

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2011 - EJECUCIÓN AL TERCER TRIMESTRE

OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	ACTIVIDAD	UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	UNIDAD DE MEDIDA	META ANUAL	PROYECTADO					EJECUTADO			
					I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	ENE - SET	I TRIM	II TRIM	III TRIM	ENE - SET
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Fomentar la cultura tributaria local	Oficina de Secretaría General	Ciudadanos beneficiados	10,600	2,500	2,700	2,700	2,700	7,900	2,500	2,700	2,700	7,900
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Incentivo al pago voluntario	Oficina de Secretaría General	Ciudadanos puntuales	407,192	89,393	96,171	107,093	114,535	292,657	91,963	102,705	109,387	304,055
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Programas de acercamiento al ciudadano	Oficina de Secretaría General	Ciudadanos que participan en programas de acercamiento	1,600	450	400	400	350	1,250	455	400	485	1,340
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Recepcionar pagos de los ciudadanos	División de Finanzas y Control de Riesgo	Ciudadanos que realizan sus pagos (número de operaciones)	3,258,555	1,156,459	780,195	747,200	574,701	2,683,854	1,252,056	785,669	823,547	2,861,272
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Actualización de la Base de datos con información externa	División de Desarrollo de Sistemas	Bases de datos adquiridas	16	6	4	3	3	13	2	3	3	8
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Detección de omisos y/o subvaluadores y determinación de deuda	División de Determinación de la Deuda	Ciudadanos omisos y subvaluadores con deuda fiscalizada	14,645	6,632	3,208	2,184	2,621	12,024	4,620	8,766	7,738	21,124
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Inspección y verificación de omisos o subvaluadores.	División de Inspecciones	Ciudadanos fiscalizados	1,680	200	540	530	410	1,270	209	543	565	1,317
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Gestión de cobranza tributaria pre - coactiva	División de Cobranza Tributaria	Ciudadanos con gestión pre - coactiva	813,254	224,188	236,777	193,840	158,449	654,805	433,121	288,773	276,643	998,537
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Gestión cobranza coactiva tributaria	División de Cobranza Tributaria	Ciudadanos con gestión de cobranza coactiva	323,739	83,348	80,068	79,517	80,806	242,933	113,031	163,541	213,936	490,508
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Gestión de cobranza pre - coactiva de infracciones a los reglamentos RTU, RNT y SETAME	División de Cobranza no Tributaria	Ciudadanos con gestión pre - coactiva	126,080	13,750	14,800	15,530	82,000	44,080	77,913	67,573	176,105	321,591
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Gestión de cobranza coactiva no tributario.	División de Cobranza no Tributaria	Ciudadanos con gestión de cobranza coactiva	322,520	77,740	78,840	82,780	83,160	239,360	82,851	58,641	62,214	203,706
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Registro de multas no tributarias y control de licencias de conducir	División de Control de la Deuda	Ciudadanos infractores que son registrados en el sistema.	884,200	221,075	221,075	221,025	221,025	663,175	172,400	283,853	330,708	786,961
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Atención de Trámite Simple T y NT	División de Control de la Deuda	Ciudadanos con solicitudes atendidas	3,624	904	905	906	909	2,715	1,913	2,684	3,151	7,748
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Emisión de actos administrativos de deuda No Tributaria	División de Control de la Deuda	Ciudadanos con deuda emitida no tributaria	420,700	106,800	104,800	104,300	104,800	315,900	76,826	109,757	205,901	392,484
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Emisiones de actos administrativos de deuda tributaria	División de Control de la Deuda	Ciudadanos con deuda emitida tributaria	293,483	34,314	80,346	105,566	73,257	220,226	96,128	125,094	120,845	342,067
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Notificación por concepto tributarios	División de Control de la Deuda	Ciudadanos con deuda tributaria notificados	1,515,072	605,305	328,874	324,565	256,328	1,258,744	607,177	422,056	419,542	1,448,775
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Notificaciones No Tributarias	División de Control de la Deuda	Ciudadanos con deuda por concepto no tributario notificados	1,129,502	283,913	281,913	281,763	281,913	847,589	293,605	259,824	504,470	1,057,899
