

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2011 - EJECUCIÓN AL PRIMER TRIMESTRE

OBJETIVO ESTRATÉGICO	PRODUCTO	ACTIVIDADES	GERENCIA DE LINEA	UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	UNIDAD DE MEDIDA	META ANUAL	PROGRAMADO												EJECUTADO			I TRIMESTRE	I TRIMESTRE
							ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	PROGRAMADO	EJECUTADO
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Atención al ciudadano	Fomentar la cultura tributaria local	OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	Ciudadanos beneficiados	10,600	800	900	800	900	1,000	800	900	1,000	800	900	1,000	800	800	900	800	2,500	2,500
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Atención al ciudadano	Incentivo al pago voluntario	OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	Ciudadanos puntuales	404,343	30	89,313	50	40	95,899	40	30	104,551	40	30	114,320		37	91,876	50	89,399	91,963
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Atención al ciudadano	Programas de acercamiento al ciudadano	OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	Ciudadanos que participan en programas de acercamiento	1,600		350	100		300	100		300	100	50	300			355	100	450	455
Incrementar la satisfacción del ciudadano respecto de los servicios del SAT	Atención al ciudadano	Atención de requerimientos de documentos del archivo	OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	OFICINA DE SECRETARIA 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	8,060	8,897
Mejorar la gestión	Excelencia en la gestión	Gestión de Archivo	OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	Metros lineales	2,638.31	117	75	323	117	117	317	117	117	317	129	573	317	118	59	86	515	262
Mejorar la gestión	Excelencia en la gestión	Dirección y asesoría	GABINETE DE ASESORES	GABINETE DE ASESORES	Resúmenes ejecutivos	24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6
Mejorar la gestión	Excelencia en la gestión	Realizar el curso Anual de Administración Pública y Tributación Local.	ESCUELA SAT	ESCUELA SAT	Participación en el curso	35								35								0	0
Mejorar 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	300	99
Mejorar la gestión	Excelencia en la gestión	Promover y desarrollar publicaciones en materia tributaria y gestión local.	ESCUELA SAT	ESCUELA SAT	Publicaciones difundidas.	3				1				1				1				0	0
Mejorar la gestión	Excelencia en la gestión	Implementar, brindar, administrar y custodiar los servicios bibliográficos del centro de documentación	ESCUELA SAT	ESCUELA SAT	Material bibliográfico concedido en préstamo	253	20	20	20	33	20	20	20	20	20	20	20	20	27	40	21	60	88
Mejorar la gestión	Excelencia en la gestión	Brindar cobertura al personal y a los activos de la Institución contra la delincuencia común y los desastres naturales.	GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	GERENCIA CENTRAL DE ADMINIST. GENERA	Acciones ejecutadas para brindar seguridad a la Institución.	380	32	29	32	32	32	32	32	32	32	32	31	32	32	29	32	93	93
Mejorar la gestión	Excelencia en la gestión	Servicio de abastecimiento logístico.	GERENCIA DE ADMINISTRACION	DIVISION DE LOGISTICA	Solicitudes de requerimientos atendidas	2,461	204	204	204	204	204	204	206	206	205	206	207	207	260	425	162	612	847
Mejorar 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	13	13
Mejorar la gestión	Excelencia en la gestión	Administrar 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	210	201
Mejorar 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	24	24
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Atención al ciudadano	Recepcionar 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	1,156,459	1,252,056
Mejorar la gestión	Excelencia en la gestión	Administrar el presupuesto institucional	GERENCIA DE FINANZAS	DIVISION DE PRESUPUESTO	Documentos emitidos a las áreas y otras entidades.	257	21	20	24	20	22	22	20	23	22	21	21	21	21	20	24	65	65
Mejorar la gestión	Excelencia en la gestión	Realizar evaluaciones Técnico-Legal.	GERENCIA DE ASUNTOS LEGALES	DIVISION JURIDICA	Solicitudes evaluadas sobre ratificación de ordenanzas de Municipalidades	187	11	10	10	10	9	9	8	9	7	15	36	53	11	6	3	31	20
Mejorar la gestión	Excelencia en la gestión	Formular proyectos normativos.	GERENCIA DE ASUNTOS LEGALES	DIVISION JURIDICA	Proyectos normativos	197	21	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	19	27	25	58	71
Incrementar la satisfacción del ciudadano respecto de los servicios del SAT	Atención al ciudadano	Resolver resoluciones de apelación de RNT y RTU y SETAME	GERENCIA DE ASUNTOS LEGALES	DIVISION JURIDICA	Ciudadanos con apelaciones atendidas	15,000	1,500	1,500	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200	1,012	701	1,100	4,200	2,813
