestión de la calidad ISO 9001:2008 para el Centro de Integración de Atención.	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Documentos entregables	8			2					1	1		2						1	1
Mejorar el servicio al ciudadano	el al Gestión	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 para el Centro de Llamadas	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Documentos entregables	1			1								1							
Mejorar el servicio al ciudadano	el al Gestión	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 para el Centro de Llamadas II ⁽¹⁾	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Documentos entregables	0																		
Mejorar el servicio al ciudadano	el al Gestión	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Lean Six Sigma	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Mejoras implementadas	1	1									1								
Mejorar el servicio al ciudadano	el al Gestión	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Oficina virtual II	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Ejecución de acciones programadas	10					1		9							1		9		
Mejorar el clima laboral	el al Colaboradores con crecimiento profesional	GESTION ADMINISTRATIVA	Ejecutar el PAC para la mejora de las competencias personales y técnicas (actividades formativas)	ESCUELA SAT	ESCUELA SAT	Cantidad de colaboradores capacitados	1,299	45	375	106	86	78	164	87	139	68	517	133	220	23	6	163	93	66	75
Mejorar el clima laboral	el al Colaboradores con crecimiento profesional	GESTION ADMINISTRATIVA	Gestionar la participación de pasantías nacionales e internacionales	ESCUELA SAT	ESCUELA SAT	Colaboradores que hayan realizado pasantías.	3					3									0				
Mejorar el clima laboral	el al Colaboradores con potencial de líderes.	GESTION ADMINISTRATIVA	Ejecutar el PAC para mejorar las habilidades directivas: Entrenamiento, sensibilización y fortalecimiento (actividades formativas).	ESCUELA SAT	ESCUELA SAT	Cantidad de colaboradores capacitados	48	15		30			3				39		15			1			
Mejorar el clima laboral	el al Colaboradores con reconocimiento de su desempeño	GESTION ADMINISTRATIVA	Implementar programas de incentivos	División de Bienestar y Desarrollo	GRRHH	Colaboradores que reciben incentivos	3																		
Mejorar el clima laboral	el al Colaboradores con reconocimiento de su desempeño	GESTION ADMINISTRATIVA	Realizar evaluaciones de desempeño.	División de Bienestar y Desarrollo	GRRHH	Colaboradores evaluados	500			500								0							
Mejorar el clima laboral	el al Colaboradores con talento	GESTION ADMINISTRATIVA	Selección por competencias e inducción	División de Bienestar y Desarrollo	GRRHH	Colaboradores nuevos con inducción recibida	80	4	2	10	4	12	4	12	4	12	24	14	11	22	34	8	6	12	12
Mejorar el clima laboral	el al Colaboradores con talento	GESTION ADMINISTRATIVA	Realizar el curso Anual de Administración Pública y Tributación Local.	ESCUELA SAT	ESCUELA SAT	Talentos identificados	35																		
Mejorar el clima laboral	el al Colaboradores con un adecuado equilibrio vida y trabajo	GESTION ADMINISTRATIVA	Programas para un balance vida y trabajo	División de Bienestar y Desarrollo	GRRHH	Colaboradores que participan en los programas	285		80	95	10			25	15	15		157	128	0		32	15	15	
Mejorar el clima laboral	el al Colaboradores con un adecuado equilibrio vida y trabajo	GESTION ADMINISTRATIVA	Realizar el estudio de carga laboral priorizando procesos operativos.	Gerencia de Organización y Racionalización	GOYR	Colaboradores con estudio individual de carga laboral	287						83	127	77						89	0	0		
