

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2011 - EJECUCIÓN AL CUARTO TRIMESTRE

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDAD	UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	UNIDAD DE MEDIDA	META ANUAL	PROGRAMADO				EJECUTADO				
					I TRM	II TRIM	III TRM	VI TRIM	I TRM	II TRIM	III TRM	VI TRIM	TOTAL
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Custodia de vehículos internados según diversos operativos realizados en cumplimiento a la normatividad vigente	Division de Administración de Depósitos	Ciudadanos con vehículos en custodia	24,456	5,764	5,864	6,364	6,464	7,198	6,747	7,202	8,772	29,919
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Registro y determinación de la información de los ciudadanos (DD.JJ., actualizaciones, etc.)	Division de Atención y Orientación	Ciudadanos con información registrada	166,400	49,000	40,000	39,200	38,200	70,089	49,387	51,446	57,651	228,573
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Gestión de cobranza pre - coactiva de infracciones a los reglamentos RTU, RNT y SETAME	Division de Cobranza no Tributaria	Ciudadanos con gestión pre - coactiva	126,080	13,750	14,800	15,530	82,000	77,913	67,573	176,105	116,362	437,953
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Gestión de cobranza coactiva no tributario.	Division de Cobranza no Tributaria	Ciudadanos con gestión de cobranza coactiva	322,520	77,740	78,840	82,780	83,160	82,851	58,641	62,214	80,425	284,131
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Gestión de cobranza tributaria pre - coactiva	Division de Cobranza Tributaria	Ciudadanos con gestión pre - coactiva	853,169	224,188	236,777	193,840	198,364	433,121	288,773	276,643	248,122	1,246,659
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Gestión cobranza coactiva tributaria	Division de Cobranza Tributaria	Ciudadanos con gestión de cobranza coactiva	394,447	83,348	80,068	79,517	151,514	113,031	163,541	213,936	170,813	661,321
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Registro de multas no tributarias y control de licencias de conducir	Division de Control de la Deuda	Ciudadanos infractores que son registrados en el sistema.	884,200	221,075	221,075	221,025	221,025	172,400	283,853	330,708	338,854	1,125,815
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Atención de Trámite Simple T y NT	Division de Control de la Deuda	Ciudadanos con solicitudes atendidas	4,742	904	905	906	2,027	1,913	2,684	3,151	2,988	10,736
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Emisión de actos administrativos de deuda No Tributaria	Division de Control de la Deuda	Ciudadanos con deuda emitida no tributaria	420,700	106,800	104,800	104,300	104,800	76,826	109,757	205,901	228,531	621,015
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Emisiones de actos administrativos de deuda tributaria	Division de Control de la Deuda	Ciudadanos con deuda emitida tributaria	293,483	34,314	80,346	105,566	73,257	96,128	125,094	120,845	90,617	432,684
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Notificación por concepto tributarios	Division de Control de la Deuda	Ciudadanos con deuda tributaria notificados	1,615,619	605,305	328,874	324,565	356,875	607,177	422,056	419,542	343,290	1,792,065
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Notificaciones No Tributarias	Division de Control de la Deuda	Ciudadanos con deuda por concepto no tributario notificados	1,288,399	283,913	281,913	281,763	440,810	293,605	259,824	504,470	443,008	1,500,907
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Verificación, reincorporación seguimiento de deuda No Tributaria	Division de Control de la Deuda	Ciudadanos con verificación de deuda	26,973	6,902	6,726	6,655	6,690	6,921	9,778	16,954	8,928	42,581
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Verificación, reincorporación y seguimiento de deuda predial y arbitrios	Division de Control de la Deuda	Ciudadanos con verificación de deuda	8,142	1,586	2,021	2,046	2,489	9,599	2,171	3,349	2,475	17,594
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Actualización de la Base de datos con información externa	Division de Desarrollo de Sistemas	Bases de datos adquiridas	16	6	4	3	3	2	3	3	3	11
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Detección de omisos y/o su valuadores y determinación de deuda	Division de Determinación de la Deuda	Ciudadanos omisos y subvaluadores con deuda fiscalizada	14,645	6,632	3,208	2,184	2,621	4,620	8,766	7,738	7,349	28,473
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Recepcionar pagos de los ciudadanos	Division 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	1,252,056	785,669	823,547	769,854	3,631,126
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Inspección y verificación de omisos o subvaluadores.	Division de Inspecciones	Ciudadanos fiscalizados	1,680	200	540	530	410	209	543	565	435	1,752
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Ejecutar medidas cautelares por secuestro conservativo de vehículos trabada y cargada por el ejecutor coactivo.	Division de Operaciones Especiales	Ciudadanos que se les ejecuta la MC	21,000	4,900	5,000	5,500	5,600	6,399	6,432	7,019	8,724	28,574