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Verificación, reincorporación seguimiento de deuda No Tributaria	División de Control de la Deuda	Ciudadanos con verificación de deuda	26,790	6,902	6,726	6,655	6,507	20,283	6,921	9,778	16,954	33,653
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Verificación, reincorporación y seguimiento de deuda predial y arbitrios	División de Control de la Deuda	Ciudadanos con verificación de deuda	7,699	1,586	2,021	2,046	2,046	5,653	9,599	2,171	3,349	15,119
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	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	21,000	4,900	5,000	5,500	5,600	15,400	6,399	6,432	7,019	19,850
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Custodia de vehículos internados según diversos operativos realizados en cumplimiento a la normatividad vigente	División de Administración de Depósitos	Ciudadanos con vehículos en custodia	24,456	5,764	5,864	6,364	6,464	17,992	7,198	6,747	7,202	21,147
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Registro y determinación de la información de los ciudadanos (DD.JJ., actualizaciones, etc)	División de Atención Y Orientación	Ciudadanos con información registrada	166,400	49,000	40,000	39,200	38,200	128,200	70,089	49,387	51,446	170,922



OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	ACTIVIDAD	UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	UNIDAD DE MEDIDA	META ANUAL	PROYECTADO						EJECUTADO			
					I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	ENE - SET	I TRIM	II TRIM	III TRIM	ENE - SET	ENE - SET
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Proyecto de Mejoras al modulo de Medidas Cautelares	Institucional	Informes	4	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Apoyo logístico para el cumplimiento de normas y generación de riesgo.	Institucional	Ciudadanos infractores	180,000	19,775	36,075	55,075	69,075	110,925	46,270	73,741	125,565	245,576	
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Gestión de la Calidad de la Información para la Administración de tributos	Institucional	Informes	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Optimización integral del Proceso de Notificaciones	Institucional	Informes	5	0	0	1	4	1	0	0	0	0	0
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Reforma de Política Tributaria Municipal	Institucional	Servicios	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Incrementar la satisfacción del ciudadano respecto de los servicios del SAT	Atención de requerimientos de documentos del archivo	Oficina de Secretaría General	Documentos atendidos	42,840	8,060	13,060	11,560	10,160	32,680	8,897	13,037	11,893	33,827	
Incrementar la satisfacción del ciudadano respecto de los servicios del SAT	Comunicación al ciudadano	Oficina de Secretaría General	Ciudadanos beneficiados	26,360	6,590	6,590	6,590	6,590	19,770	6,639	6,936	6,768	20,343	
Incrementar la satisfacción del ciudadano respecto de los servicios del SAT	Absolver consultas personalizadas	División de Atención y Orientación	Ciudadanos atendidos	407,520	123,000	94,000	95,320	95,200	312,320	145,603	127,287	147,867	420,757	
Incrementar la satisfacción del ciudadano respecto de los servicios del SAT	Atender consultas por Call center, correo electrónico, chat y otros medios.	División de Atención y Orientación	Ciudadanos atendidos	1,536,200	374,000	357,000	396,880	408,320	1,127,880	397,958	479,598	552,042	1,429,598	
Incrementar la satisfacción del ciudadano respecto de los servicios del SAT	Recepcionar documentos.	División de Atención y Orientación	Ciudadanos atendidos	137,400	34,400	34,600	34,500	33,900	103,500	36,088	38,258	41,666	116,012	
Incrementar la satisfacción del ciudadano respecto de los servicios del SAT	Atender recursos impugnatorios y solicitudes no contenciosas en materia No Tributaria	División de reclamos	Ciudadanos con reclamos no tributarios atendidos	59,000	15,750	14,750	14,250	14,250	44,750	10,523	10,678	11,142	32,343	
Incrementar la satisfacción del ciudadano respecto de los servicios del SAT	Atender recursos impugnatorios y solicitudes no contenciosas en materia Tributaria	División de reclamos	Ciudadanos con reclamos tributarios atendidos	15,000	3,750	3,750	3,750	3,750	11,250	4,560	4,364	3,510	12,434	
Incrementar la satisfacción del ciudadano respecto de los servicios del SAT	Recepcionar y atender quejas.	Ofic de Defensoría del Contribuyente y del Administrado	Ciudadanos con quejas atendidas	1,265	372	351	308	234	1,031	778	436	559	1,773	
