

PROGRAMACIÓN, MODIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL SAT AL PRIMER TRIMESTRE DE 2010

MODIFICA REG IV	CÓDIGO DE ACT	CONDICIÓN DE INTERÉS	PRODUCTO	ACTIVIDADES	UNIDAD RESPONSABLE	UNIDAD DE MEDIDA	PROGRAMACIÓN Y MODIFICADO				EJECUCIÓN		
							META ANUAL DE LA ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	Enero	Febrero	Marzo
	001	Pago Voluntario	Ciudadanos beneficiados por los programas de difusión de la cultura.	Difusión de la cultura de cumplimiento voluntario.	Oficina de Secretaría General	Videos producidos que serán difundidos a los ciudadanos.	3	0	0	1			0
	002	Pago Voluntario	Ciudadanos que mantienen obligaciones con el SAT que recibieron información oportunamente.	Gestión de cobranza virtual y de contactos	División Cobranza Tributaria	Ciudadanos que recibieron gestión y cumplieron con sus obligaciones	8,620	450	2,000	650	282	8,069	690
	003	Pago Voluntario	Ciudadanos que mantienen obligaciones con el SAT que recibieron información oportunamente.	Información masiva en campo con PC Pocket (Playas de estacionamiento de centros comerciales, etc)	División de Operaciones Especiales	Ciudadanos con deuda (IV, NT) que reciben información de su deuda.	20	0	5	0		5	
	004	Pago Voluntario	Ciudadanos que mantienen obligaciones con el SAT que recibieron información oportunamente.	Compra de Base de datos actualizada de ciudadanos no ubicados: Sedapal, Luz del Sur, Edelnor y Sunarp Regionales.	División de Desarrollo de Sistemas	Bases de datos adquiridas	24	2	2	2	1	0	1
	005	Pago Voluntario	Ciudadanos que hacen uso de canales de pago alternativos.	Incentivar el pago virtual de tributos y papeletas.	Oficina de Secretaría General	Ciudadanos que pagan por canal virtual y multiplican opciones en sorteo.	13,145	938	3,468	1,213	1,156	43,142	1,238
	006	Pago Voluntario	Ciudadanos que hacen uso de canales de pago alternativos.	Recepcionar pagos de los ciudadanos a través de canales de pago y conciliar lo recaudado	División de Finanzas y Control de Riesgo	Ciudadanos que realizan sus pagos (número de operaciones)	2,715,462	175,404	555,807	232,705	227,964	644,339	296,256
	007	Pago Voluntario	Ciudadanos que muestran conducta de pago puntual	Ejecutar campañas de acercamiento	Oficina de Secretaría General	Ciudadanos beneficiados por programas de acercamiento	2,220	220	220	120	452	427	32
	008	Pago Voluntario	Ciudadanos que muestran conducta de pago puntual	Ejecutar las campañas de vencimiento (Pricos: personal natural y conyugal, y Mepecos)	Oficina de Secretaría General	Ciudadanos que participan en los sorteos.	256,589	0	61,954	0		12,725	
	009	Pago Voluntario	Ciudadanos que muestran conducta de pago puntual	Campañas de fidelización y sensibilización para promover el cumplimiento voluntario	Oficina de Secretaría General	Ciudadanos que participan en programas de fidelización	26,410	228	332	15,090	153	645	229
	010	Pago Voluntario	Ciudadanos que modificaron su conducta por generación de riesgo	Detección de omisos y/o subvaluadores, registro y determinación de deuda por Impuesto Vehicular	División de Determinación de Deuda	Ciudadanos omisos y subvaluadores con deuda de impuesto vehicular determinada	9,000	250	300	3,500	222	291	6,223
	011	Pago Voluntario	Ciudadanos que modificaron su conducta por generación de riesgo	Detección de omisos y/o subvaluadores, por Impuesto Predial, registro y determinación de deuda por Impuesto predial y otros.	División de Inspecciones.	Ciudadanos omisos y subvaluadores con deuda de impuesto predial y otros determinada	1,895	194	59	199	62	128	174