Mejorar la gestión	Excelencia en la gestión	Atender consultas legales.	GERENCIA DE ASUNTOS LEGALES	DIVISION JURIDICA	Atención de consultas y requerimientos	1,211	88	83	110	110	110	110	110	110	110	90	90	90	291	137	140	281	568
Mejorar la gestión	Excelencia en la gestión	Atender procesos judiciales	GERENCIA DE ASUNTOS LEGALES	DIVISION JUDICIAL	Atención oportuna de requerimientos judiciales	6,685	590	195	590	590	590	590	590	590	590	590	590	590	1,128	896	923	1,375	2,947
Mejorar la gestión	Excelencia en la gestión	Atender procesos legales de asuntos no judiciales y/o prejudiciales	GERENCIA DE ASUNTOS LEGALES	DIVISION JUDICIAL	Atención oportuna de requerimientos no judiciales	2,376	198	198	198	198	198	198	198	198	198	198	198	198	413	413	388	594	1,214
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	16	16
Mejorar la gestión	Excelencia en la gestión	Elaboración y ejecución del plan anual de investigación.	GERENCIA DE INVESTIGACION Y DESARROLLO	DIVISION DE INVESTIGACION Y ESTUDIOS ECONOMICOS	Estudios de investigación	2						1						1				0	0
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	79	81
Mejorar la gestión	Excelencia en la gestión	Elaborar documentos normativos soporte a los procesos.	GERENCIA DE ORGANIZACION Y RACIONALIZACION	GERENCIA DE ORGANIZACION Y RACIONALIZACION	Documentos normativos aprobados y difundidos	65	2	2	2	5	8	7	5	8	8	8	5	5	14	6	12	6	32





						PROGRAMADO												EJECUTADO			I TRIMESTRE	I TRIMESTRE	
OBJETIVO ESTRATÉGICO	PRODUCTO	ACTIVIDADES	GERENCIA DE LINEA	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE	UNIDAD DE MEDIDA	META ANUAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	PROGRAMADO	EJECUTADO
Incrementar la satisfacción del ciudadanos respecto de los servicios del SAT	Atención al ciudadano	Recepcionar y atender quejas.	GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	OFIC 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	372	778
Incrementar la satisfacción del ciudadanos respecto de los servicios del SAT	Atención al ciudadano	Recepcionar y atender sugerencias.	GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA	OFIC DE DEFENSORIA DEL CONTRIBUYENTE Y DEL ADMINISTRADO	Ciudadanos con sugerencias atendidas	87				35				30				22				0	0
Mejorar la gestión	Excelencia en la gestión	Mejoras de control y cumplimiento normativo	ORGANO DE CONTROL INTITUCIONAL	ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	Cantidad de controles	95	10	9	8	8	6	12	9	6	6	6	5	10	12	7	13	27	32
Mejorar la gestión	Excelencia en la gestión	Desarollo y mantenimiento de sistemas	GERENCIA DE INFORMATICA	DIVISION DE DESARROLLO DE SISTEMAS	Requerimiento atendidos.	6,134	548	486	498	549	476	511	511	511	511	511	511	511	820	766	858	1,532	2,444
Mejorar 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		601	601
Mejorar la gestión	Excelencia en la gestión	Atención de requerimientos de soporte tecnológico	GERENCIA DE INFORMATICA	DIVISION DE SOPORTE Y PRODUCCIÓN	Requerimientos atendidos.	7,988	631	654	700	667	667	667	667	667	667	667	667	667	608	508	573	1,985	1,689
Incrementar la satisfacción del ciudadanos respecto de los servicios del SAT	Atención al ciudadano	Atender recursos impugnatorios y solicitudes no contenciosas 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	15,750	10,523
Incrementar la satisfacción del ciudadanos respecto de los servicios del SAT	Atención al ciudadano	Atender recursos impugnatorios y solicitudes no contenciosas 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	3,750	4,560
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Liquidación de obligaciones	Registro y determinación de la información de los ciudadanos (DD.JJ., actualizaciones, etc)	GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	DIVISION DE ATENCION Y ORIENTACION	Ciudadanos con información registrada	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	49,000	70,089
Incrementar la satisfacción del ciudadanos respecto de los servicios del SAT	Atención al ciudadano	Recepcionar 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	34,400	36,088
Incrementar la satisfacción del ciudadanos respecto de los servicios del SAT	Atención al ciudadano	Absolver consultas personalizadas	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	123,000	145,603
Incrementar la satisfacción del ciudadanos respecto de los servicios del SAT	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	374,000	397,958