Incrementar la satisfacción del ciudadano respecto de los servicios del SAT	Recepcionar y atender sugerencias.	Ofic de Defensoría del Contribuyente y del Administrado	Ciudadanos con sugerencias atendidas	87	0	35	30	22	65	0	47	25	72	
Incrementar la satisfacción del ciudadano respecto de los servicios del SAT	Resolver resoluciones de apelación de RNT y RTU y SETAME	División Jurídica	Ciudadanos con apelaciones atendidas	14,200	4,200	3,600	3,200	3,200	11,000	2,813	1,892	2,005	6,710	
Incrementar la satisfacción del ciudadano respecto de los servicios del SAT	Renovación Tecnológica	Institucional	Unidades	277	0	0	0	277	0	0	0	0	0	0
Incrementar la satisfacción del ciudadano respecto de los servicios del SAT	Optimización de la Gestión del Impuesto Vehicular	Institucional	Informes	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
Mejorar el clima laboral	Desarrollo Profesional a través del Plan Anual de Capacitación	Escuela SAT	Participación en programas académicos	1,827	571	179	767	310	1,517	103	377	524	1,004	
Mejorar el clima laboral	Desarrollar programas de fomento del equilibrio vida y trabajo.	División de bienestar y desarrollo personal	Colaboradores participantes	330	110	0	180	40	290	332	0	216	548	
Mejorar el clima laboral	Elaborar y ejecutar el Plan Bienestar, Seguridad y Salud ocupacional.	División de bienestar y desarrollo personal	Actividades programadas	92	21	24	22	25	67	19	24	22	65	
Mejorar el clima laboral	Gestión del desempeño del colaborador.	División de bienestar y desarrollo personal	Colaboradores reconocidos	18	0	0	0	18	0	0	0	0	0	0
Mejorar el clima laboral	Selección bajo el modelo de gestión por competencias	División de bienestar y desarrollo personal	Colaboradores seleccionados	48	12	12	12	12	36	20	61	65	146	
Mejorar la gestión	Fortalecimiento Catastral de Lima	Institucional	Informes	10	0	0	8	2	8	0	0	8	8	



OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	ACTIVIDAD	UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	UNIDAD DE MEDIDA	META ANUAL	PROYECTADO						EJECUTADO			
					I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	ENE - SET	I TRIM	II TRIM	III TRIM	ENE - SET	
Mejorar la gestión	Desarrollar servicios de formación dirigidos a funcionarios municipales.	Escuela SAT	Funcionarios municipales	1,200	300	500	300	100	1,100	99	516	421	1,036	
Mejorar la gestión	Implementar, brindar, administrar y custodiar los servicios bibliográficos del centro de documentación	Escuela SAT	Material bibliográfico concedido en préstamo	253	60	73	60	60	193	88	74	33	195	
Mejorar la gestión	Promover y desarrollar publicaciones en materia tributaria y gestión local.	Escuela SAT	Publicaciones difundidas.	2	0	1	1	0	2	0	1	0	1	
Mejorar la gestión	Realizar el curso Anual de Administración Pública y Tributación Local.	Escuela SAT	Participación en el curso	35	0	0	0	35	0	0	0	0	0	
Mejorar la gestión	Gestión de Archivo	Oficina de Secretaría General	Metros lineales	1,429	515	352	319	244	1,186	262	338	394	994	
Mejorar la gestión	Gestión de imagen y protocolo.	Oficina de Secretaría General	Acciones	333	85	84	72	92	241	93	85	72	250	
Mejorar la gestión	Dirección y asesoría	Gabinete de Asesores	Resúmenes ejecutivos	18	6	6	3	3	15	6	7	3	16	
Mejorar la gestión	Mejoras de control y cumplimiento normativo	Órgano de Control Institucional	Cantidad de controles	88	27	17	24	20	68	32	25	36	93	
Mejorar la gestión	Brindar cobertura al personal y a los activos de la Institución contra la delincuencia común y los desastres naturales.	Gerencia Central de Administración General	Acciones ejecutadas para brindar seguridad a la Institución.	379	93	96	95	95	284	93	96	96	285	
Mejorar la gestión	Servicio de abastecimiento logístico.	División de Logística	Solicitudes de requerimientos atendidas	2,461	612	612	617	620	1,841	847	447	450	1,744	
Mejorar la gestión	Administración y control de los bienes patrimoniales y servicios generales de la institución	División de Servicios Administrativos	Requerimientos atendidos	2,478	637	602	609	630	1,848	640	602	609	1,851	
Mejorar la gestión	Administrar la tesorería.	División de Finanzas y Control de Riesgo	Documentos de control y administración financiera	828	210	204	207	207	621	201	196	206	603	
Mejorar la 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	96	24	24	24	24	72	24	24	24	72	
Mejorar la gestión	Gestión contable	División de Contabilidad	Estados financieros presentados a la DNPP y CGR	52	13	13	13	13	39	13	13	13	39	