	012	Pago Voluntario	Ciudadanos que modificaron su conducta por generación de riesgo	Detección de omisos y/o subvaluadores por impuesto a la alcabala, registro y determinación de deuda por impuesto a la alcabala.	División de Determinación de Deuda	Ciudadanos omisos y subvaluadores con deuda de alcabala determinada	178	8	15	18	17	12	13
	013	Pago Voluntario	Ciudadanos que modificaron su conducta por generación de riesgo	Ejecutar medidas cautelares por secuestro conservativo de vehículos trabada y cargada por el ejecutor coactivo.	División de Operaciones Especiales	Ciudadanos que se les ejecuta la MC	17,000	1,400	1,500	1,500	2,073	2,200	2,467
	014	Pago Voluntario	Ciudadanos que modificaron su conducta por generación de riesgo	Apoyo logístico para el cumplimiento de normas de papeletas Velox.	División de Operaciones Especiales	Ciudadanos infractores al RNT detectados por PIT Velox	30,000	2,500	2,500	2,500	0	0	0
	015	Pago Voluntario	Ciudadanos que modificaron su conducta por generación de riesgo	Apoyo logístico para el cumplimiento de normas de Fotopapeletas.	División de Operaciones Especiales	Ciudadanos infractores al RNT detectados por Fotopapeletas.	60,000	5,000	5,000	5,000	6,573	8,977	11,015
	016	Pago Voluntario	Ciudadanos que modificaron su conducta por generación de riesgo	Apoyo logístico para el cumplimiento de normas de transito - Gruas	División de Operaciones Especiales	Ciudadanos infractores que hicieron uso de grua.	1,500	180	170	160	0	0	7
	017	Pago Voluntario	Ciudadanos que recibieron servicio de cobranza personalizada por conceptos tributarios.	Cobranza Tributaria Pricos - Sector religioso	División Cobranza Tributaria	Ciudadanos del sector religioso que cumplieron con sus obligaciones	306	21	44	24	19	40	22
	018	Pago Voluntario	Ciudadanos que recibieron servicio de cobranza personalizada por conceptos tributarios.	Cobranza Tributaria Pricos - Sector Público	División Cobranza Tributaria	Ciudadanos del sector público que cumplieron con sus obligaciones	330	14	57	37	19	62	34
	019	Pago Voluntario	Ciudadanos que recibieron servicio de cobranza personalizada por conceptos tributarios.	Cobranza Tributaria Pricos - Sector Privado	División Cobranza Tributaria	Ciudadanos del sector privado que cumplieron con sus obligaciones	9,639	476	1,637	811	523	1,662	786
	020	Pago Voluntario	Ciudadanos que recibieron servicio de cobranza personalizada por conceptos tributarios.	Cobranza Tributaria Pricos - Sector Concursal	División Cobranza Tributaria	Ciudadanos del sector concursal que cumplieron con sus obligaciones	215	16	36	16	6	29	21
	021	Pago Voluntario	Ciudadanos que recibieron servicio de cobranza en etapa precoactiva	Cobranza Tributaria en etapa precoactivo - Mepecos - IP y Arbitrios.	División Cobranza Tributaria	Ciudadanos Mepecos de Impuesto Predial que cumplieron sus obligaciones en etapa precoactiva.	121,676	5,048	33,415	10,219	6,768	24,210	9,559
	022	Pago Voluntario	Ciudadanos que recibieron servicio de cobranza en etapa precoactiva	Cobranza Tributaria en etapa precoactivo - Mepecos - Imp. Vehicular.	División Cobranza Tributaria	Ciudadanos Mepecos de Impuesto Vehicular que cumplieron sus obligaciones en etapa precoactiva.	246,679	6,308	52,209	24,126	7,642	62,453	25,852
	023	Pago Voluntario	Ciudadanos que reciben respuesta a trámites relacionados a la gestión de cobranza	Atención de trámites Tributarios en etapa coactiva	División Cobranza Tributaria	Ciudadanos atendidos en sus trámites.	1,818	136	171	158	93	25	159
