



**SAT**  
**CAJAMARCA**  
SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA



**EVALUACIÓN IV  
TRIMESTRE  
PLAN OPERATIVO  
INSTITUCIONAL  
POI – 2023**

*Gerencia de Administración  
Unidad de Planeamiento y Presupuesto*

Cajamarca, enero del 2024

## CONTENIDO

PRESENTACIÓN .....	5
MARCO LEGAL .....	7
RESUMEN EJECUTIVO .....	8
<b>I. Criterios de Evaluación del Plan Operativo Institucional – IV Trimestre .....</b>	<b>8</b>
1.1    Objetivos Estratégicos Institucionales y Acciones Estratégicas Institucionales .....	8
<b>II. Evaluación por unidades orgánicas (IV Trimestre) .....</b>	<b>9</b>
2.1    Oficina de Asesoría Jurídica .....	9
3.1    Oficina de Informática .....	13
4.1    Unidad de Trámite Documentario .....	19
5.1    Unidad de Archivo .....	19
6.1    Gerencia de Administración .....	25
7.1    Unidad de Recursos Humanos .....	25
8.1    Unidad de Logística .....	25
9.1    Unidad de Contabilidad .....	25
10.1    Unidad de Tesorería .....	28
11.1    Unidad de Planeamiento y Presupuesto .....	28
12.1    Unidad de Patrimonio .....	32
13.1    Gerencia de Operaciones .....	32
14.1    Unidad de Defensoría del Contribuyente y Administrado .....	36
15.1    Departamento de Atención y Servicios .....	41
16.1    Departamento de Gestión de Cobranza .....	47
17.1    Departamento de Fiscalización .....	54
18.1    Departamento de Reclamos .....	54
<b>III. Evaluación por Objetivos Estratégicos y Acciones Estratégicas Institucionales .....</b>	<b>59</b>
<b>IV. Resumen por Objetivos Estratégicos Institucionales .....</b>	<b>65</b>
<b>V. Resumen de la Entidad (IV Trimestre) .....</b>	<b>66</b>
CONCLUSIONES .....	67
RECOMENDACIONES .....	67
ANEXOS .....	68
19.1    EVALUACIÓN INSTITUCIONAL POR UNIDADES ORGÁNICAS .....	68
20.1    ANALISIS DE EVALUACIÓN DEL IV TRIMESTRE – POI 2023 .....	71

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: OEI 6 Gestión eficiente de los Procesos Administrativos, legales y de asesoría (AEI 06.01 Mejor gestión administrativa).....	10
Gráfico 2: AEI 06.02 Atención de requerimientos en Materia Jurídica.....	12
Gráfico 3 OEI 5 Mejorar los sistemas informáticos y tecnologías de la información (AEI 05.01 Mejores sistemas informáticos).....	15
Gráfico 4 AEI 05.02 Brindar soporte técnico a los equipos y servicios informáticos .....	17
Gráfico 5 OEI 6 Gestión eficiente de los procesos administrativos, legales y de asesoría (AEI 06.01 Mejor gestión administrativa).....	19
Gráfico 8: OEI 6 Gestión eficiente de los procesos administrativos, legales y de asesoría (AEI 06.01 Mejor gestión administrativa).....	22
Gráfico 9: AEI 06.05 Digitalización, archivo y custodia de expedientes .....	23
Gráfico 10: OEI 7 Fortalecer el sistema de recursos humanos (AEI 07.01 Implementación y fortalecimiento de capacidades del personal) .....	24
Gráfico 16 OEI 6 Gestión eficiente de los procesos administrativos, legales y de asesoría (AEI 06.01 Mejor gestión administrativa).....	28
Gráfico 18: OEI 6 Gestión eficiente de los procesos administrativos, legales y de asesoría (AEI 06.01 Mejor gestión administrativa).....	31
Gráfico 20: OEI 3 Mejorar el control y cobranza de la deuda (AEI 03.02 Mejor gestión de cobranza y generación de riesgo) .....	33
Gráfico 21: OEI 6 Gestión eficiente de los procesos administrativos, legales y de asesoría (AEI 06.01 Mejor gestión administrativa).....	36
Gráfico 22: OEI 6 Gestión eficiente de los procesos administrativos, legales y de asesoría (AEI 06.01 Mejor gestión administrativa).....	38
Gráfico 23 AEI 06.03 Reducción de las quejas de los usuarios .....	39
Gráfico 24 OEI 7 Fortalecer el sistema de recursos humanos (AEI 07.01 Implementación y fortalecimiento de capacidades del personal) .....	40
Gráfico 25: OEI 2 Mejorar la calidad de los servicios que se brinda a los contribuyentes (AEI 02.01 Incrementar el nivel de satisfacción de los ciudadanos) .....	41
Gráfico 26: OEI 4 Mejorar la eficiencia de las acciones de fiscalización (AEI 04.02 Menor brecha de veracidad).....	42
Gráfico 27: OEI 6 Gestión eficiente de los procesos administrativos, legales y de asesoría (AEI 06.01 Mejor gestión administrativa).....	45
Gráfico 28: OEI 7 Fortalecer el sistema de recursos humanos (AEI 07.01 Implementación y fortalecimiento de capacidades del personal) .....	47
Gráfico 29: OEI 1 Crecimiento sostenido de la recaudación (AEI 01.01 Incremento de manera sostenida de la recaudación) .....	48
Gráfico 30: OEI 3 Mejorar el control y cobranza de la deuda (AEI 03.01 Adecuado control de la deuda) .....	50
Gráfico 31: OEI 6 Gestión eficiente de los procesos administrativos, legales y de asesoría (AEI 06.01 Mejor gestión administrativa).....	53
Gráfico 35: OEI 6 Gestión eficiente de los procesos administrativos, legales y de asesoría (AEI 06.01 Mejor gestión administrativa).....	55
Gráfico 36: AEI 06.04 Resolución de recursos contenciosos y no contenciosos .....	56
Gráfico 37: AEI 06.05 Digitalización, archivo y custodia de expedientes .....	57

