

EJECUCIÓN POI AL TERCER TRIMESTRE 2014

| OBJETIVO | ACTIVIDAD SAT | UNIDAD ORGÁNICA | UNIDAD DE MEDIDA | ANUAL | PROYECTADO | | | | | | | | | EJECUTADO | | | | | | | | | I TRIMESTRE | | II TRIMESTRE | | III TRIMESTRE | | |
|---|---|--|------------------|-------|------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|------|--------------|------|---------------|------|----|
| | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | PROG | EJEC | PROG | EJEC | PROG | EJEC | |
| INCREMENTAR LA EFECTIVIDAD DE LA RECAUDACIÓN | FOMENTAR CULTURA TRIBUTARIA Y DIFUNDIR INFORMACIÓN EN LA SOCIEDAD | OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL | ACCIONES | 54 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 12 | 12 | 14 | 14 | 14 | 14 | |
| | GESTIONAR LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA | OFICINA DE CALIDAD DE DATOS | ACCIONES | 77 | 8 | 7 | 6 | 5 | 5 | 5 | 8 | 6 | 7 | 8 | 7 | 6 | 5 | 5 | 5 | 8 | 6 | 7 | 21 | 21 | 15 | 15 | 21 | 21 | |
| | REGISTRAR INFORMACIÓN POR CONCEPTOS NO TRIBUTARIOS | GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO | ACCIONES | 110 | 9 | 9 | 9 | 10 | 9 | 9 | 9 | 9 | 10 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 27 | 27 | 28 | 28 | 28 | 27 | |
| | DETECTOR OMISOS Y/O SUBVALUADORES Y DETERMINACIÓN DE DEUDA | GERENCIA DE FISCALIZACION | ACCIONES | 346 | 26 | 29 | 25 | 33 | 27 | 30 | 27 | 29 | 31 | 25 | 29 | 25 | 28 | 27 | 32 | 29 | 28 | 31 | 80 | 79 | 90 | 87 | 87 | 88 | |
| | VERIFICAR LAS CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DE PREDIOS | GERENCIA DE FISCALIZACION | ACCIONES | 326 | 28 | 26 | 29 | 26 | 26 | 29 | 26 | 26 | 29 | 27 | 25 | 28 | 25 | 25 | 27 | 25 | 26 | 29 | 83 | 80 | 81 | 77 | 81 | 80 | |
| | GESTIONAR COBRANZA PRE-COACTIVA TRIBUTARIA | GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA | ACCIONES | 176 | 14 | 16 | 14 | 14 | 16 | 14 | 14 | 16 | 14 | 13 | 15 | 13 | 13 | 14 | 12 | 11 | 14 | 11 | 44 | 41 | 44 | 39 | 44 | 36 | |
| | GESTIONAR COBRANZA PRE-COACTIVA NO TRIBUTARIA | GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA | ACCIONES | 222 | 20 | 20 | 20 | 17 | 17 | 17 | 20 | 20 | 18 | 20 | 19 | 19 | 15 | 17 | 16 | 18 | 20 | 18 | 60 | 58 | 51 | 48 | 58 | 56 | |
| | NOTIFICAR DOCUMENTOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA Y DE LA INSTITUCIÓN | GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA | ACCIONES | 163 | 13 | 13 | 13 | 14 | 14 | 14 | 15 | 14 | 13 | 13 | 13 | 13 | 14 | 14 | 14 | 15 | 14 | 13 | 39 | 39 | 42 | 42 | 42 | 42 | |
| | GESTIONAR COBRANZA COACTIVA TRIBUTARIA | GERENCIA DE EJECUCIÓN COACTIVA | ACCIONES | 282 | 23 | 23 | 24 | 24 | 23 | 24 | 24 | 23 | 24 | 19 | 21 | 21 | 21 | 20 | 24 | 20 | 20 | 21 | 70 | 61 | 71 | 65 | 71 | 61 | |
| | GESTIONAR COBRANZA COACTIVA NO TRIBUTARIA | GERENCIA DE EJECUCIÓN COACTIVA | ACCIONES | 220 | 18 | 18 | 19 | 18 | 18 | 19 | 18 | 19 | 18 | 12 | 15 | 16 | 15 | 18 | 15 | 16 | 17 | 16 | 55 | 43 | 55 | 48 | 55 | 49 | |
| | REALIZAR SECUESTRO CONSERVATIVO DE BIENES | GERENCIA DE EJECUCIÓN COACTIVA | ACCIONES | 36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | |
| | BRINDAR APOYO PARA LA GENERACIÓN DE PAPELERA ELECTRÓNICA | GERENCIA DE EJECUCIÓN COACTIVA | ACCIONES | 51 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 4 | 12 | 6 | 13 | 4 | 13 | 9 |
| | CUSTODIAR BIENES RETENIDOS DE TERCEROS | GERENCIA DE EJECUCIÓN COACTIVA | ACCIONES | 36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | |
| | COORDINAR LA EJECUCIÓN DE LA CAMPAÑA DE EMISIÓN MASIVA | INSTITUCIONAL | ACCIONES | 30 | 11 | 16 | 3 | | | | | | | 11 | 16 | 3 | | | | | | | 30 | 30 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | COORDINAR LA EJECUCIÓN DE LA CAMPAÑA DE EMISIÓN MASIVA 2015 | INSTITUCIONAL | ACCIONES | 14 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 6 | |
| INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS RESPECTO DE LOS SERVICIOS DEL SAT | RECIBIR Y GESTIONAR LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS | OFICINA DE DEFENSORIA DEL CONTRIBUYENTE Y ADMINISTRADO | ACCIONES | 60 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 4 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 4 | 4 | 18 | 18 | 18 | 18 | 12 | 12 | |
| | GESTIONAR LA RECEPCIÓN DEL PAGO DE LOS CIUDADANOS | GERENCIA DE FINANZAS | ACCIONES | 200 | 11 | 12 | 16 | 16 | 19 | 18 | 18 | 19 | 18 | 11 | 12 | 16 | 16 | 19 | 18 | 18 | 19 | 18 | 39 | 39 | 53 | 53 | 55 | 55 | |
| | REALIZAR EL MANTENIMIENTO Y MEJORA DE LA INFRAESTRUCTURA DE LA INSTITUCIÓN | GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN | ACCIONES | 196 | 20 | 10 | 9 | 27 | 12 | 12 | 18 | 5 | 23 | 20 | 26 | 25 | 38 | 46 | 44 | 36 | 30 | 28 | 39 | 71 | 51 | 128 | 46 | 94 | |
| | IMPLEMENTAR Y DAR SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS | ACCIONES | 22 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 8 | 8 | 3 | 3 | |
| | ATENDER MEDIOS IMPUGNATORIOS DE SEGUNDA INSTANCIA | GERENCIA CENTRAL DE NORMATIVA | ACCIONES | 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | |
| | ATENDER MEDIOS IMPUGNATORIOS Y SOLICITUDES NO CONTENCIOSAS DE PRIMERA INSTANCIA | GERENCIA DE IMPUGNACIONES | ACCIONES | 60 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | |
| | ATENDER SOLICITUDES DE REVISIÓN Y SUBSANACIÓN DE DATOS DE LOS CIUDADANOS | GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO | ACCIONES | 132 | 10 | 10 | 12 | 13 | 13 | 13 | 11 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 12 | 13 | 13 | 13 | 11 | 10 | 10 | 32 | 32 | 39 | 39 | 31 | 31 |
| MEJORAR EL CLIMA LABORAL | ORIENTAR Y ATENDER CONSULTAS DE LOS CIUDADANOS | GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO | ACCIONES | 175 | 14 | 15 | 14 | 15 | 15 | 14 | 15 | 14 | 14 | 14 | 14 | 15 | 15 | 15 | 14 | 15 | 15 | 14 | 43 | 43 | 44 | 44 | 44 | 44 | |
| | REGISTRAR Y DERIVAR DOCUMENTACIÓN | GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO | ACCIONES | 84 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 21 | 21 | 21 | 21 | 21 | 21 | |
| | COORDINAR Y EJECUTAR LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL | ESCUELA SAT | ACCIONES | 86 | 6 | 10 | 10 | 7 | 6 | 6 | 7 | 7 | 6 | 6 | 10 | 10 | 7 | 6 | 6 | 7 | 7 | 6 | 26 | 26 | 19 | 19 | 20 | 20 | |
| | REALIZAR EL CONTROL Y MANTENIMIENTO DE LOS BIENES Y SERVICIOS PARA LA INSTITUCIÓN | GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN | ACCIONES | 256 | 22 | 20 | 22 | 19 | 22 | 22 | 25 | 22 | 22 | 22 | 22 | 22 | 22 | 22 | 24 | 31 | 29 | 24 | 23 | 64 | 66 | 63 | 84 | 69 | 71 |
| MEJORAR LA GESTIÓN DE SOPORTE SAT | FOMENTAR EL BIENESTAR Y COORDINAR LA SEGURIDAD DEL PERSONAL | GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS | ACCIONES | 228 | 10 | 10 | 13 | 20 | 41 | 16 | 18 | 16 | 18 | 9 | 9 | 12 | 20 | 12 | 15 | 17 | 16 | 14 | 14 | 33 | 30 | 77 | 47 | 52 | 47 |
| | GESTIONAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL | GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS | ACCIONES | 175 | 2 | 1 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 30 | 43 | 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 7 | 4 | 11 | 9 | 77 | 9 |