	024	Pago Voluntario	Ciudadanos que recibieron servicio de cobranza en etapa coactiva por conceptos tributarios.	Cobranza Tributaria en etapa coactivo - Mepecos	División Cobranza Tributaria	Ciudadanos Mepecos que cumplieron sus obligaciones en etapa coactiva.	48,526	3,034	4,607	4,088	3,300	3,612	3,536
	025	Pago Voluntario	Ciudadanos que recibieron servicio de cobranza en etapa precoactiva	Verificación y reincorporación de deuda excluida por impuesto vehicular.	División de control de la deuda	Ciudadanos por impuesto vehicular no ubicados o con problemas de cuentas corrientes que fueron reincorporados a la cartera de cobranza.	539	48	44	48	65	19	28
	026	Pago Voluntario	Ciudadanos que recibieron servicio de cobranza en etapa precoactiva	Verificación y reincorporación de deuda excluida por impuesto predial, Arbitrios Municipales y Otros Impuestos.	División de control de la deuda	Ciudadanos por impuesto predial no ubicados o con problemas de cuentas corrientes que fueron reincorporados a la cartera de cobranza.	1,334	120	108	124	51	26	35
	027	Pago Voluntario	Ciudadanos que recibieron servicio de cobranza en etapa precoactiva	Verificación y reincorporación de deuda excluida por conceptos No tributario	División de control de la deuda	Ciudadanos con obligaciones No tributarias no ubicados o con problemas de cuentas corrientes que fueron reincorporados a la cartera de cobranza.	20,680	1,894	1,643	1,894	3,776	3,996	3,838
	028	Pago Voluntario	Ciudadanos que recibieron servicio de cobranza en etapa precoactiva	Seguimiento de emisiones de actos administrativos por Impuesto vehicular	División de control de la deuda	Ciudadanos que se les emite la obligación de pago por Impuesto Vehicular para incorporarlos a la cartera de cobranza	121,303	5,854	323	18,467	11,220	5,330	32,413
29	029	Pago Voluntario	Ciudadanos que recibieron servicio de cobranza en etapa precoactiva	Seguimiento de emisiones de actos administrativos por Impuesto Predial y Arbitrios y otros tributos.	División de control de la deuda	Ciudadanos que se les emite la obligación de pago por Impuesto Predial y Arbitrios para incorporarlos a la cartera de cobranza	240,614	13,093	2,929	4,533	18,937	6,555	12,791
28	030	Pago Voluntario	Ciudadanos que recibieron servicio de cobranza en etapa precoactiva	Seguimiento de emisiones de actos administrativos por conceptos No Tributarios.	División de control de la deuda	Ciudadanos que se les emite la obligación de pago por Multas de transito para incorporarlos a la cartera de cobranza.	495,376	61,107	40,124	44,703	30,329	30,329	33,142
	031	Pago Voluntario	Ciudadanos registrados por cometer infracción al reglamento de tránsito.	Registro de multas no tributarias y control de licencias.	División de control de la deuda	Ciudadanos infractores que son registrados en el sistema.	878,396	73,199	73,199	73,199	50,724	53,542	52,066
	032	Pago Voluntario	Ciudadanos que recibieron información relacionada a sus obligaciones de pago.	Notificaciones por conceptos tributarios Pricos	División de control de la deuda	Ciudadanos Pricos que reciben comunicación de la gestión de cobranza.	37,373	4,737	3,818	1,442	428	214	731
	033	Pago Voluntario	Ciudadanos que recibieron información relacionada a sus obligaciones de pago.	Notificaciones por conceptos tributarios Mepecos	División de control de la deuda	Ciudadanos Mepecos que reciben comunicación de la gestión de cobranza.	1,252,109	278,704	61,845	80,689	55,658	27,111	84,507