Gráfico 38: OEI 7 Fortalecer el sistema de recursos humanos (AEI 07.01 Implementación y fortalecimiento de capacidades del personal) .....	58
Gráfico 39: OEI 1 Crecimiento sostenido de la recaudación .....	59
Gráfico 40: OEI 2 Mejorar la calidad de los servicios que se brinda a los contribuyentes .....	60
Gráfico 41: OEI 3 Mejorar el control y cobranza de la deuda .....	61
Gráfico 42: OEI 4 Mejorar la eficiencia de las acciones de fiscalización .....	62
Gráfico 43: Mejorar los sistemas informáticos y tecnologías de la información .....	63
Gráfico 44: OEI 6 Gestión eficiente de los procesos administrativos, legales y de asesoría .....	64
Gráfico 45: OEI 7 Fortalecer el sistema de recursos humanos .....	65
Gráfico 46: Resumen por Objetivos Estratégicos Institucionales .....	66

## PRESENTACIÓN

El Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca – SAT Cajamarca, es un Órgano Público Desconcentrado Especial de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, con personería de Derecho Público Interno el cual está encargado de dirigir, planificar, organizar, supervisar y evaluar la administración, registro, recaudación, fiscalización, asesoría y orientación tributaria municipal, así como proponer las medidas sobre política tributaria, aprobado con Ordenanza Municipal N° 842-CMPC-2023 con fecha 17 de mayo del presente año.

El Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca – SAT Cajamarca, tiene por finalidad organizar y ejecutar la administración, recaudación, fiscalización y cobranza coactiva de los ingresos tributarios y no tributarios de la Municipalidad Provincial de Cajamarca y facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias y no tributarias de los contribuyentes y administrados de la Municipalidad Provincial de Cajamarca y como objetivos fundamentales la generación de conciencia tributaria, el incremento de los niveles de recaudación, la generación de riesgo ante el incumplimiento y la disminución de las brechas de cumplimiento tributario, brindando, a la vez, servicios de calidad.

En la actualidad el Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca cuenta con su Reglamento de Organización y Funciones del SAT Cajamarca, aprobado el 20 de octubre del 2022, mediante la Ordenanza Municipal N° 813-CMPC, dotándole de un nuevo instrumento de gestión institucional que coadyuven a alcanzar su finalidad principal, la organización y ejecución de la administración, recaudación, fiscalización y cobranza coactiva de los ingresos tributarios y no tributarios de la Municipalidad Provincial de Cajamarca; por otro lado, el Estatuto del Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca – SAT Cajamarca se aprueba el 20 de octubre del 2022, mediante Ordenanza Municipal N° 814-CMPC.

