

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2011 - EJECUCIÓN AL SEGUNDO TRIMESTRE

OBJETIVO ESTRATÉGICO	PRODUCTO	ACTIVIDAD	GERENCIA DE LINEA	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE	UNIDAD DE MEDIDA	META ANUAL	PROYECTADO												EJECUTADO						PROGRAMADO		EJECUTADO	
							ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	1 TRIMESTRE	2 TRIMESTRE		
Mejora el clima laboral	Beneficios para el colaborado	Desarrollo Profesional a través del Plan Anual de Capacitación	ESCUELA SAT	ESCUELA SAT	Participación en programas académicos	1,668	60	375	136	86	78	15	560	139	68	127	24		23	31	49	135	91	151	179	377		
Mejora el clima laboral	Beneficios para el colaborado	Desarrollo Profesional a través del Plan de Asistencia para la formación en Teoría y Práctica	ESCUELA SAT	ESCUELA SAT	Participación en pasantías	103			10	10	13	10	10	10	10	10	10			0	0	0			33	0		
Mejora la gestión	Excelencia en la gestión	Desarrollar servicios de formación dirigidos a funcionarios municipales	ESCUELA SAT	ESCUELA SAT	Funcionarios municipales	1,400	100	100	100	100	300	100	100	100	100	100	100	100	0	0	99	152	113	251	500	516		
Mejora la gestión	Excelencia en la gestión	Implementar, desarrollar y custodiar los servicios bibliográficos del centro de documentación	ESCUELA SAT	ESCUELA SAT	Materiales bibliográficos concedidos en préstamo	253	20	20	20	33	20	20	20	20	20	20	20	20	27	40	21	27	24	23	73	74		
Mejora la gestión	Excelencia en la gestión	Proveer y desarrollar publicaciones en materia tributaria y gestión local	ESCUELA SAT	ESCUELA SAT	Publicaciones fundadas	3			1					1				1			1				1	1		
Mejora la gestión	Excelencia en la gestión	Realizar el curso Anual de Administración Pública y Teoría y Práctica Local	ESCUELA SAT	ESCUELA SAT	Participación en el curso	35								35											0	0		
Implementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Atención al ciudadano	Fomentar la cultura tributaria local	OFICINA DE SECRETARÍA GENERAL	OFICINA DE SECRETARÍA GENERAL	Ciudadanos beneficiados	10,600	800	900	800	900	1,000	800	900	1,000	800	900	1,000	800	800	900	800	900	1,000	800		2,700	2,700	
Implementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Atención al ciudadano	Incentivar el pago voluntario	OFICINA DE SECRETARÍA GENERAL	OFICINA DE SECRETARÍA GENERAL	Ciudadanos puntuales	404,985	30	89,313	50	40	96,091	40	120	104,626	140	140	114,395		37	91,876	50	40	102,625	40	96,171	102,705		
Implementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Atención al ciudadano	Proveer y administrar el pago voluntario	OFICINA DE SECRETARÍA GENERAL	OFICINA DE SECRETARÍA GENERAL	Ciudadanos que pagan en programas de pago voluntario	1,600		350	100		300	100		300	100	50	300			355	100		300	100	400	400		
Implementar la satisfacción del ciudadano respecto de los servicios del SAT	Atención al ciudadano	Atender de manera oportuna los requerimientos de documentos del ciudadano	OFICINA DE SECRETARÍA GENERAL	OFICINA DE SECRETARÍA GENERAL	Documentos atendidos	42,840	2,220	3,220	2,620	4,020	4,020	5,020	5,020	3,520	3,020	4,520	3,520	2,120	2,926	3,321	2,650	4,152	3,890	4,995	13,060	13,037		
Implementar la satisfacción del ciudadano respecto de los servicios del SAT	Atención al ciudadano	Comunicación al ciudadano	OFICINA DE SECRETARÍA GENERAL	OFICINA DE SECRETARÍA GENERAL	Ciudadanos beneficiados	26,360	6,380	130	80	6,380	130	80	6,380	130	80	6,380	130	80	6,380	130	129	6,500	127	309	6,590	6,936		