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Recuperación de la deuda	Gestión de cobranza pre - coactiva de infracciones a los reglamentos RTU, RNT y SETAME	GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	DIVISION DE COBRANZA NO TRIBUTARIA	Ciudadanos con gestion 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	13,750	77,913
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Liquidación de obligaciones	Registro de multas no tributarias y control de licencias de conducir	GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	DIVISION DE CONTROL DE LA DEUDA	Ciudadanos infractores que son registrados 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	221,075	172,400
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Recuperación de la deuda	Notificaciones No Tributarias	GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	DIVISION DE CONTROL DE LA DEUDA	Ciudadanos con deuda por concepto no tributario notificados	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	283,913	293,605
Mejorar la gestión	Excelencia en la gestión	Notificaciones de otros documentos institucionales	GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	DIVISION DE CONTROL DE LA DEUDA	Entidades que reciben comunicación de diversos asuntos institucionales diferente a la gestión de cobranza.	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	7,279	4,488
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Recuperación de la deuda	Atención de Trámite Simple T y NT	GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	DIVISION DE CONTROL DE LA DEUDA	Ciudadanos con solitudes atendidas	3,624	302	301	301	301	303	301	302	301	303	303	305	301	611	880	422	904	1,913
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Recuperación de la deuda	Verificación, reincorporación 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	6,902	6,921
Incrementar el nivel de cumplimiento de 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	106,800	76,826
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Recuperación de la deuda	Custodia de vehículos internados según diversos operativos realizados en cumplimiento a la normatividad vigente	GERENCIA DE OPERACIONES ESPECIALES	DIVISION DE ADMINISTRACIÓN DE DEPÓSITOS	Ciudadanos con vehículos en custodia	22,456	2,088	1,788	1,888	1,788	1,788	1,988	1,888	1,788	1,788	1,888	1,988	1,788	2,418	2,252	2,528	5,764	7,198
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Recuperación de la deuda	Ejecutar medidas cautelares por secuestro conservativo de vehículos trabada y cargada por el ejecutor coactivo.	GERENCIA DE OPERACIONES ESPECIALES	DIVISION DE OPERACIONES ESPECIALES	Ciudadanos que se les ejecuta la MC	19,000	1,800	1,500	1,600	1,500	1,500	1,700	1,600	1,500	1,500	1,600	1,700	1,500	2,127	1,921	2,351	4,900	6,399
Mejorar la gestión	Excelencia en la gestión	Campaña Masiva	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Documentos/actividades	8	6		2										6		2	8	8
Mejorar el clima laboral	Beneficios para el colaborador	Desarrollar programas de fomento del equilibrio vida y trabajo.	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	DIVISION DE BIENESTAR Y DESARROLLO PERSONAL	Colaboradores participantes	180		80	30					30		15	25			105	227	110	332
Mejorar el clima laboral	Beneficios para el colaborador	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	21	19
Mejorar el clima laboral	Selección por competencias	Selección bajo el 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	12	20



OBJETIVO ESTRATÉGICO	PRODUCTO	ACTIVIDADES	GERENCIA DE LINEA	UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	UNIDAD DE MEDIDA	META ANUAL	PROGRAMADO												EJECUTADO			I TRIMESTRE	I TRIMESTRE
							ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	PROGRAMADO	EJECUTADO
Mejorar el clima laboral	Reconocimiento del colaborador	Gestión del desempeño del colaborador.	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	DIVISION DE BIENESTAR Y DESARROLLO PERSONAL	Colaboradores reconocidos	18												18				0	0
Incrementar 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	24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	1	1	6	2
Mejorar 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	1,755	1,681
Mejorar la gestión	Excelencia en la gestión	Administración y control de los bienes patrimoniales y servicios generales de la institución	GERENCIA DE ADMINISTRACION	DIVISION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Requerimiento atendidos.	2,437	200	220	217	200	200	200	200	200	200	200	200	200	220	220	200	637	640