Mediante Resolución de Jefatura N° 010 – 070 – 000000076 – 2023, se prueba el “Plan Operativo Institucional 2023 – POI 2023, del Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca” cuyo objetivo es establecer los procedimientos y lineamientos técnico-operativos que permitan realizar el seguimiento, evaluación y modificación del Plan Operativo Institucional – POI, del año fiscal 2023 del Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca.

Sobre esa base, se presenta la Evaluación del IV Trimestre del Plan Operativo Institucional 2023, del Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca – SAT Cajamarca, el cual se convierte en una herramienta que sirve para la identificación de los logros en base a los Objetivos Estratégicos y Acciones Estratégicas Institucionales, que rigen a la Entidad.

El Resultado de Gestión, al IV Trimestre del Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca, del Plan Operativo Institucional 2023, liderado por la Unidad de Planeamiento y Presupuesto,

constituye un esfuerzo coordinado entre las diferentes unidades orgánicas de la Entidad y evalúa las actividades operativas propuestas, por las diferentes Unidades Orgánicas Institucionales y Objetivos Estratégicos Institucionales, con la finalidad de seguir con la mejora continua en el proceso de desarrollo del Planeamiento Estratégico Institucional, lo cual permitirá corregir y/o crear mejores condiciones para alcanzar una gestión eficiente y eficaz al servicio de la población Cajamarquina.

## MARCO LEGAL

- ✓ Constitución Política del Perú
- ✓ Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y sus modificatorias.
- ✓ Decreto Legislativo N° 1088, Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico que se crea el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico – CEPLAN como organismo de derecho público cuya finalidad es constituirse como el órgano rector y orientador del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico.
- ✓ Directiva N° 001-2017-CEPLAN/PCD, Directiva para la formulación y actualización del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional – PEDN
- ✓ Guía para el seguimiento y evaluación de políticas nacionales y planes del SINAPLAN mediante Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 00015-2021-CEPLAN/PCD.
- ✓ Guía para el Planeamiento Institucional, aprobada mediante Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 0061-2023/CEPLAN/PCD, modificada por las Resoluciones de Presidencia de Consejo Directivo N° 062-2017-CEPLAN/PCD, N° 13-2018/CEPLAN/PCD, N° 00053-2018/CEPLAN/PCD, N° 00016-2019/CEPLAN/PCD, N° 100013-2020/CEPLAN/PCD, N° 00006-2021/CEPLAN/PCD, N° 00022-2021/CEPLAN/PCD y N° 00031-2022/CEPLAN/PCD, tiene como objetivo establecer las pautas para el planeamiento institucional que comprende la política y los planes que permitan la elaboración o modificación del Plan Estratégico Institucional – PEI y el Plan Operativo Institucional – POI, en el marco del ciclo de planeamiento estratégico para la mejora continua.
- ✓ Ordenanza Municipal N° 814-CMPC, de fecha 20 de octubre del 2022, que aprueba el Estatuto del Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca.
- ✓ Ordenanza Municipal N° 813-CMPC, de fecha 20 de octubre del 2022, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca.
- ✓ Ordenanza Municipal N° 842-CMPC-2023, de fecha 17 de mayo del 2023, que aprueba al Servicio de Administración Tributaria - SAT Cajamarca, como un Órgano Público Desconcentrado Especial de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Mediante Resolución de Gerencia de Jefatura N° 010-070-00000076-2023, se aprueba con eficacia anticipada al 30 de diciembre del 2022, el “Plan Operativo Institucional (POI) para el año 2023 del Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca”, cuyo objetivo es establecer los procedimientos y lineamientos técnico – operativos que permitan realizar el seguimiento, evaluación y modificación del Plan Operativo Institucional – POI, del año fiscal 2023 del Servicio de Administración Tributaria.

### **I. Criterios de Evaluación del Plan Operativo Institucional – IV Trimestre**

La evaluación al IV Trimestre (enero – diciembre) del Plan operativo Institucional 2023, tiene su origen en la Resolución de Jefatura N° 010-070-00000076-2023, la que aprueba con eficacia anticipada al 30 de diciembre del 2022, el Plan Operativo Institucional (POI) para el año 2023 del Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca.