Mejora la gestión	Excelencia en la gestión	Gestión de Archivos	OFICINA DE SECRETARÍA GENERAL	OFICINA DE SECRETARÍA GENERAL	Metas reales	1,429	117	75	323	117	117	117	73	73	173	73	83	88	118	59	86	115	117	106	352	338		
Mejora la gestión	Excelencia en la gestión	Gestión de Imagen y Protocolo	OFICINA DE SECRETARÍA GENERAL	OFICINA DE SECRETARÍA GENERAL	Acciones	333	32	27	26	33	31	20	22	27	23	33	36	23	38	28	27	33	31	21	84	85		
Mejora la gestión	Excelencia en la gestión	Directorio y Asesoría	GABINETE DE ASESORES	GABINETE DE ASESORES	Resúmenes ejecutivos	18	2	2	2	2	2	2			3			3	2	2	2	2	3	6	7			
Mejora la gestión	Excelencia en la gestión	Medios de control y cumplimiento de materia	ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	Cantidad de controles	88	10	9	8	8	6	3	9	8	7	6	6	8	12	7	13	10	11	4	17	25		
Mejora la gestión	Excelencia en la gestión	Brindar cobertura al personal y a los actos de la institución contra la delincuencia común y los delitos naturales	GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACIÓN	GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACIÓN	Acciones ejecutadas para brindar seguridad a la institución	380	32	29	32	32	32	32	32	32	32	32	31	32	32	29	32	32	32	32	96	96		
Mejora la gestión	Excelencia en la gestión	Servicio de abastecimiento logístico	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	DIVISION DE LOGISTICA	Soluciones de requerimientos atendidos	2,461	204	204	204	204	204	204	206	206	205	206	207	207	260	425	162	116	179	152	612	447		
Mejora la gestión	Excelencia en la gestión	Administración y control de los bienes patrimoniales y servicios generales de la institución	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	DIVISION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Requerimientos atendidos	2,440	200	220	217	201	200	201	201	200	200	200	200	200	220	220	200	201	200	201	602	602		
Implementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Atención al ciudadano	Recepción de pagos de los ciudadanos	GERENCIA DE FINANZAS	DIVISION DE FINANZAS Y CONTROL DE RIESGO	Ciudadanos que realizan sus pagos (número de operaciones)	3,258,555	210,485	666,728	279,246	257,538	270,119	252,538	231,490	276,931	238,779	202,289	217,485	154,927	253,207	682,086	316,763	238,860	297,421	249,388	780,195	785,669		
Mejora la gestión	Excelencia en la gestión	Administración de la tesorería	GERENCIA DE FINANZAS	DIVISION DE FINANZAS Y CONTROL DE RIESGO	Documentos de control y administración financiera	828	69	66	75	63	72	69	63	72	72	69	69	69	62	64	75	63	65	68	204	196		
Mejora la gestión	Excelencia en la gestión	Control de Riesgo Operativo	GERENCIA DE FINANZAS	DIVISION DE FINANZAS Y CONTROL DE RIESGO	Envío de informes del estado de la Cartera y Provisión a la MML	96	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	24	24		
Mejora la gestión	Excelencia en la gestión	Gestión contable	GERENCIA DE FINANZAS	DIVISION DE CONTABILIDAD	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	13	13		
Mejora la gestión	Excelencia en la gestión	Administración del presupuesto institucional	GERENCIA DE FINANZAS	DIVISION DE PRESUPUESTO	Documentos emitidos a las áreas y entidades	257	21	20	24	20	22	22	20	23	22	21	21	21	21	20	24	20	22	22	64	64		
Mejora la gestión	Excelencia en la gestión	Administración de personal	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	DIVISION DE ADMINISTRACION DE PERSONAL	Colaboradores atendidos	7,020	585	585	585	585	585	585	585	585	585	585	585	585	553	561	567	559	569	570	1,755	1,698		