	034	Pago Voluntario	Ciudadanos que recibieron información relacionada a sus obligaciones de pago.	Notificaciones por conceptos No tributario	División de control de la deuda	Ciudadanos infractores que reciben comunicación de la gestión de cobranza.	1,193,340	112,480	88,960	101,800	63,290	64,098	92,292
	035	Pago Voluntario	Ciudadanos que recibieron información relacionada a sus obligaciones de pago.	Notificaciones de otros documentos institucionales	División de control de la deuda	Entidades que reciben comunicación de diversos asuntos institucionales diferente a la gestión de cobranza.	15,600	1,300	1,300	1,300	815	773	1,228
	036	Pago Voluntario	Ciudadanos que recibieron información relacionada a sus obligaciones de pago.	Atención de Trámite Simple T y NT	División de control de la deuda	Ciudadanos con obligaciones de pago que reciben atención a sus trámites de deuda.	15,860	905	905	1,405	621	821	567
	037	Pago Voluntario	Ciudadanos que reciben servicio de cobranza por conceptos no tributarios.	Cobranza NT - RNT	División de cobranza no tributaria	Ciudadanos infractores al RNT que cumplen con sus obligaciones de pago sin descuento.	191,562	15,203	18,244	18,244	21,233	21,921	39,525

PROGRAMACIÓN, MODIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL SAT AL PRIMER TRIMESTRE DE 2010

MODIFICA FOR REG N°	CODIGO DE ACT	CONDICIÓN DE INTERÉS	PRODUCTO	ACTIVIDADES	UNIDAD RESPONSABLE	UNIDAD DE MEDIDA	PROGRAMACIÓN Y MODIFICADO				EJECUCIÓN		
							META ANUAL DE LA ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	Enero	Febrero	Marzo
	038	Pago Voluntario	Ciudadanos que reciben servicio de cobranza por conceptos no tributarios.	Cobranza NT - RTU	División de cobranza no tributaria	Ciudadanos infractores al RTU que cumplen con sus obligaciones de pago	40,320	3,200	3,840	3,840	3,996	3,273	5,216
	039	Pago Voluntario	Ciudadanos que reciben servicio de cobranza por conceptos no tributarios.	Cobranza NT - SETAME	División de cobranza no tributaria	Ciudadanos infractores de SETAME que cumplen con sus obligaciones de pago	10,622	843	1,012	1,012	1,868	4,126	7,197
	040	Pago Voluntario	Ciudadanos que reciben servicio de cobranza por conceptos no tributarios.	Cobranza NT - MULTAS ADMINISTRATIVAS	División de cobranza no tributaria	Ciudadanos con Multas Administrativas que cumplen con sus obligaciones de pago	2,529	200	240	240	261	180	172
	041	Pago Voluntario	Ciudadanos que reciben respuesta a trámites relacionados a la gestión de cobranza	Atención de trámites NT (Tercerías, suspensiones, trámites simples)	División de cobranza no tributaria	Ciudadanos atendidos en sus trámites	28,852	2,288	2,542	2,542	2,024	2,290	3,235
	042	Pago Voluntario	Ciudadanos atendidos en proceso de revisión judicial.	Atención de solicitud de copia de expedientes para revisión judicial solicitada por la División Judicial - NT.	División de cobranza no tributaria	Ciudadanos que cuentan con expediente para iniciar la revisión judicial.	4,800	400	400	400	750	800	527
30	043	Pago Voluntario	Ciudadanos que recibieron información relacionada a sus obligaciones de pago.	Acción Extraordinaria "Depuración de pasivo de exclusiones"	División de control de la deuda	Cuentas corrientes verificadas	6,800						
14	044	Pago Voluntario	Gestión	PROYECTO ESTRATEGICO "REDISEÑO DEL SIAT"	INSTITUCIONAL	Ejecución de acciones programadas	2						