Elaboración: División de Planificación - GID / Servicio de Administración Tributaria de Lima

Fuente: Módulo de Control de la Gestión - Unidades Órgánicas

Actualizado al 17 de enero de 2012

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDAD	UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	UNIDAD DE MEDIDA	META ANUAL	PROGRAMADO				EJECUTADO				
					I TRM	II TRIM	III TRM	VI TRIM	I TRM	II TRIM	III TRM	VI TRIM	TOTAL
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	46,270	73,741	125,565	145,914	391,490
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Proyecto de Mejoras al modulo de Medidas Cautelares	Institucional	Informes	3	0	0	0	3	0	0	0	3	3
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Fomentar la cultura tributaria local	Oficina de Secretaria General	Ciudadanos beneficiados	10,600	2,500	2,700	2,700	2,700	2,500	2,700	2,700	2,685	10,585
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Incentivo al pago voluntario	Oficina de Secretaria General	Ciudadanos puntuales	407,192	89,393	96,171	107,093	114,535	91,963	102,705	109,387	119,147	423,202
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Programas de acercamiento al ciudadano	Oficina de Secretaria General	Ciudadanos que participan en programas de acercamiento	1,600	450	400	400	350	455	400	485	275	1,615
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	2	2
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Optimización de la Gestión del Impuesto Vehicular	Institucional	Informes	2	0	0	0	2	0	0	0	2	2
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Optimización integral del Proceso de Notificaciones	Institucional	Informes	5	0	0	1	4	0	0	0	3	3
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Reforma de Política Tributaria Municipal	Institucional	Servicios	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1
Incrementar la satisfacción del ciudadanos respecto de los servicios del SAT	Absolver consultas personalizadas	Division de Atención y Orientación	Ciudadanos atendidos	407,520	123,000	94,000	95,320	95,200	145,603	127,287	147,867	165,755	586,512
Incrementar la satisfacción del ciudadanos respecto de los servicios del SAT	Atender consultas por Call center, correo electrónico, chat y otros medios.	Division de Atención y Orientación	Ciudadanos atendidos	1,536,200	374,000	357,000	396,880	408,320	397,958	479,598	552,042	540,222	1,969,820
Incrementar la satisfacción del ciudadanos respecto de los servicios del SAT	Recepcionar documentos.	Division de Atención y Orientación	Ciudadanos atendidos	137,400	34,400	34,600	34,500	33,900	36,088	38,258	41,666	41,773	157,785
Incrementar la satisfacción del ciudadanos respecto de los servicios del SAT	Atender recursos impugnatorios y solicitudes no contenciosas en materia No Tributaria	Division de Reclamos	Ciudadanos con reclamos no tributarios atendidos	59,000	15,750	14,750	14,250	14,250	10,523	10,678	11,142	12,672	45,015
Incrementar la satisfacción del ciudadanos respecto de los servicios del SAT	Atender recursos impugnatorios y solicitudes no contenciosas en materia Tributaria	Division de Reclamos	Ciudadanos con reclamos tributarios atendidos	15,000	3,750	3,750	3,750	3,750	4,560	4,364	3,510	3,386	15,820
Incrementar la satisfacción del ciudadanos respecto de los servicios del SAT	Resolver resoluciones de apelación de RNT y RTU y SETAME	Division Jurídica	Ciudadanos con apelaciones atendidas	13,400	4,200	3,600	3,200	2,400	2,813	1,892	2,005	3,026	9,736
Incrementar la satisfacción del ciudadanos respecto de los servicios del SAT	Renovación Tecnológica	Institucional	Unidades	277	0	0	0	277	0	0	0	32	32
Incrementar la satisfacción del ciudadanos 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	778	436	559	254	2,027
Incrementar la satisfacción del ciudadanos 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	0	47	25	1	73
Incrementar la satisfacción del ciudadanos respecto de los servicios del SAT	Atención de requerimientos de documentos del archivo	Oficina de Secretaria General	Documentos atendidos	42,840	8,060	13,060	11,560	10,160	8,897	13,037	11,893	15,837	49,664
Incrementar la satisfacción del ciudadanos respecto de los servicios del SAT	Comunicación al ciudadano	Oficina de Secretaria General	Ciudadanos beneficiados	26,360	6,590	6,590	6,590	6,590	6,639	6,936	6,768	7,659	28,002