Cada unidad orgánica es responsable de la evaluación de sus actividades; por ello, el Informe de Seguimiento Trimestral que se presentará a la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, deberá contener información oportuna, idónea y completa para sustentar la evaluación del cumplimiento de las metas físicas, y de ser necesario: el estado situacional, logros obtenidos, principales problemas surgidos y las medidas correctivas adoptadas de acuerdo a los formatos establecidos por esta Unidad que ayudan a sistematizar toda la información presentada por cada área.

#### **1.1 Objetivos Estratégicos Institucionales y Acciones Estratégicas Institucionales**

Los Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI) y Acciones Estratégicas Institucionales (AEI) que se evalúan son las siguientes.

- ✚ **OEI 1: Crecimiento sostenido de la recaudación**
  - AEI 01.01.- Incremento de manera sostenida de la recaudación
- ✚ **OEI 2: Mejorar la calidad de los servicios que se brinda a los contribuyentes**
  - AEI 02.01.- Incrementar el nivel de satisfacción de los ciudadanos
- ✚ **OEI 3: Mejorar el control y cobranza de la deuda**
  - AEI 03.01.- Adecuado control de la deuda
  - AEI 03.02.- Mejor gestión de cobranza y generación de riesgo
- ✚ **OEI 4: Mejorar la eficiencia de las acciones de fiscalización**
  - AEI 04.01.- Ampliación del número de fiscalizaciones
  - AEI 04.02.- Menor brecha de veracidad
- ✚ **OEI 5: Mejorar los sistemas informáticos y tecnologías de la información**
  - AEI 05.01.- Mejores Sistemas Informáticos
  - AEI 05.02.- Brindar soporte técnico a los equipos y servicios informáticos
- ✚ **OEI 6: Gestión eficiente de los Procesos Administrativos, legales y de asesoría**

- AEI 06.01.- Mejor gestión administrativa
- AEI 06.02.- Atención de requerimientos en materia jurídica
- AEI 06.03.- Reducción de las quejas de los usuarios
- AEI 06.04.- Resolución de Recursos contenciosos y no contenciosos
- AEI 06.05.- Digitalización, archivo y custodia de expedientes

 **OEI 7: Fortalecer el sistema de recursos humanos**

- AEI 07.01.- Implementación y fortalecimiento de capacidades del personal
- AEI 07.02.- Implementar acciones encaminadas a la formación integral de los trabajadores

## II. Evaluación por unidades orgánicas (IV Trimestre)

### 2.1 Oficina de Asesoría Jurídica

La oficina de Asesoría Jurídica es el órgano encargado de brindar apoyo, asesoría y patrocinio legal en los asuntos vinculados a la Entidad, sus fines y actividades.

 **OEI 6 Gestión eficiente de los procesos Administrativos, legales y de asesoría**

- AEI 06.01 Mejor gestión administrativa

#### Resultados Cuantitativos

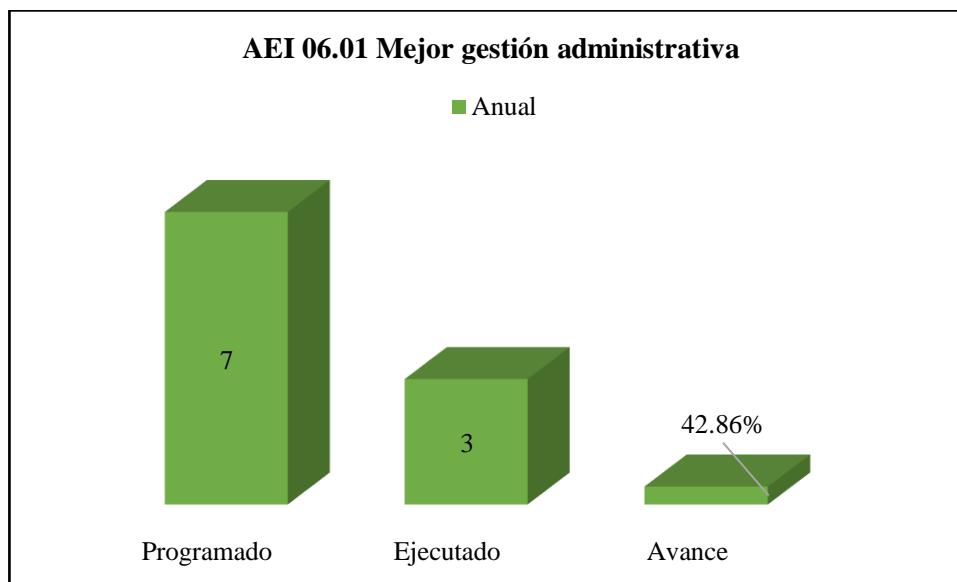
N°	Actividad Operativa	Unidad de Medida	Evaluación	Periodicidad		
				Anual		
1	Elaboración del Cuadro de Necesidades 2024	Documento	Programado	2		
			Ejecutado	0		
			<b>Avance</b>	<b>0%</b>		
2	Elaboración del Plan Operativo Institucional 2024	Documento	Programado	2		
			Ejecutado	0		
			<b>Avance</b>	<b>0%</b>		
3	Evaluación del Plan Operativo Institucional 2023	Documento	Programado	3		
			Ejecutado	3		
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>		
<b>Total, por AEI</b>			<b>Programado</b>	<b>7</b>		
			<b>Ejecutado</b>	<b>3</b>		
			<b>Avance</b>	<b>42.86%</b>		