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Recuperación de la deuda	Gestión de cobranza coactiva no tributario.	GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	DIVISION DE COBRANZA NO TRIBUTARIA	Ciudadanos con gestion 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	77,740	82,851
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Recuperación de la deuda	Gestión cobranza coactiva tributaria	GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	DIVISION DE COBRANZA TRIBUTARIA	Ciudadanos con gestion 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	83,348	113,031
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Recuperación de la deuda	Gestión de cobranza tributaria pre - coactiva	GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	DIVISION DE COBRANZA TRIBUTARIA	Ciudadanos con gestion 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	224,188	433,121
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Recuperación de la deuda	Emisiones 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	34,314	96,128
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Recuperación de la deuda	Notificación por concepto tributarios	GERENCIA DE GESTION DE COBRANZA	DIVISION DE CONTROL DE LA DEUDA	Ciudadanos con deuda tributaria notificados	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	605,305	607,177
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Recuperación de la deuda	Verificación, reincorporación y seguimiento de deuda predial y arbitrios	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	1,586	9,599
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Recuperación de la deuda	Detección de omisos y/o subvaluadores y determinación de deuda	GERENCIA DE FISCALIZACION	DIVISION DE DETERMINACION DE LA DEUDA	Ciudadanos omisos y subvaluadores con deuda fiscalizada	13,590	302	271	6,059	1,099	1,320	789	729	603	601	786	808	223	310	117	4,193	6,632	4,620
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Recuperación de la deuda	Inspección y verificación de omisos o subvaluadores.	GERENCIA DE FISCALIZACION	DIVISION DE INSPECCIONES	Ciudadanos fiscalizados	1,440	50		150	180	180	180	180	150	120	50	150	50	58		151	200	209
Mejorar la gestión	Excelencia en la gestión	Analizar y Optimizar los procesos del SAT	GERENCIA DE ORGANIZACION Y RACIONALIZACION	GERENCIA DE ORGANIZACION Y RACIONALIZACION	Informes de trabajo	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	5
Mejorar la gestión	Excelencia en la gestión	Desarrollar y mantener 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			1	1
Incrementar el nivel de cumplimiento de pago voluntario	Recuperación de la deuda	Apoyo logístico para el cumplimiento de normas y generación de riesgo.	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Ciudadanos infractores	70,000	5,020	4,525	10,230	11,020	10,025	3,530	4,020	4,525	4,030	4,520	4,525	4,030	12,760	13,754	19,756	19,775	46,270
Mejorar el clima laboral	Beneficios para el colaborador	Desarrollo Profesional a través del Plan Anual de Capacitación	ESCUELA SAT	ESCUELA SAT	Participación en programas académicos	1,660	60	375	136	86	78	7	560	139	68	127	24		23	31	49	571	103
Mejorar el clima laboral	Beneficios para el colaborador	Desarrollo Profesional a través del Plan de Pasantías para la formación en Tributación	ESCUELA SAT	ESCUELA SAT	Participaciones en pasantías	103			10	10	13	10	10	10	10	10	10	10			0	10	0
Mejorar la gestión	Excelencia en la gestión	Gestión de imagen y protocolo.	OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	Acciones	333	32	27	26	33	31	20	22	27	23	33	36	23	38	28	27	85	93
Incrementar la satisfacción del ciudadanos respecto de los servicios del SAT	Atención al ciudadano	Comunicación al ciudadano	OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	OFICINA DE SECRETARIA 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	6,590	6,639
Mejorar la gestión	Excelencia en la gestión	Plan de mejora de la competencia provincial	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Acciones	5				1	1		1			1		1				0	0
Mejorar la gestión	Excelencia en la gestión	Elaboración de TUPA Modelo Municipal	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Acciones	3			2	1										2		2	2
Mejorar la gestión	Excelencia en la gestión	Actualización de normas provinciales en materia de ratificación de ordenanzas	INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL	Documentos normativos	3			1	1	1										1	1	1

Elaboración: División de Planificación - GID  
Fuente: Unidades Orgánicas - Modulo de Control de la Gestión  
Actualizado al: 13 de abril del 2011