	045	Pago Voluntario	Gestión	Desarrollo y mantenimiento de sistemas de soporte al pago voluntario.	División de Desarrollo de Sistemas	Requerimientos atendidos de los solicitados por CI "Pago Voluntario"	360	30	30	30	19	20	23
7	046	Pago Voluntario	Gestión	CAMPAÑA MASIVA	INSTITUCIONAL	Ejecución de acciones programadas	14	2	2	1	3	2	1
	047	Mejorar el servicio al ciudadano	Ciudadanos que reciben respuesta a sus consultas.	Registro y determinación de la información de los ciudadanos (DD.JJ., actualizaciones, etc)	División de Atención y Orientación	Ciudadanos atendidos	172,300	18,919	19,587	19,880	15,512	25,956	18,425
	048	Mejorar el servicio al ciudadano	Ciudadanos que reciben respuesta a sus consultas.	Recepcionar documentos.	División de Atención y Orientación	Ciudadanos atendidos	80,500	7,000	6,500	7,000	12,042	12,510	12,018
	049	Mejorar el servicio al ciudadano	Ciudadanos que reciben respuesta a sus consultas.	Absolver consultas personalizadas	División de Atención y Orientación	Consultas atendidas	261,626	23,750	23,560	14,450	43,709	51,748	49,712
	050	Mejorar el servicio al ciudadano	Ciudadanos que reciben respuesta a sus consultas.	Atender consultas por Call center, correo electrónico y otros medios.	División de Atención y Orientación	Ciudadanos atendidos	414,920	30,490	47,080	34,410	43,439	53,487	40,320
	051	Mejorar el servicio al ciudadano	Ciudadanos que reciben atención oportuna a sus trámites.	Atender recursos impugnatorios y solicitudes no contenciosas en materia No Tributarias	División de Reclamos	Ciudadanos con reclamos no tributarios atendidos	64,000	6,500	6,500	6,500	3,596	6,168	5,642
	052	Mejorar el servicio al ciudadano	Ciudadanos que reciben atención oportuna a sus trámites.	Atender recursos impugnatorios y solicitudes no contenciosas en materia Tributaria	División de Reclamos	Ciudadanos con reclamos tributarios atendidos	14,580	1,340	1,140	1,340	1,123	1,136	935
	053	Mejorar el servicio al ciudadano	Ciudadanos que reciben atención oportuna a sus trámites.	Resolver resoluciones de apelación de RNT y RTU y SETAME	División Jurídica	Ciudadanos con apelaciones atendidas	30,000	2,500	2,500	2,500	1,082	675	797
	054	Mejorar el servicio al ciudadano	Ciudadanos que reciben atención oportuna a sus trámites.	Recepcionar y atender quejas.	Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado	Ciudadanos con quejas atendidas	1,830	180	310	140	121	146	144
	055	Mejorar el servicio al ciudadano	Ciudadanos que reciben atención oportuna a sus trámites.	Recepcionar y atender sugerencias.	Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado	Ciudadanos con sugerencias atendidas	110	0	0	0			
	056	Mejorar el servicio al ciudadano	Ciudadanos que reciben información clara y oportuna.	Programas para mejorar la información que se brinda a los ciudadanos.	Oficina de Secretaría General	Ciudadanos informados a través de estos medios	27,150	8,300	11,500	700	12,612	12,701	633,084
	057	Mejorar el servicio al ciudadano	Ciudadanos que reciben información clara y oportuna.	Campañas de difusión de servicios.	Oficina de Secretaría General	Ciudadanos que usan canales alternativos de atención y orientación	1,826,300	0	0	456,575			343,091
	058	Mejorar el servicio al ciudadano	Ciudadanos que hacen uso de las nuevas soluciones de servicio.	Implementar nuevas soluciones de atención al ciudadano.	División de atención y orientación	Ciudadanos atendidos	356,434	35,000	40,519	41,125	100,059	120,460	122,870