Mejorar el clima laboral	el al Colaboradores informados	GESTION ADMINISTRATIVA	Realizar programas de comunicación interna en coordinación con OSG.	División de Bienestar y Desarrollo	GRRHH	Colaboradores que participan en los programas	2,680	190	190	290	190	190	290	190	190	290	0	0	636	217	117	252	190	118	290
Mejorar el clima laboral	el al Colaboradores que afianzan sus conocimientos en su puesto de trabajo	GESTION ADMINISTRATIVA	Planificar y ejecutar las pasantías internas.	ESCUELA SAT	ESCUELA SAT	Colaboradores que hayan realizado pasantías internas por área.	100			10	10	10	10	10	10	10		0	0	0	0	0	0	0	0
Mejorar el clima laboral	el al Gestión	GESTION ADMINISTRATIVA	Desarrollo y mantenimiento de sistemas de soporte a "Mejorar el Clima Laboral".	División de Desarrollo de Sistemas	GIN	Requerimientos atendidos de los solicitados por CI "Mejorar el Clima Laboral"	360	30	30	30	30	30	30	30	30	30	49	59	71	96	84	223	87	81	101
Gestión	Gestion	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Custodia de vehículos internados según diversos operativos realizados en cumplimiento a la normatividad vigente	División de Administración de Depósitos	GOE	Ciudadanos con vehículos en custodia	18,900	1,580	1,670	1,660	1,650	1,450	1,650	1,450	1,650	1,560	2,488	2,763	2,956	2,407	2,503	2,568	2,073	2,483	746
Gestión	Gestion	GESTION ADMINISTRATIVA	Administración de personal CAS	División de Administración de Personal	GRRHH	Colaboradores atendidos	2,640	220	220	220	220	220	220	220	220	220	204	220	198	206	207	210	209	201	208
Gestión	Gestion	GESTION ADMINISTRATIVA	Administración de personal en planilla	División de Administración de Personal	GRRHH	Colaboradores atendidos	3,744	312	312	312	312	312	312	312	312	312	318	312	322	326	322	322	323	321	321
Gestión	Gestion	GESTION ADMINISTRATIVA	Gestión contable	División de Contabilidad	GF	Estados financieros presentados a la DNPP y CGR	52	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
Gestión	Gestion	GESTION ADMINISTRATIVA	Desarrollo y mantenimiento de sistemas de soporte a la gestión.	División de Desarrollo de Sistemas	GIN	Requerimientos atendidos por las áreas de soporte	5,054	458	396	408	459	386	421	421	421	421	461	531	568	560	674	581	459	564	482
Gestión	Gestion	GESTION ADMINISTRATIVA	Administrar la tesorería.	División de Finanzas y Control de Riesgo	GF	Documentos de control y administración financiera.	792	66	66	66	66	66	66	66	66	66	66	66	74	68	68	64	64	66	72
Gestión	Gestion	GESTION ADMINISTRATIVA	Control de Riesgo Operativo.	División de Finanzas y Control de Riesgo	GF	Envío de informes del estado de la cartera y provisión a la MML.	60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Gestión	Gestion	GESTION ADMINISTRATIVA	Ejecutar el Plan anual de investigación.	División de Investigación y Estudios Económicos	GID	Estudios de investigación	4									2								2	
Gestión	Gestion	GESTION ADMINISTRATIVA	Elaborar evaluaciones económicas, estadísticas y de gestión.	División de Investigación y Estudios Económicos	GID	Evaluaciones	300	24	25	27	24	25	27	23	25	27	24	25	30	27	41	27	23	28	28
Gestión	Gestion	GESTION ADMINISTRATIVA	Servicio de abastecimiento logístico.	División de Logística	GAD	Solicitudes de requerimientos atendidas	1,680	150	150	140	140	130	130	150	140	130	115	248	124	124	165	114	71	117	113
Gestión	Gestion	GESTION ADMINISTRATIVA	Planificación y control de la gestión.	División de Planificación	GID	Planes y evaluaciones	46	5	2	3	5	2	4	8	4	4	5	2	3	3	1	2	8	4	4