#### Resultados Cualitativos

RESULTADOS CUALITATIVOS				
LOGRADO		NO LOGRADO		
Especificar logro	Medios de Verificación *	Motivos y/o Causas	Medidas Correctivas	Recomendaciones
		Es una actividad que le corresponde única y exclusivamente		Se recomienda a la Unidad competente cumpla con elaborar el cuadro de necesidades en los plazos programados

		a la Unidad de logística.		
		Actividad reprogramada en coordinación con la Unidad de Planeamiento y Presupuesto		Se coordinará con la Unidad de Planeamiento y Presupuesto
Se completó y entregó la información referida a las actividades programadas en los términos solicitados	Informe N°030-014-00000010-2024 de fecha 11 de enero de 2024			

**Gráfico 1: OEI 6 Gestión eficiente de los Procesos Administrativos, legales y de asesoría (AEI 06.01 Mejor gestión administrativa)**



Respecto a esta Acción Estratégica de la Oficina de Asesoría Jurídica, se puede observar que dichas actividades tienen un avance del 42.86% para el IV Trimestre; en el caso de la actividad N° 1 “Elaboración del cuadro de necesidades 2024”, se puede ver que no se ha ejecutado porque es una actividad que le corresponde única y exclusivamente a la Unidad de Logística; por otro lado, en la actividad “Elaboración del Plan Operativo Institucional 2024”, dicha actividad también ha sido reprogramada en coordinación con la Unidad de Planeamiento y Presupuesto; asimismo, en la actividad “Evaluación del Plan Operativo Institucional 2023” se completó y entregó la información referida a las actividades programadas en los términos solicitados según Informes N°030-014-00000010-2024 de fecha 11 de enero del 2024.

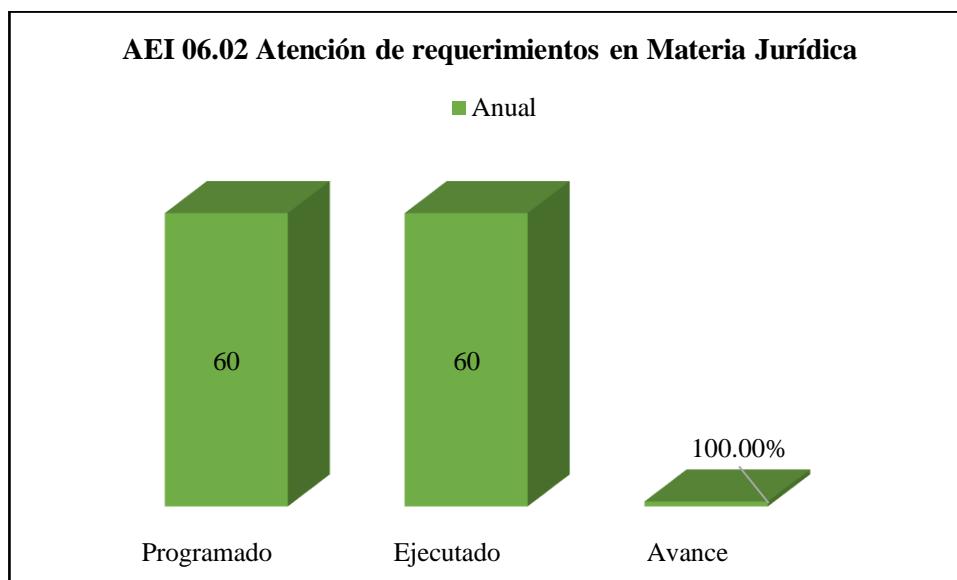
○ AEI 06.02 Atención de requerimientos en Materia Jurídica  
Resultados Cuantitativos