Mejora el clima laboral	Beneficios para el colaborado	Desarrollar programas de fomento del equipo y trabajo	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	DIVISION DE BIENESTAR Y DESARROLLO PERSONAL	Colaboradores capacitados	330		80	30				150	30		15	25		105	227					0	0		
Mejora el clima laboral	Beneficios para el colaborado	Elaborar y ejecutar el Plan Bienestar, Seguridad y Salud ocupacional	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	DIVISION DE BIENESTAR Y DESARROLLO PERSONAL	Actividades programadas	92	6	8	7	7	9	8	8	7	7	7	8	10	6	6	7	7	9	8	24	24		
Mejora el clima laboral	Reconocimiento del colaborado	Gestión del desempeño del colaborado	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	DIVISION DE BIENESTAR Y DESARROLLO PERSONAL	Colaboradores reconocidos	18												18							0	0		
Mejora el clima laboral	Selección de competencias	Selección del modelo de gestión por competencias	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	DIVISION DE BIENESTAR Y DESARROLLO PERSONAL	Colaboradores seleccionados	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	11	3	15	19	27	12	61		
Implementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Liquidación de obligaciones	Actualización de la Base de datos con información externa	GERENCIA DE INFORMATICA	DIVISION DE DESARROLLO DE SISTEMAS	Bases de datos adquiridas	16	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	4	3		
Mejora la gestión	Excelencia en la gestión	Desarrollo y mantenimiento de sistemas	GERENCIA DE INFORMATICA	DIVISION DE DESARROLLO DE SISTEMAS	Requerimientos atendidos	6,599	548	486	498	549	547	631	609	591	531	518	552	539	820	766	858	439	568	545	1,727	1,552		
Mejora la gestión	Excelencia en la gestión	Atención de requerimientos de soporte tecnológico	GERENCIA DE INFORMATICA	DIVISION DE SOPORTE Y PRODUCCIÓN	Requerimientos atendidos	7,296	631	654	700	667	580	580	584	580	580	580	580	580	608	508	573	445	507	527	1,827	1,479		
Mejora la gestión	Excelencia en la gestión	Renovación de plataforma tecnológica	GERENCIA DE INFORMATICA	DIVISION DE SOPORTE Y PRODUCCIÓN	Bienes y servicios adquiridos	701		601						100					601						0	0		



OBJETIVO ESTRATÉGICO	PRODUCTO	ACTIVIDAD	GERENCIA DE LINEA	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE	UNIDAD DE MEDIDA	META ANUAL	PROYECTADO												EJECUTADO						PROGRAMADO		EJECUTADO
							ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	1 TRIMESTRE	2 TRIMESTRE	
Incrementar el nivel de cumplimiento en el pago voluntario	Recuperación de la deuda	Detección de omisos y/o subvaluados es y detección de omisos	GERENCIA DE FISCALIZACION	DIVISION DE DETERMINACION DE LA DEUDA	Ciudadanos omisos y subvaluados es con deuda fiscalizada	13,590	302	271	6,059	1 099	1,320	789	729	603	601	786	808	223	310	117	4,193	2,269	3,085	3,412	3,208	8,766	
Incrementar el nivel de cumplimiento en el pago voluntario	Recuperación de la deuda	Inspección y verificación de omisos o subvaluados es	GERENCIA DE FISCALIZACION	DIVISION DE INSPECCIONES	Ciudadanos fiscalizados	1,440	50		150	180	180	180	180	150	120	50	150	50	58		151	184	182	177	540	543	
Incrementar el nivel de cumplimiento en el pago voluntario	Recuperación de la deuda	Gestión de cobranza tributaria a pre-coactiva	GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	DIVISION DE COBRANZA TRIBUTARIA	Ciudadanos con gestión pre-coactiva	813,254	50,597	102,600	70,991	57 932	121,354	57,491	45,316	99,417	49 107	35,073	85,920	37,456	116,379	225 765	90,977	72,108	155,128	61,537	236,777	288,773	