10	059	Mejorar el servicio al ciudadano	Gestión	Desarrollo y mantenimiento de sistemas de soporte a "Potenciar el Servicio".	División de Desarrollo de Sistemas	Requerimientos atendidos de los solicitados por CI "Potenciar el Servicio"	360	30	30	30	143	145	139
	060	Mejorar el servicio al ciudadano	Gestión	PROYECTO ESTRATEGICO "OFICINA VIRTUAL"	INSTITUCIONAL	Ejecución de acciones programadas	10						
	061	Mejorar el clima laboral	Colaboradores que afianzan sus conocimientos en su puesto de trabajo	Planificar y ejecutar las pasantías internas.	ESCUELA SAT	Colaboradores que hayan realizado pasantías internas por área.	100	0	0	10			0
1	062	Mejorar el clima laboral	Colaboradores informados	Realizar programas de comunicación interna en coordinación con OSG.	División de Bienestar y Desarrollo	Colaboradores que participan en los programas	2,680	190	190	290	0	0	636
23	063	Mejorar el clima laboral	Colaboradores con crecimiento profesional	Ejecutar el PAC para la mejora de las competencias personales y técnicas (actividades formativas)	ESCUELA SAT	Cantidad de colaboradores capacitados	1,806	45	375	106	517	133	220
	064	Mejorar el clima laboral	Colaboradores con crecimiento profesional	Gestionar la participación de pasantías nacionales e internacionales	ESCUELA SAT	Colaboradores que hayan realizado pasantías.	3	0	0	0			
	065	Mejorar el clima laboral	Colaboradores con un adecuado equilibrio vida y trabajo	Realizar el estudio de carga laboral priorizando procesos operativos.	Gerencia de Organización y Racionalización	Colaboradores con estudio individual de carga laboral	287	0	0	0			
2	066	Mejorar el clima laboral	Colaboradores con un adecuado equilibrio vida y trabajo	Programas para un balance vida y trabajo	División de Bienestar y Desarrollo	Colaboradores que participan en los programas	285	0	80	95		157	128
3	067	Mejorar el clima laboral	Colaboradores con reconocimiento de su desempeño	Realizar evaluaciones de desempeño.	División de Bienestar y Desarrollo	Colaboradores evaluados	500	0		500			0
4	068	Mejorar el clima laboral	Colaboradores con reconocimiento de su desempeño	Implementar programas de incentivos	División de Bienestar y Desarrollo	Colaboradores que reciben incentivos	3	0	0	0			
24	069	Mejorar el clima laboral	Colaboradores con potencial de líderes.	Ejecutar el PAC para mejorar las habilidades directivas: Entrenamiento, sensibilización y fortalecimiento (actividades formativas).	ESCUELA SAT	Cantidad de colaboradores capacitados	54	15	0	30	39		15
	070	Mejorar el clima laboral	Colaboradores con talento	Selección por competencias e inducción	División de Bienestar y Desarrollo	Colaboradores nuevos con inducción recibida	80	4	2	10	24	14	11
	071	Mejorar el clima laboral	Colaboradores con talento	Realizar el curso Anual de Administración Pública y Tributación Local.	ESCUELA SAT	Talentos identificados	35	0	0	0			
	072	Mejorar el clima laboral	Gestión	Desarrollo y mantenimiento de sistemas de soporte a "Mejorar el Clima Laboral".	División de Desarrollo de Sistemas	Requerimientos atendidos de los solicitados por CI "Mejorar el Clima Laboral"	360	30	30	30	49	59	71
	073	Gestión	Gestión	Realizar evaluaciones Técnico-Legal.	División Jurídica	Solicitudes evaluadas sobre ratificación de ordenanzas de Municipalidades	175	11	17	10	11	14	11
	074	Gestión	Gestión	Formular proyectos normativos.	División Jurídica	Proyectos normativos	215	21	16	16	30	21	20
	075	Gestión	Gestión	Atender procesos judiciales	División Judicial	Atención oportuna de requerimientos judiciales	5,392	477	145	477	630	1,118	1,234