Elaboración: División de Planificación - GID / Servicio de Administración Tributaria de Lima

Fuente: Módulo de Control de la Gestión - Unidades Órgánicas

Actualizado al 17 de enero de 2012

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDAD	UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	UNIDAD DE MEDIDA	META ANUAL	PROGRAMADO				EJECUTADO				
					I TRM	II TRIM	III TRM	VI TRIM	I TRM	II TRIM	III TRM	VI TRIM	TOTAL
Mejorar el clima laboral	Desarrollar programas de fomento del equilibrio vida y trabajo.	Division de Bienestar y Desarrollo Personal	Colaboradores participantes	315	110	0	180	25	332	0	216	42	590
Mejorar el clima laboral	Elaborar y ejecutar el Plan Bienestar, Seguridad y Salud ocupacional.	Division de Bienestar y Desarrollo Personal	Actividades programadas	93	21	24	22	26	19	24	22	26	91
Mejorar el clima laboral	Gestión del desempeño del colaborador.	Division de Bienestar y Desarrollo Personal	Colaboradores reconocidos	14	0	0	0	14	0	0	0	14	14
Mejorar el clima laboral	Selección bajo el modelo de gestión por competencias	Division de Bienestar y Desarrollo Personal	Colaboradores seleccionados	48	12	12	12	12	20	61	65	173	319
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	103	377	524	398	1,402
Mejorar el clima laboral	Desarrollo Profesional a través del Plan de Pasantías para la formación en Tributación (Suspendido) ^{1/}	Escuela SAT	Participaciones en pasantías	103	10	33	30	30	0	0	0	0	0
Gestión	Fortalecimiento Catastral de Lima	Institucional	Informes	10	0	0	8	2	0	0	8	2	10
Gestión	Administración de personal	Division de Administración de Personal	Colaboradores atendidos	7,020	1,755	1,755	1,755	1,755	1,681	1,698	1,801	2,070	7,250
Gestión	Gestión contable	Division de Contabilidad	Estados financieros presentados a SUNAT y SUN	52	13	13	13	13	13	13	13	13	52
Gestión	Notificaciones de otros documentos institucionales	Division 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	4,488	4,632	6,720	28,097	43,937
Gestión	Desarrollo y mantenimiento de sistemas	Division de Desarrollo de Sistemas	Requerimientos atendidos.	6,599	1,532	1,727	1,731	1,609	2,444	1,552	1,675	1,506	7,177
Gestión	Administrar la tesorería.	Division de Finanzas y Control de Riesgo	Documentos de control y administración financiera.	828	210	204	207	207	201	196	206	202	805
Gestión	Control de Riesgo Operativo.	Division de Finanzas y Control de Riesgo	Envío de informes del estado de la cartera y provisión a la MML.	96	24	24	24	24	24	24	24	24	96
Gestión	Elaboración de evaluaciones económicas, estadísticas y de gestión.	Division de Investigación y Estudios Económicos	Evaluaciones	322	79	84	81	78	81	90	96	91	358
Gestión	Elaboración y ejecución del plan anual de investigación.	Division de Investigación y Estudios Económicos	Estudios de investigación	2	0	0	0	2	0	0	0	2	2
Gestión	Servicio de abastecimiento logístico.	Division de Logística	Solicitudes de requerimientos atendidas	2,461	612	612	617	620	847	447	450	523	2,267
Gestión	Planificación y control de la gestión.	Division de Planificación	Informes y evaluaciones	76	16	22	21	17	16	22	21	17	76
Gestión	Administrar el presupuesto institucional	Division de Presupuesto	Documentos emitidos a las áreas y otras entidades.	257	65	64	65	63	65	64	65	63	257
Gestión	Administración y control de los bienes patrimoniales y servicios generales de la institución	Division de Servicios Administrativos	Requerimientos atendidos.	2,478	637	602	609	630	640	602	609	630	2,481
Gestión	Atención de requerimientos de soporte tecnológico	Division de Soporte y Producción	Requerimientos atendidos.	7,296	1,985	1,827	1,744	1,740	1,689	1,479	1,847	1,739	6,754



Elaboración: División de Planificación - GID / Servicio de Administración Tributaria de Lima