Incrementar el nivel de cumplimiento en el pago voluntario	Recuperación de la deuda	Gestión de cobranza coactiva tributaria	GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	DIVISION DE COBRANZA TRIBUTARIA	Ciudadanos con gestión de cobranza coactiva	323,739	28,385	27,391	27,572	25 938	27,750	26,380	25,968	26,456	27 093	26,781	27,319	26,706	26,887	35 981	50,163	52,855	69,690	40,996	80,068	163,541	
Incrementar el nivel de cumplimiento en el pago voluntario	Recuperación de la deuda	Gestión de cobranza pre-coactiva de referencia a los reglamentos RTU, RNT y SETAME	GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	DIVISION DE COBRANZA NO TRIBUTARIA	Ciudadanos con gestión pre-coactiva	59,960	4,400	4,350	5,000	5 000	4,900	4,900	4,780	5,250	5 500	6,000	5,000	4,880	20,361	26 306	31,246	17,845	26,989	22,739	14,800	67,573	
Incrementar el nivel de cumplimiento en el pago voluntario	Recuperación de la deuda	Gestión de cobranza coactiva no tributaria	GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	DIVISION DE COBRANZA NO TRIBUTARIA	Ciudadanos con gestión de cobranza coactiva	322,520	24,800	25,940	27,000	26 960	25,940	25,940	24,820	29,980	27 980	28,980	28,460	25,720	26,123	31 005	25,723	23,624	14,433	20,584	78,840	58,641	
Incrementar el nivel de cumplimiento en el pago voluntario	Recuperación de la deuda	Regulación de multas no tributarias y control de licencias de conducir	GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	DIVISION DE CONTROL DE LA DEUDA	Ciudadanos referenciales que son egresados en el sistema	884,200	73,725	73,675	73,675	73 725	73,675	73,675	73,675	73,675	73 675	73,675	73,675	73,675	36,075	50 678	85,647	87,039	101,935	94,879	221,075	283,853	
Incrementar el nivel de cumplimiento en el pago voluntario	Recuperación de la deuda	Atención de demanda simple y notoria	GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	DIVISION DE CONTROL DE LA DEUDA	Ciudadanos con solicitudes atendidas	3,624	302	301	301	301	303	301	302	301	303	303	305	301	611	880	422	707	883	1,094	905	2,684	
Incrementar el nivel de cumplimiento en el pago voluntario	Recuperación de la deuda	Emisión de actos administrativos de deuda No Tributaria	GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	DIVISION DE CONTROL DE LA DEUDA	Ciudadanos con deuda emitida no tributaria	420,700	33,800	39,200	33,800	33 300	38,700	32,800	32,800	38,700	32 800	32,800	38,700	33,300	25,122	19 185	32,519	31,743	32,515	45,499	104,800	109,757	
Incrementar el nivel de cumplimiento en el pago voluntario	Recuperación de la deuda	Emisión de actos administrativos de deuda tributaria	GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	DIVISION DE CONTROL DE LA DEUDA	Ciudadanos con deuda emitida tributaria	293,483	13,254	2,001	19,059	36 826	9,198	34,322	35,279	14,140	56 147	15,701	12,745	44,811	17,042	17 151	61,935	49,655	20,971	54,468	80,346	125,094	
Incrementar el nivel de cumplimiento en el pago voluntario	Recuperación de la deuda	Notificación por concepto tributario	GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	DIVISION DE CONTROL DE LA DEUDA	Ciudadanos con deuda tributaria notificada	1 515,072	337,762	154,291	113,252	97 315	126,369	105,190	86,336	111,721	126 508	57,972	96,825	101,531	263,321	207 207	136,649	154,670	146,275	121,111	328,874	422,056	