Gestión	Gestion	GESTION ADMINISTRATIVA	Administrar el presupuesto institucional	División de Presupuesto	GF	Número de reportes de movimientos y saldos presupuestales por actividades a las áreas - Número de documentos Oficiales, enviados a autoridades, anteriores.	260	21	20	24	21	22	22	21	22	22	21	20	24	21	22	22	21	22	22
Gestión	Gestion	GESTION ADMINISTRATIVA	Atención de servicios generales, mantenimiento y administración bienes patrimoniales	División de Servicios Administrativos	GAD	Solicitudes de requerimiento atendidos.	1,231	100	100	100	100	100	102	102	107	105	100	100	100	100	100	102	102	107	107
Gestión	Gestion	GESTION ADMINISTRATIVA	Administración y mantenimiento de la plataforma tecnológica	División de Soporte y Producción	GIN	Requerimientos atendidos por las áreas de la institución.	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Gestión	Gestion	GESTION ADMINISTRATIVA	Renovación de plataforma tecnológica.	División de Soporte y Producción	GIN	Requerimientos de adquisición de Hardware y Software.	17	9	3			4		1			0	6			4		0		



PROGRAMACIÓN, MODIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL SAT AL TERCER TRIMESTRES DE 2010

CONDICION DE INTERES	PRODUCTO	ACTIVIDAD MEF	ACTIVIDADES	UNIDAD RESPONSABLE	GERENCIA	UNIDAD DE MEDIDA	META DE LA ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	
Gestión	Gestion	GESTION ADMINISTRATIVA	Desarrollar servicios de formación dirigidos a funcionarios municipales.	ESCUELA SAT	ESCUELA SAT	Personal municipal que realizaron cursos en Escuela SAT	1,400	100	100	100	100	300	100	100	100	100	0	0	143	23	305	305	75	50	21	
Gestión	Gestion	GESTION ADMINISTRATIVA	Implementar, brindar, administrar y custodiar los servicios bibliográficos del centro de documentación	ESCUELA SAT	ESCUELA SAT	Cantidad de material bibliográfico concedido en préstamo	240	20	20	20	20	20	20	20	20	20	14	9	11	14	8	12	16	16	18	
Gestión	Gestion	GESTION ADMINISTRATIVA	Promover y desarrollar publicaciones en materia tributaria y gestión local.	ESCUELA SAT	ESCUELA SAT	Publicaciones difundidas.	3				1				1					0				1		
Gestión	Gestion	GESTION ADMINISTRATIVA	Dirección y asesoría	Gabinete de Asesores	Gabinete de Asesores	Resúmenes ejecutivos	36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	3	3	3	3	
Gestión	Gestion	GESTION ADMINISTRATIVA	Elaborar documentos normativos soporte a los procesos.	Gerencia de Organización y Racionalización	GOYR	Documentos normativos aprobados y difundidos	24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	21	11	13	9	7	7	2	10	8	
Gestión	Gestion	GESTION ADMINISTRATIVA	Modelar procesos.	Gerencia de Organización y Racionalización	GOYR	Procesos modelados	4					1	1			1					1	0			0	
Gestión	Gestion	GESTION ADMINISTRATIVA	Realizar evaluaciones de la implementación de documentos normativos.	Gerencia de Organización y Racionalización	GOYR	Evaluaciones	3	1					1			1	1					1			1	
Gestión	Gestion	GESTION ADMINISTRATIVA	Actualización del SAF ⁽²⁾	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Documentos entregables	0																			
Gestión	Gestion	GESTION ADMINISTRATIVA	Certificación CMMI N3 para el SAT SAT-CMMI3 ⁽⁶⁾	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Entregables	0																			
Gestión	Gestion	GESTION ADMINISTRATIVA	Desarrollo de Datawarehouse	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Entregables	1																			
Gestión	Gestion	GESTION ADMINISTRATIVA	Implementación de Modelo de Negocio SAT ⁽⁸⁾	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Entregables	0																			
Gestión	Gestion	GESTION ADMINISTRATIVA	Implementación de ordenanza 1338-1365 GTU ⁽¹⁰⁾	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Entregables	0									0										