<b>Nº</b>	<b>Actividad Operativa</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Evaluación</b>	<b>Periodicidad</b>		
				<b>Anual</b>		
1	Asumir la defensa de la Entidad ante los órganos administrativos, de conciliación, arbitrales, y Jurisdiccionales en los procedimientos y procesos en los que sea parte o sujeto procesal.	Actividad	Programado	12		
			Ejecutado	12		
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>		
2	Brindar asesoría en materia jurídica y legal a los distintos órganos y/o unidades orgánicas	Actividad	Programado	12		
			Ejecutado	12		
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>		
3	Dirección de las actividades de la Oficina para establecer la posición Legal de la institución en materia de su competencia	Actividad	Programado	12		
			Ejecutado	12		
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>		
4	Elaboración de proyectos de documentos administrativos, resoluciones, convenios, contratos y/o ordenanzas.	Actividad	Programado	12		
			Ejecutado	12		
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>		
5	Emisión de opiniones e informes legales	Actividad	Programado	12		
			Ejecutado	12		
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>		
<b>Total, por AEI</b>			<b>Programado</b>	<b>60</b>		
			<b>Ejecutado</b>	<b>60</b>		
			<b>Avance</b>	<b>100.00%</b>		

Resultados Cualitativos

<b>RESULTADOS CUALITATIVOS</b>				
<b>LOGRADO</b>		<b>NO LOGRADO</b>		
<b>Especificar logro</b>	<b>Medios de Verificación *</b>	<b>Motivos y/o Causas</b>	<b>Medidas Correctivas</b>	<b>Recomendaciones</b>
Se ejecutó de manera idónea y oportuna la defensa jurídica procesa y administrativa a nombre de la entidad con resultados favorables y/o positivos.	Falsas carpetas fiscales y/o expedientes judiciales			
Absolución de consultas jurídica de manera verbal, esclareciendo los asuntos a resolver bajo su cargo.	Consultar a: jefe del Dep.de Gestión de Cobranza y Dep de Reclamos, responsable de RR. HH y de Tesorería, Gerencia de Operaciones y Administración.			
Se estableció la posición jurídico legal en temas de tránsito: inicio del cómputo del plazo en apelaciones de Resoluciones Final, contenido y objeto del IFI,	Archivador de Informes			

competencia de la Jefatura y de la Gerencia de Operaciones en asuntos de tránsito terrestre, reincidencia en infracciones de tránsito. En materia laborar: licencias con goce de haber en el régimen N°728, ejecución de convenios colectivos y/o laudos derivados de negociación colectiva, nulidad de oficio de adendas a plazo indeterminado.				
En cuanto a documentos administrativos: Mejorar los procedimientos administrativos internos. En cuanto a resoluciones: Emisión de resoluciones sujetándose al ordenamiento jurídico, observando y cumpliendo los requisitos de validez señalados por ley. En cuanto a contratos: Elaboración cumpliendo con requisitos, condiciones, plazos y procedimientos previstos en la ley	Archivador de Informes			
Producción oportuna y conforme a derecho de estos actos para la resolución de los asuntos y procedimientos de competencia de la entidad.	Archivador de Informes			

**Gráfico 2: AEI 06.02 Atención de requerimientos en Materia Jurídica**

Respecto a esta Acción Estratégica Institucional, la oficina de Asesoría Jurídica, ha cumplido con el 100% en ejecución en dichas actividades, para el IV Trimestre, como se puede mostrar en sus resultados cualitativos como medios de verificación como falsas carpetas fiscales y/o expedientes judiciales y archivadores de informes de acuerdo a las actividades realizadas.