Incrementar el nivel de cumplimiento en el pago voluntario	Recuperación de la deuda	Notificación de omisos tributarios	GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	DIVISION DE CONTROL DE LA DEUDA	Ciudadanos con deuda por concepto no tributario o notificación	1 129,502	92,721	98,121	93,071	92 221	97,971	91,721	92,071	97,621	92 071	91,721	97,971	92,221	80,842	91 240	121,523	64,311	105,708	89,805	281,913	259,824	
Incrementar el nivel de cumplimiento en el pago voluntario	Recuperación de la deuda	Verificación de omisos y/o no seguimiento de deuda No Tributaria	GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	DIVISION DE CONTROL DE LA DEUDA	Ciudadanos con verificación de deuda	26,790	2,372	2,111	2,419	2 289	2,244	2,193	2,257	2,199	2 199	2,204	2,142	2,161	2,868	1 032	3,021	3,008	3,207	3,563	6,726	9,778	
Incrementar el nivel de cumplimiento en el pago voluntario	Recuperación de la deuda	Verificación de omisos y/o no seguimiento de deuda preal y a b t os	GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	DIVISION DE CONTROL DE LA DEUDA	Ciudadanos con verificación de deuda	7,699	467	447	672	647	532	842	597	577	872	602	547	897	842	5 771	2,986	560	581	1,030	2,021	2,171	
Incrementar el nivel de cumplimiento en el pago voluntario	Excelencia en la gestión	Notificación de omisos documentos tributarios	GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	DIVISION DE CONTROL DE LA DEUDA	Entidades que reciben comunificación de diversos asuntos tributarios de frente a la	28,291	2,328	2,643	2,308	2 308	2,368	2,298	2,353	2,368	2 298	2,298	2,303	2,418	1,242	1 199	2,047	1,604	1,438	1,590	6,974	4,632	
Incrementar el nivel de cumplimiento en el pago voluntario	Recuperación de la deuda	Ejecución medida cautelar por secuestro o consignación de vehículos a garantía por el ejecuto coactivo	GERENCIA DE OPERACIONES ESPECIALES	DIVISION DE OPERACIONES ESPECIALES	Ciudadanos que se les ejecuta la MC	21,000	1,800	1,500	1,600	1 500	1,500	2,000	1,900	1,800	1 800	1,900	2,000	1,700	2,127	1 921	2,351	2,000	2,002	2,430	5,000	6,432	
Incrementar el nivel de cumplimiento en el pago voluntario	Recuperación de la deuda	Custodia de vehículos retenidos según divisi	GERENCIA DE OPERACIONES ESPECIALES	DIVISION DE ADMINISTRACION DE DEPOSITOS	Ciudadanos con vehículos en custodia	24,456	2,088	1,788	1,888	1 788	1,788	2,288	2,188	2,088	2 088	2,188	2,288	1,988	2,418	2 252	2,528	2,112	2,106	2,529	5,864	6,747	
Incrementar el nivel de cumplimiento en el pago voluntario	Recuperación de la deuda	Regulación de omisos y/o detección de omisos de los ciudadanos (DDJJ, actualizaciones, etc.)	GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	DIVISION DE ATENCION Y ORIENTACION	Ciudadanos con información egresada	166,400	14,000	20,000	15,000	13 300	13,500	13,200	12,800	13,300	13 100	12,600	13,100	12,500	23,649	27 291	19,149	15,809	17,913	15,665	40,000	49,387	
Incrementar el nivel de cumplimiento en el pago voluntario	Atención al ciudadano	Absolver consultas personales	GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	DIVISION DE ATENCION Y ORIENTACION	Ciudadanos atendidos	390,000	35,000	46,000	42,000	33 000	32,000	29,000	27,000	32,000	29 000	27,000	32,000	26,000	41,680	59 617	44,306	38,516	45,719	43,052	94,000	127,287	
Incrementar el nivel de cumplimiento en el pago voluntario	Atención al ciudadano	Atender consultas por Call center, correo electrónico, chat y otros medios	GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	DIVISION DE ATENCION Y ORIENTACION	Ciudadanos atendidos	1 441,000	122,000	132,000	120,000	114 000	125,000	118,000	115,000	125,000	118 000	115,000	125,000	112,000	121,818	127 034	149,106	141,251	167,981	170,366	357,000	479,598	