Fuente: Módulo de Control de la Gestión - Unidades Orgánicas

Actualizado al 17 de enero de 2012



OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDAD	UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	UNIDAD DE MEDIDA	META ANUAL	PROGRAMADO				EJECUTADO				
					I TRIM	II TRIM	III TRIM	VI TRIM	I TRIM	II TRIM	III TRIM	VI TRIM	TOTAL
Gestión	Renovación de plataforma tecnológica.	Division de Soporte y Producción	Bienes y servicios adquiridos.	701	601	0	100	0	601	0	0	0	601
Gestión	Atender procesos judiciales	Division Judicial	Atención oportuna de requerimientos judiciales	9,555	1,375	2,180	3,000	3,000	2,947	2,873	4,025	3,644	13,489
Gestión	Atender procesos legales de asuntos no judiciales y/o prejudiciales	Division Judicial	Atención oportuna de requerimientos no judiciales	3,790	594	796	1,200	1,200	1,214	1,143	1,647	1,445	5,449
Gestión	Atender consultas legales.	Division Jurídica	Atención de consultas y requerimientos	1,211	281	330	330	270	568	322	541	312	1,743
Gestión	Formular proyectos normativos.	Division Jurídica	Proyectos normativos	197	53	48	48	48	71	84	101	89	345
Gestión	Realizar evaluaciones Técnico-Legal.	Division Jurídica	Solicitudes evaluadas sobre ratificación de ordenanzas de Municipalidades	187	31	28	24	104	20	16	20	138	194
Gestión	Desarrollar servicios de formación dirigidos a funcionarios municipales.	Escuela SAT	Funcionarios municipales	1,200	300	500	300	100	99	516	421	37	1,073
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	88	74	33	44	239
Gestión	Promover y desarrollar publicaciones en materia de gestión y gestión legal.	Escuela SAT	Publicaciones difundidas.	2	0	1	1	0	0	1	0	0	1
Gestión	Realizar el curso Anual de Administración Pública y Tributación Local (Suspendido) ^{2/}	Escuela SAT	Participación en el curso	35	0	0	0	35	0	0	0	0	0
Gestión	Dirección y asesoría	Gabinete de Asesores	Resúmenes ejecutivos	18	6	6	3	3	6	7	3	3	19
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	93	96	96	95	380
Gestión	Analizar y Optimizar los procesos del SAT	Gerencia de Organización y Racionalización	Informes de trabajo	12	3	3	3	3	5	4	4	3	16
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	1	5	3	3	12
Gestión	Elaborar documentos normativos soporte a los procesos.	Gerencia de Organización y Racionalización	Documentos normativos aprobados y difundidos	65	6	20	21	18	32	17	50	19	118
Gestión	Actividad Institucional Masiva 2012	Institucional	Acciones	8	0	0	1	7	0	0	1	7	8
Gestión	Actualización de normas provinciales en materia de ratificación de ordenanzas	Institucional	Documentos normativos aprobados y difundidos	3	1	2	0	0	1	2	0	0	3
Gestión	Elaboración de TUPA Modelo Municipal	Institucional	Acciones	3	2	1	0	0	2	1	0	0	3
Gestión	Implementación de Ordenanza 1338 y Modificatorias	Institucional	Entregables	10	0	0	8	2	0	0	8	2	10
Gestión	Migración de Base de datos Fase I-Factibilidad Técnica	Institucional	Informes	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1

Elaboración: División de Planificación - GID / Servicio de Administración Tributaria de Lima

Fuente: Módulo de Control de la Gestión - Unidades Órgánicas

Actualizado al 17 de enero de 2012

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDAD	UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	UNIDAD DE MEDIDA	META ANUAL	PROGRAMADO				EJECUTADO				
					I TRIM	II TRIM	III TRIM	VI TRIM	I TRIM	II TRIM	III TRIM	VI TRIM	TOTAL
Gestión	Nueva Metodología de Determinación de los Arbitrios Municipales	Institucional	Acciones	3	0	0	0	3	0	0	0	3	3
Gestión	Plan de mejora de la competencia provincial	Institucional	Acciones	5	0	2	1	2	0	2	1	2	5
Gestión	Campaña Masiva 2011	Institucional	Documentos/actividades	8	8	0	0	0	8	0	0	0	8
Gestión	Gestión de Archivo	Oficina de Secretaria General	Metros lineales	1,429	515	352	319	244	262	338	394	261	1,256
Gestión	Gestión de imagen y protocolo.	Oficina de Secretaria General	Acciones	333	85	84	72	92	93	85	72	102	352
Gestión	Mejoras de control y cumplimiento normativo	Órgano de Control Institucional	Cantidad de controles	88	27	17	24	20	32	25	36	38	131

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

^{2/} Actividad suspendida el 17 de Noviembre mediante solicitud N° 527 del Módulo de Control de la Gestión.