	076	Gestión	Gestión	Atender procesos legales de asuntos no judiciales y/o prejudiciales	División Judicial	Atención oportuna de requerimientos no judiciales	2,136	178	178	178	543	376	212
	077	Gestión	Gestión	Renovación de plataforma tecnológica.	División de Soporte y Producción	Requerimientos de adquisición de Hardware y Software.	12	9	3	0	0	6	1
	078	Gestión	Gestión	Desarrollo y mantenimiento de sistemas de soporte a la gestión.	División de Desarrollo de Sistemas	Requerimientos atendidos por las áreas de soporte	5,054	438	396	408	461	531	568
	079	Gestión	Gestión	Administración y mantenimiento de la plataforma tecnológica	División de Soporte y Producción	Requerimientos atendidos por las áreas de la institución.	8	1	1	1	1	1	1
	080	Gestión	Gestión	Custodia de vehículos internados según diversos operativos realizados en cumplimiento a la normatividad vigente	División de Administración de Depósitos	Ciudadanos con vehículos en custodia	18,900	1,580	1,670	1,660	2,488	2,763	2,956

MODIFICA POI REG Nº	CODIGO DE ACT	CONDICIÓN DE INTERÉS	PRODUCTO	ACTIVIDADES	UNIDAD RESPONSABLE	UNIDAD DE MEDIDA	PROGRAMACIÓN Y MODIFICADO				EJECUCIÓN		
							META ANUAL DE LA ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	Enero	Febrero	Marzo
	081	Gestión	Gestión	Ejecutar el Plan anual de investigación.	División de Investigación y Estudios Económicos	Estudios de investigación	4	0	0	0			
38	082	Gestión	Gestión	Elaborar evaluaciones económicas, estadísticas y de gestión.	División de Investigación y Estudios Económicos	Evaluaciones	300	24	25	27	24	25	30
19	083	Gestión	Gestión	Planificación y control de la gestión.	División de Planificación	Planes y evaluaciones	45	5	2	2	5	2	3
18	084	Gestión	Gestión	Modelar procesos.	Gerencia de Organización y Racionalización	Procesos modelados	4	0	0	0			
	085	Gestión	Gestión	Realizar evaluaciones de la implementación de documentos normativos.	Gerencia de Organización y Racionalización	Evaluaciones	3	1	0	0	1		
	086	Gestión	Gestión	Elaborar documentos normativos soporte a los procesos.	Gerencia de Organización y Racionalización	Documentos normativos aprobados y difundidos	24	2	2	2	21	11	13
39	087	Gestión	Gestión	Desarrollar servicios de formación dirigidos a funcionarios municipales.	ESCUELA SAT	Personal municipal que realizaron cursos en Escuela SAT	1,400	100	100	100	0	0	143
	088	Gestión	Gestión	Promover y desarrollar publicaciones en materia tributaria y gestión local.	ESCUELA SAT	Publicaciones difundidas.	3	0	0	0			
21	089	Gestión	Gestión	Gestión de Archivo	Oficina de Secretaría General	Documentos gestionados	2,428	144	144	244	144	83	56
22	090	Gestión	Gestión	Atención de requerimientos de documentos del archivo	Oficina de Secretaría General	Documentos atendidos	45,000	3,750	3,750	3,750	3,750	2,846	2,624
	091	Gestión	Gestión	Mejoras de control y cumplimiento normativo	Órgano de Control Institucional	Cantidad de controles	83	9	7	9	11	8	9
	092	Gestión	Gestión	Administración de personal en planilla	División de Administración de Personal	Colaboradores atendidos	3,744	312	312	312	318	312	322
	093	Gestión	Gestión	Administración de personal CAS	División de Administración de Personal	Colaboradores atendidos	2,440	220	220	220	204	220	198
	094	Gestión	Gestión	Dirección y asesoría	Gabinete de Asesores	Resúmenes ejecutivos	36	3	3	3	2	1	2
25 y 27	095	Gestión	Gestión	Servicio de seguridad del personal y de los activos de la institución	Unidad de Seguridad	Acciones de seguridad realizadas en beneficio de la institución.	1,012	84	78	88	84	78	90