| | MEJORAR EL CONTROL Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO | ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL | ACCIONES | 49 | 6 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 6 | 3 | 3 | 8 | 4 | 3 | 7 | 4 | 4 | 5 | 7 | 1 | 13 | 15 | 12 | 15 | 12 | 13 | |
| | EJECUTAR ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN, ASESORÍA Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL | ESCUELA SAT | ACCIONES | 39 | | | | 4 | 3 | | 7 | 4 | 7 | | | | 4 | 3 | | 7 | 4 | 7 | 4 | 4 | 4 | 10 | 10 | 11 | 11 |
| | GESTIONAR LA IMAGEN Y ORGANIZAR EL PROTOCOLO INSTITUCIONAL | OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL | ACCIONES | 55 | 3 | 3 | 6 | 5 | 4 | 6 | 4 | 5 | 6 | 3 | 3 | 6 | 5 | 4 | 7 | 3 | 5 | 6 | 12 | 12 | 15 | 16 | 15 | 14 | |
| | REALIZAR ANÁLISIS, DIAGNÓSTICO E INVESTIGACIONES EN MATERIA ECONÓMICA | OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS | ACCIONES | 235 | 25 | 26 | 15 | 18 | 17 | 20 | 16 | 16 | 16 | 20 | 21 | 15 | 19 | 25 | 18 | 19 | 27 | 16 | 66 | 56 | 55 | 62 | 48 | 62 | |
| | PLANIFICAR Y CONTROLAR LA GESTIÓN INSTITUCIONAL | OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS | ACCIONES | 150 | 22 | 9 | 10 | 16 | 12 | 11 | 21 | 10 | 13 | 22 | 11 | 10 | 16 | 12 | 11 | 21 | 10 | 13 | 41 | 43 | 39 | 39 | 44 | 44 | |
| | ADMINISTRAR LOS RECURSOS FINANCIEROS | GERENCIA DE FINANZAS | ACCIONES | 224 | 17 | 17 | 18 | 17 | 20 | 20 | 19 | 19 | 20 | 17 | 17 | 18 | 17 | 20 | 20 | 19 | 19 | 20 | 52 | 52 | 57 | 57 | 58 | 58 | |
| | ELABORAR Y SUPERVISAR LOS ESTADOS FINANCIEROS | GERENCIA DE FINANZAS | ACCIONES | 190 | 15 | 15 | 23 | 16 | 15 | 15 | 15 | 18 | 15 | 15 | 15 | 15 | 16 | 15 | 15 | 15 | 18 | 15 | 53 | 53 | 46 | 46 | 48 | 48 | |
| | REALIZAR EL PROCESO PRESUPUESTARIO INSTITUCIONAL | GERENCIA DE FINANZAS | ACCIONES | 57 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | |
| | GESTIONAR LA SEGURIDAD DE LA INSTITUCIÓN | GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN | ACCIONES | 41 | 3 | 3 | 3 | 3 | 7 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 9 | 9 | 13 | 13 | 10 | 10 | |
| | GESTIONAR EL ABASTECIMIENTO | GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN | ACCIONES | 118 | 10 | 9 | 9 | 9 | 11 | 11 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 9 | 9 | 9 | 11 | 11 | 10 | 10 | 10 | 28 | 28 | 31 | 31 | 30 | 30 |
| | GESTIONAR LA PROGRAMACIÓN, CONTRATACIÓN Y LA INFORMACIÓN DEL PERSONAL | GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS | ACCIONES | 507 | 40 | 40 | 40 | 41 | 44 | 43 | 44 | 43 | 43 | 40 | 38 | 40 | 41 | 42 | 41 | 42 | 41 | 41 | 120 | 118 | 128 | 124 | 130 | 124 | |
| | GESTIONAR EL PROCESO DE SELECCIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE PERSONAL | GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS | ACCIONES | 110 | 9 | 10 | 9 | 10 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 3 | 9 | 9 | 10 | 8 | 8 | 8 | 8 | 28 | 21 | 28 | 26 | 27 | 24 | |
| | MIGRACIÓN, FORMULAR Y REALIZAR SEGUIMIENTO A LOS PROYECTOS TECNOLÓGICOS | GERENCIA DE PROYECTOS | ACCIONES | 37 | 3 | 5 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 9 | 9 | 8 | 8 | 9 | 9 | |
| | IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE INTELIGENCIA DE NEGOCIOS - II | GERENCIA DE PROYECTOS | ACCIONES | 13 | 2 | 5 | 6 | | | | | | | 2 | 5 | 6 | | | | | | | 13 | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS - FASE II | GERENCIA DE PROYECTOS | ACCIONES | 18 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 5 | 5 | 6 | 6 | 3 | 3 | |