Mejorar la gestión	Administrar el presupuesto institucional	División de Presupuesto	Documentos emitidos a las áreas y otras entidades.	257	65	64	65	63	194	65	64	65	194	
Mejorar la gestión	Administración de personal	División de Administración de Personal	Colaboradores atendidos	7,020	1,755	1,755	1,755	1,755	5,265	1,681	1,698	1,801	5,180	
Mejorar la gestión	Desarrollo y mantenimiento de sistemas	División de Desarrollo de Sistemas	Requerimientos atendidos	6,599	1,532	1,727	1,731	1,609	4,990	2,444	1,552	1,675	5,671	
Mejorar la gestión	Atención de requerimientos de soporte tecnológico	División de Soporte y Producción	Requerimientos atendidos	7,296	1,985	1,827	1,744	1,740	5,556	1,689	1,479	1,847	5,015	
Mejorar la gestión	Renovación de plataforma tecnológica.	División de Soporte y Producción	Bienes y servicios adquiridos	701	601	0	100	0	701	601	0	0	601	
Mejorar la gestión	Notificaciones de otros documentos institucionales	División de Control de la Deuda	Entidades que reciben comunicación de diversos asuntos institucionales diferente a la	28,291	7,279	6,974	7,019	7,019	21,272	4,488	4,632	6,720	15,840	
Mejorar la gestión	Atender consultas legales.	División Jurídica	Atención de consultas y requerimientos	1,211	281	330	330	270	941	568	322	541	1,431	
Mejorar la gestión	Formular proyectos normativos.	División Jurídica	Proyectos normativos	197	53	48	48	48	149	71	84	101	256	
Mejorar la gestión	Realizar evaluaciones Técnico-Legal.	División Jurídica	Solicitudes evaluadas sobre ratificación de ordenanzas de Municipalidades	187	31	28	24	104	83	20	16	20	56	



OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	ACTIVIDAD	UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	UNIDAD DE MEDIDA	META ANUAL	PROYECTADO						EJECUTADO			
					I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	ENE - SET	I TRIM	II TRIM	III TRIM	ENE - SET	
Mejorar la gestión	Atender procesos judiciales	División Judicial	Atención oportuna de requerimientos judiciales	9,555	1,375	2,180	3,000	3,000	6,555	2,947	2,873	4,025	9,845	
Mejorar la gestión	Atender procesos legales de asuntos no judiciales y/o prejudiciales	División Judicial	Atención oportuna de requerimientos no judiciales	3,790	594	796	1,200	1,200	2,590	1,214	1,143	1,647	4,004	
Mejorar la gestión	Planificación y control de la gestión.	División de Planificación	Informes y evaluaciones	75	16	22	21	16	59	16	22	21	59	
Mejorar la gestión	Elaboración de evaluaciones económicas, estadísticas y de gestión.	División de Investigación y Estudios Económicos	Evaluaciones	322	79	84	81	78	244	81	90	96	267	
Mejorar la gestión	Elaboración y ejecución del plan anual de investigación.	División de Investigación y Estudios Económicos	Estudios de investigación	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	
Mejorar la gestión	Analizar y Optimizar los procesos del SAT	Gerencia de Organización y Racionalización	Informes de trabajo	12	3	3	3	3	9	5	4	4	13	
Mejorar la gestión	Desarrollar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad	Gerencia de Organización y Racionalización	Informe del Sistema de Gestión de la Calidad	14	1	5	5	3	11	1	5	3	9	
Mejorar la gestión	Elaborar documentos normativos soporte a los procesos.	Gerencia de Organización y Racionalización	Documentos normativos aprobados y difundidos	65	6	20	21	18	47	32	17	50	99	
Mejorar la gestión	Campaña Masiva 2011	Institucional	Documentos/actividades	8	8	0	0	0	8	8	0	0	8	
Mejorar la gestión	Plan de mejora de la competencia provincial	Institucional	Acciones	5	0	2	1	2	3	0	2	1	3	
Mejorar la gestión	Elaboración de TUPA Modelo Municipal	Institucional	Acciones	3	2	1	0	0	3	2	1	0	3	
Mejorar la gestión	Actualización de normas provinciales en materia de ratificación de ordenanzas	Institucional	Documentos normativos aprobados y difundidos	3	1	2	0	0	3	1	2	0	3	
Mejorar la gestión	Migración de Base de datos Fase I-Factibilidad Técnica	Institucional	Informes	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
Mejorar la gestión	Actividad Institucional Masiva 2012	Institucional	Acciones	8	0	0	1	7	1	0	0	1	1	
Mejorar la gestión	Nueva Metodología de Determinación de los Arbitrios Municipales	Institucional	Acciones	3	0	0	0	3	0	0	0	0	0	
Mejorar la gestión	Implementación de ordenanza 1338 y modificatorias	Institucional	Acciones	10	0	0	8	2	8	0	0	8	8	
Mejorar el clima laboral	Desarrollo Profesional a través del Plan de Pasantías para la formación en Tributación ^{1/}	Escuela SAT	Participaciones en pasantías	103	10	33	30	30	73	0	0	0	0	

^{1/} Actividad suspendida el 25 de Mayo mediante solicitud N° 487 del Módulo de Control de la Gestión.