Incrementar el nivel de cumplimiento en el pago voluntario	Atención al ciudadano	Recepción de documentos	GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	DIVISION DE ATENCION Y ORIENTACION	Ciudadanos atendidos	137,400	11,200	11,700	11,500	11 400	11,700	11,500	11,300	11,700	11 500	11,200	11,500	11,200	12,245	11 546	12,297	10,677	13,390	14,191	34,600	38,258	
Incrementar el nivel de cumplimiento en el pago voluntario	Atención al ciudadano	Atender recursos impugnados y solicitudes no contenidas en materia No Tributaria	GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	DIVISION DE RECLAMOS	Ciudadanos con reclamos no tributarios atendidos	59,000	5,250	5,250	5,250	5 250	4,750	4,750	4,750	4,750	4 750	4,750	4,750	4,750	3,470	3 249	3,804	3,037	3,215	4,426	14,750	10,678	
Incrementar el nivel de cumplimiento en el pago voluntario	Atención al ciudadano	Atender recursos impugnados y solicitudes no contenidas en materia Tributaria	GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	DIVISION DE RECLAMOS	Ciudadanos con reclamos tributarios atendidos	15,000	1,250	1,250	1,250	1 250	1,250	1,250	1,250	1,250	1 250	1,250	1,250	1,250	1,312	1 477	1,771	1,566	1,405	1,393	3,750	4,364	
Incrementar el nivel de cumplimiento en el pago voluntario	Atención al ciudadano	Recepción y atención quejas	GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	OFICINA DE DEFENSORIA DEL CONTRIBUYENTE Y DEL ADMINISTRADO	Ciudadanos con quejas atendidas	1,265	108	132	132	112	127	112	108	105	95	86	78	70	228	277	273	140	110	186	351	436	
Incrementar el nivel de cumplimiento en el pago voluntario	Atención al ciudadano	Recepción y atención sugerencias	GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	OFICINA DE DEFENSORIA DEL CONTRIBUYENTE Y DEL ADMINISTRADO	Ciudadanos con sugerencias atendidas	87				35				30				22			47			35	47		
Incrementar el nivel de cumplimiento en el pago voluntario	Atención al ciudadano	Resolución de apelaciones de RNT y RTU y SETAME	GERENCIA DE ASUNTOS LEGALES	DIVISION JURIDICA	Ciudadanos con apelaciones atendidas	15,000	1,500	1,500	1,300	1 200	1,200	1,200	1,200	1,300	1 200	1,200	1,200	1,200	1,012	701	1,100	733	405	754	3,600	1,892	
Mejorar la gestión	Excelencia en la gestión	Atender consultas legales	GERENCIA DE ASUNTOS LEGALES	DIVISION JURIDICA	Atención de consultas y quejas	1,211	88	83	110	110	110	110	110	110	110	90	90	90	291	137	140	93	119	110	330	322	
Mejorar la gestión	Excelencia en la gestión	Fórmula proyectos no mativos	GERENCIA DE ASUNTOS LEGALES	DIVISION JURIDICA	Proyectos no mativos	197	21	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	19	27	25	32	32	20	48	84	
Mejorar la gestión	Excelencia en la gestión	Realizar evaluaciones Técnico-Legal	GERENCIA DE ASUNTOS LEGALES	DIVISION JURIDICA	Solicitudes evaluadas sobre atención de demandas de Municipalidades	187	11	10	10	10	9	9	8	9	7	15	36	53	11	6	3	4	8	4	28	16	
Mejorar la gestión	Excelencia en la gestión	Atender procesos judiciales	GERENCIA DE ASUNTOS LEGALES	DIVISION JUDICIAL	Atención oportuna de quejas judiciales	9,555	590	195	590	590	590	1,000	1,000	1,000	1 000	1,000	1,000	1,000	1,128	896	923	871	989	1,013	2,180	2,873	
Mejorar la gestión	Excelencia en la gestión	Atender procesos legales de asuntos no judiciales y/o judiciales	GERENCIA DE ASUNTOS LEGALES	DIVISION JUDICIAL	Atención oportuna de quejas judiciales	3,790	198	198	198	198	198	400	400	400	400	400	400	400	413	413	388	276	359	508	796	1,143	