| | SISTEMA DE GESTIÓN ELECTRÓNICA DE DOCUMENTOS | GERENCIA DE PROYECTOS | ACCIONES | 12 | | 2 | 8 | 2 | | | | | | 0 | 2 | 1 | | | | | | | 10 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | |
| | AUTOMATIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - CALIDAD SAT 2.0 | GERENCIA DE PROYECTOS | ACCIONES | 17 | | | | | 1 | | | 3 | 2 | | | | | | 1 | | | 0 | 0 | 1 | 1 | 5 | 5 | | |

EJECUCIÓN POI AL TERCER TRIMESTRE 2014

| OBJETIVO | ACTIVIDAD SAT | UNIDAD ORGÁNICA | UNIDAD DE MEDIDA | ANUAL | PROYECTADO | | | | | | | | | EJECUTADO | | | | | | | | | I TRIMESTRE | | II TRIMESTRE | | III TRIMESTRE | | | | |
|---|--|-------------------------------------|------------------|-------|------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|------|--------------|------|---------------|------|----|----|----|
| | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | PROG | EJEC | PROG | EJEC | PROG | EJEC | | | |
| MEJORAR LA GESTIÓN DE SOPORTE SAT | IMPLEMENTACIÓN DE LA SOLUCIÓN E-LEARNING | GERENCIA DE PROYECTOS | ACCIONES | 15 | | | | | 1 | | 1 | 1 | | | | | | 1 | | 1 | 0 | | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 1 | | | |
| | GESTIONAR LA CALIDAD DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS | GERENCIA DE INFORMATICA | ACCIONES | 12 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | |
| | GESTIONAR LA SEGURIDAD DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN | GERENCIA DE INFORMATICA | ACCIONES | 21 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 6 | 10 | | | |
| | DESARROLLAR Y DAR MANTENIMIENTO A LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS | GERENCIA DE INFORMATICA | ACCIONES | 72 | 4 | 7 | 6 | 6 | 4 | 4 | 4 | 5 | 6 | 5 | | | | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 5 | 17 | 13 | 14 | 12 | 16 | 15 |
| | MANTENER Y RENOVAR LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA | GERENCIA DE INFORMATICA | ACCIONES | 98 | 2 | 8 | 5 | 8 | 30 | 11 | 5 | 6 | 5 | | | | 2 | 7 | 5 | 8 | 29 | 11 | 5 | 6 | 5 | 15 | 14 | 49 | 48 | 16 | 16 |
| | OPTIMIZAR Y REGULAR LOS PROCESOS | GERENCIA DE ORGANIZACION Y PROCESOS | ACCIONES | 25 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | | | | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 8 | 8 |
| | GERONRAR LA DOCUMENTACIÓN DEL ARCHIVO | OFICINA DE TRAMITE DOCUMENTARIO | ACCIONES | 65 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | | | | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 16 | 16 | 16 | 16 | 16 | 16 |
| | ELABORAR INFORMES TÉCNICO LEGALES SOBRE RATIFICACIÓN DE FONCIANZAS DISTRITALES | GERENCIA DE ASUNTOS JURIDICOS | ACCIONES | 96 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | | | | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 24 | 24 | 24 | 24 | 24 | 24 |
| Sello de la Oficina de Planificación de Estudios Económicos | EVALUAR EVALUACIONES LEGALES Y ELABORAR PROYECTOS NORMATIVOS INSTITUCIONALES | GERENCIA DE ASUNTOS JURIDICOS | ACCIONES | 36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 |
| | PRESENTAR LOS INTERESES DE LA INSTITUCIÓN Y SUS FUNCIONARIOS EN LOS PROCESOS JUDICIALES, ADMINISTRATIVOS Y POLICIALES | GERENCIA DE IMPUGNACIONES | ACCIONES | 84 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | | | | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 21 | 21 | 21 | 21 | 21 | 21 |