### 3.1 Oficina de Informática

La Oficina de Informática es el órgano de apoyo responsable del desarrollo y manejo de los softwares y sistemas de información del SAT Cajamarca; así como de brindar el soporte técnico necesario a los equipos de la Entidad

- ⊕ **OEI 5 Mejorar los sistemas informáticos y tecnologías de la información**
  - **AEI 05.01 Mejores sistemas informáticos**

#### Resultados Cuantitativos

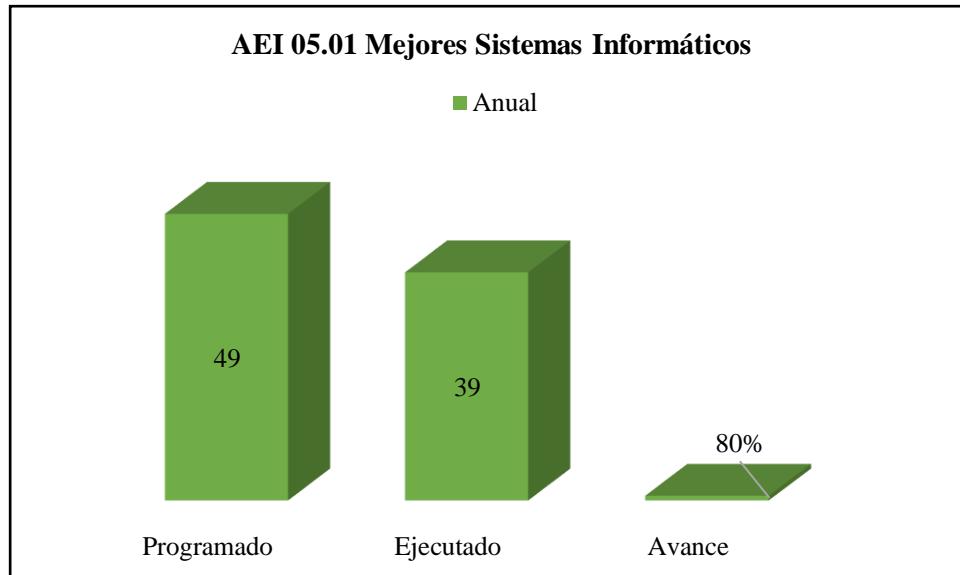
Nº	Actividad Operativa	Unidad de Medida	Anual	
1	Actualización mensual de los Registros de Centrales de Riesgo	Programado	12	
		Ejecutado	12	
		<b>Avance</b>	100%	
2	Curso de Big Data & Analytics	Programado	1	
		Ejecutado	0	
		<b>Avance</b>	0%	
3	Ejecutar cambios en el Software Tributario en módulos Implementados.	Programado	12	
		Ejecutado	12	
		<b>Avance</b>	100%	
4	Generar la Declaración Jurada Anual para el Impuesto Predial, Vehicular y Arbitrios 2023	Programado	1	
		Ejecutado	1	
		<b>Avance</b>	100%	
5	Implementar Centro de Datos	Programado	5	
		Ejecutado	0	
		<b>Avance</b>	0%	
6	Implementar el nuevo Software Tributario	Programado	9	
		Ejecutado	5	
		<b>Avance</b>	58%	
7	Implementar equipos de Video Vigilancia en ambientes descentralizados	Programado	3	
		Ejecutado	3	
		<b>Avance</b>	100%	
8	Implementar la Interconexión de sedes a través de fibra óptica y unificación del servicio de internet	Programado	3	
		Ejecutado	3	
		<b>Avance</b>	100%	
9	Implementar y mejorar de Unidades de Protección y Seguridad eléctrica	Programado	3	
		Ejecutado	3	
		<b>Avance</b>	100%	
<b>Total, por AEI</b>		<b>Programado</b>	<b>49</b>	
		<b>Ejecutado</b>	<b>39</b>	
		<b>Avance</b>	<b>80%</b>	

### Resultados Cualitativos

RESULTADOS CUALITATIVOS				
LOGRADO		NO LOGRADO		
Especificificar logro	Medios de Verificación *	Motivos y/o Causas	Medidas Correctivas	Recomendaciones
Envío de información en formato Excel y texto a través de la aplicación.	Actividad			
	Curso	No existe presupuesto.	Autocapacitación	Incluir en el POI 2024 para su aprobación.
Correcciones a nivel de base de datos y código fuente según incidencias y requerimientos.	Actividad			
Generación de deuda 2023 e impresión de Declaraciones Juradas, Imp Predial y vehicular	Actividad			
	Informe	No existe presupuesto.	Liberar servicios no indispensables y actualizar la tecnología en los servidores	Incluir en el POI 2024 para su aprobación.
Se ha logrado desarrollar e implementar un estrecho web api con tecnología REST API .NET core. Se ha realizado la demostración a través de charlas programadas.	Informe			
Instalación de cámaras de video vigilancia en el local de Quinde y Apurímac.	Informe			
Se ha aumentado de 70 a 100 mbps, la velocidad de internet de fibra óptica dedicada en el local central. Se ha cambiado el contrato en el local de Apurímac dejando de pagar alrededor de 2000 soles menos en servicio de internet.	Informe			
Se ha canalizado los	Informe			

cables eléctricos para las conexiones existentes y las nuevas.				
--	--	--	--	--