Mejorar la gestión	Excelencia en la gestión	Planificación y control de la gestión	GERENCIA DE INVESTIGACION Y DESARROLLO	DIVISION DE PLANIFICACION	Informes y evaluaciones	75	8	5	3	8	7	7	10	5	6	8	5	3	8	5	3	8	7	7	22	22	
Mejorar la gestión	Excelencia en la gestión	Elaboración de evaluaciones económicas, estadísticas y de gestión	GERENCIA DE INVESTIGACION Y DESARROLLO	DIVISION DE INVESTIGACION Y ESTUDIOS ECONOMICOS	Evaluaciones	322	25	24	30	24	33	27	25	28	28	26	26	26	25	26	30	33	27	30	84	90	





OBJETIVO ESTRATÉGICO	PRODUCTO	ACTIVIDAD	GERENCIA DE LINEA	UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	UNIDAD DE MEDIDA	META ANUAL	PROYECTADO												EJECUTADO						PROGRAMADO	EJECUTADO
							ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	1 TRIMESTRE	1 TRIMESTRE
Mejora la gestión	Excelencia en la gestión	Elaboración y ejecución del plan anual de inversión	GERENCIA DE INVESTIGACION Y DESARROLLO	DIVISION DE INVESTIGACION Y ESTUDIOS ECONOMICOS	Estudios de inversión	2												2							0	0
Mejora la gestión	Excelencia en la gestión	Análisis y optimización de los procesos del SAT	GERENCIA DE ORGANIZACION Y RACIONALIZACION	GERENCIA DE ORGANIZACION Y RACIONALIZACION	Infommes de trabajo	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	3	4
Mejora la gestión	Excelencia en la gestión	Desarrolla y mantiene el Sistema de Gestión de la Calidad	GERENCIA DE ORGANIZACION Y RACIONALIZACION	GERENCIA DE ORGANIZACION Y RACIONALIZACION	Informe del Sistema de Gestión de la Calidad	14	1			2	1	2	3	1	1	1	1	1	1			2	1	2	5	5
Mejora la gestión	Excelencia en la gestión	Elabora documentos normativos que apoyan a los procesos	GERENCIA DE ORGANIZACION Y RACIONALIZACION	GERENCIA DE ORGANIZACION Y RACIONALIZACION	Documentos normativos elaborados y difundidos	65	2	2	2	5	8	7	5	8	8	8	5	5	14	6	12	7	8	2	20	17
Mejora la gestión	Recuperación de la deuda	Apoyo logístico para el cumplimiento de obligaciones y generación de ingresos	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Ciudadanos reflejados	140,000	5,020	4,525	10,230	11,020	10,025	15,030	15,020	15,025	15,030	15,020	14,025	10,030	12,760	13,754	19,756	20,319	24,062	29,360	36,075	73,741
Mejora la gestión	Excelencia en la gestión	Campaña Masiva	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Documentos/actividades	8	6		2										6		2				0	0
Mejora la gestión	Excelencia en la gestión	Proyectos - Institucional	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Entregables	1												1							0	0
Mejora la gestión	Excelencia en la gestión	Plan de mejora de la competencia a personal	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Acciones	5				1	1		1			1		1				1	1		2	2
Mejora la gestión	Excelencia en la gestión	Elaboración de TUPA Modelo Municipal	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Acciones	3			2	1											2	1			1	1
Mejora la gestión	Excelencia en la gestión	Actualización de normativas y procedimientos en materia de atención de denuncias	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Documentos normativos elaborados y difundidos	3			1	1	1										1	1	1		2	2

1/ Actividad suspendida mediante solicitud N° 487 del Módulo de Control de la Gestión

Elaboración de División de Planificación - GID

Fuente: Módulo de Control de la Gestión - Unidades Orgánicas

Actualizado al 12 de julio de 2011