Gestión	Gestion	GESTION ADMINISTRATIVA	Módulo de automatización de los procesos de encuestas - SAT (MAPE-SAT)	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Entregables	1																			
Gestión	Gestion	GESTION ADMINISTRATIVA	Optimización del Módulo PPR ⁽¹²⁾	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Entregables	0																			
Gestión	Gestion	GESTION ADMINISTRATIVA	Renovación Tecnológica	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Entregables	4																			
Gestión	Gestion	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Sistema de Gestión Estratégica ⁽¹⁴⁾	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Documentos entregables	0																			
Gestión	Gestion	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Atención de requerimientos de documentos del archivo	Oficina General	Secretaria	OSG	Documentos atendidos	45,000	3,750	3,750	3,750	3,750	3,750	3,750	3,750	3,750	3,750	3,750	2,846	2,824	5,034	5,388	7,103	3,788	2,724	4,253
Gestión	Gestion	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Gestión de Archivo	Oficina General	Secretaria	OSG	Documentos gestionados	2,428	144	144	244	144	144	244	144	144	244	144	83	56	436	269	130	95	144	181
Gestión	Gestion	SUPERVISIÓN Y CONTROL	Mejoras de control y cumplimiento normativo	Órgano de Institucional	Control	Órgano de Control Institucional	Cantidad de controles	87	9	7	9	6	4	13	9	5	6	11	8	9	7	4	15	9	5	9
Gestión	Gestion	GESTION ADMINISTRATIVA	Servicio de seguridad del personal y de los activos de la institución	Unidad de Seguridad	GCAG	Acciones de seguridad realizadas en beneficio de la institución.	1,012	84	78	90	82	85	83	85	86	85	84	78	90	82	85	83	85	86	85	
Gestión	Gestión	GESTION ADMINISTRATIVA	Programas de bienestar y salud	División de Bienestar y Desarrollo	GRRRH	Actividades programadas	87	5	6	7	7	8	8	8	8	8	4	10	7	7	8	8	8	8	8	
Gestión	Gestión	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Atender procesos judiciales	División Judicial		GAL	Atención oportuna de requerimientos judiciales	5,392	477	145	477	477	477	477	477	477	477	630	1,118	1,234	626	834	938	983	1,136	1,140
Gestión	Gestión	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Atender procesos legales de asuntos no judiciales y/o prejudiciales	División Judicial		GAL	Atención oportuna de requerimientos no judiciales	2,136	178	178	178	178	178	178	178	178	178	543	376	212	251	179	180	181	214	369
Gestión	Gestión	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	Atender consultas legales.	División Jurídica		GAL	Atención de consultas y requerimientos	984	88	83	81	81	81	81	81	81	81	153	105	254	261	123	81	326	596	106
Gestión	Gestión	GESTION ADMINISTRATIVA	Formular proyectos normativos.	División Jurídica		GAL	Proyectos normativos	215	21	16	16	16	16	16	16	16	16	30	21	20	11	16	23	22	20	17
Gestión	Gestión	GESTION ADMINISTRATIVA	Realizar evaluaciones Técnico-Legal.	División Jurídica		GAL	Solicitudes evaluadas sobre ratificación de ordenanzas de Municipalidades	175	11	17	10	10	10	9	8	9	7	11	14	11	14	8	9	8	11	16
Gestión	Gestión	ADMINISTRACION DE RECURSOS MUNICIPALES	PROYECTO ESTRATEGICO "GESTION DOCUMENTARIA II"	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Ejecución de acciones programadas	1		1									0								

Fuente: Módulo de Control de la Gestión del POI 2010
Información al 14 de octubre del 2010
Elaborado por: División de Planificación - QID

Notas:
1/, 2/, 3/, 4/, 5/, 6/, 7/, 8/, 9/, 10/, 11/, 12/, 13/ y 14/ Son actividades cuya ejecución han sido suspendidas.
Son 125 actividades de las cuales 14 actividades han sido suspendidas.