	096	Gestión	Gestión	Servicio de abastecimiento logístico.	División de Logística	Solicitudes de requerimientos atendidas	1,680	150	150	140	115	248	124
	097	Gestión	Gestión	Atención de servicios generales, mantenimiento y administración bienes patrimoniales	División de Servicios Administrativos	Solicitudes de requerimiento atendidos.	1,200	100	100	100	100	100	100
	098	Gestión	Gestión	Administrar la tesorería.	División de Finanzas y Control de Riesgo	Documentos de control y administración financiera.	792	66	66	66	66	66	74
8	099	Gestión	Gestión	Administrar el presupuesto institucional	División de Presupuesto	Número de reportes de movimientos y saldos presupuestales por actividades a las áreas : Número de documentos Oficiales enviados a entidades externas (MEF - Contraloría, Congreso)	260	21	20	24	21	20	24
	100	Gestión	Gestión	Control de Riesgo Operativo.	División de Finanzas y Control de Riesgo	Envío de informes del estado de la cartera y provisión a la MML.	60	5	5	5	5	5	5
20	101	Gestión	Gestión	Gestión contable	División de Contabilidad	Estados financieros presentados a la DNPP y CGR	5	1	0	1	5	4	4
40	102	Gestión	Gestión	Programas de bienestar y salud	División de Bienestar y Desarrollo	Actividades programadas	87	5	6	7	4	10	7
	103	Gestión	Gestión	Atender consultas legales.	División Jurídica	Atención de consultas y requerimientos	984	88	83	81	153	105	254
	104	Gestión	Gestión	PROYECTO ESTRATEGICO "GESTION DOCUMENTARIA II"	INSTITUCIONAL	Ejecución de acciones programadas	4		1				
	105	Mejorar el servicio al ciudadano	Gestión	Gestión Documentaria I	INSTITUCIONAL	Documentos entregables	21		3	18		3	18
11	106	Mejorar el servicio al ciudadano	Gestión	Control de Cartera e Integración Contable	INSTITUCIONAL	Informes	6						
12	107	Mejorar el servicio al ciudadano	Gestión	Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 para el Centro de Llamadas	INSTITUCIONAL	Documentos entregables	1			1			1
13	108	Mejorar el servicio al ciudadano	Gestión	Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 para el Centro de Llamadas II	INSTITUCIONAL	Documentos entregables	1						
15	109	Mejorar el servicio al ciudadano	Gestión	Implementación del Sistema de Gestión de la calidad ISO 9001:2008 para el Centro de Integración de Atención.	INSTITUCIONAL	Documentos entregables	8			2			2
16	110	Mejorar el servicio al ciudadano	Gestión	Centro Integrado de Atención	INSTITUCIONAL	Ejecución de acciones programadas	1			1			0
17	111	Mejorar el servicio al ciudadano	Gestión	Lean Six Sigma	INSTITUCIONAL	Mejoras implementadas	1	1			1		
25	112	Gestión	Gestión	Implementar, brindar, administrar y custodiar los servicios bibliográficos del centro de documentación	ESCUELA SAT	Cantidad de material bibliográfico concedido en préstamo	240	20	20	20	14	9	11
31	113	Mejorar el servicio al ciudadano	Gestión	Digitalización de documentos	INSTITUCIONAL	Documentos entregables	1						
32	114	Gestión	Gestión	Sistema de Gestión Estratégica	INSTITUCIONAL	Documentos entregables	1						
33	115	Mejorar el servicio al ciudadano	Gestión	Implementación de la Gestión de Procesos	INSTITUCIONAL	Documentos entregables	1						
34	116	Mejorar el servicio al ciudadano	Gestión	GIS Corporativo II	INSTITUCIONAL	Documentos entregables	1						
35	117	Mejorar el servicio al ciudadano	Gestión	Plan de Comunicaciones SAT	INSTITUCIONAL	Documentos entregables	1						
36	118	Gestión	Gestión	Actualización del SAF	INSTITUCIONAL	Documentos entregables	1						