**Gráfico 3 OEI 5 Mejorar los sistemas informáticos y tecnologías de la información (AEI 05.01 Mejores sistemas informáticos)**



Respecto a esta Acción Estratégica Institucional, se observa que se ha cumplido lo programado para el IV Trimestre; en cuanto a la actividad “Actualización mensual de los Registros de Centrales de riesgo” se ha cumplido al 100% mediante el envío de información en formato Excel y texto a través de la aplicación; por otro lado, en la actividad “Curso de Big Data & Analytics” dicho curso no se ha realizado porque no existe presupuesto por lo que se recomienda incluir en el POI 2024 para su aprobación; asimismo, en la actividad “Implementar equipos de Video Vigilancia en ambientes descentralizados” se ha cumplido al 100% dicha actividad con la instalación de cámaras de video vigilancia en el local de Quinde y Apurímac.

- **AEI 05.02 Brindar soporte técnico a los equipos y servicios informáticos**

**Resultados Cuantitativos**

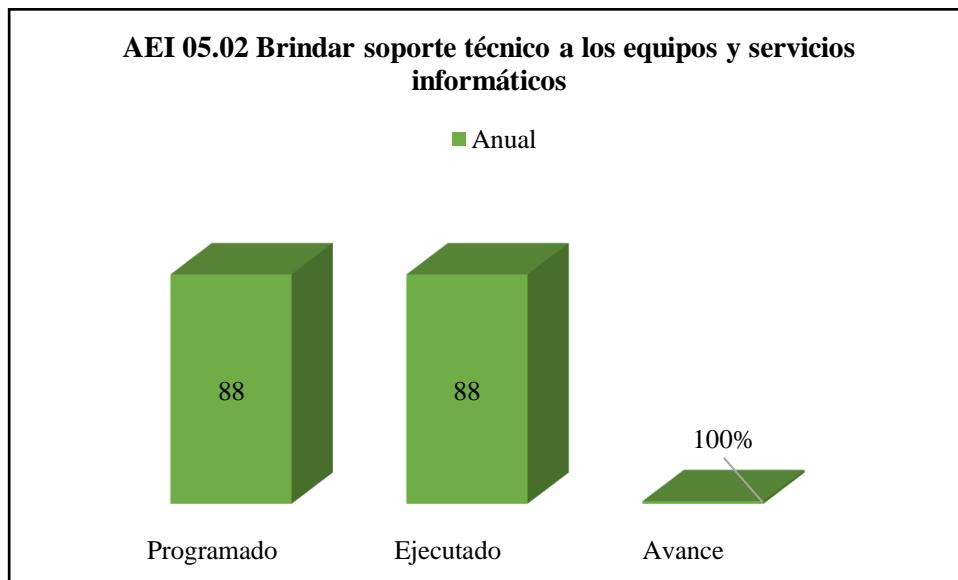
Nº	Actividad Operativa	Unidad de Medida	Anual
1	Actualización de aplicativos y herramientas antivirus	Programado	8
		Ejecutado	8
		<b>Avance</b>	100%
2	Atención de Incidencias mensuales de los procesos tributarios internos	Programado	12
		Ejecutado	12
		<b>Avance</b>	100%

3	Auditar incidencias del sistema SATRIM (julio 2022 a diciembre 2022)	Programado	6
		Ejecutado	6
		<b>Avance</b>	1
4	Brindar soporte técnico a todos los servicios informáticos	Programado	12
		Ejecutado	12
		<b>Avance</b>	100%
5	Ejecución del Plan de Mantenimiento de los equipos informáticos	Programado	12
		Ejecutado	12
		<b>Avance</b>	100%
6	Mantenimiento accesorios 24 seguridad (conectividad switch, router)	Programado	12
		Ejecutado	12
		<b>Avance</b>	100%
7	Mantenimiento de accesorios de datos	Programado	12
		Ejecutado	12
		<b>Avance</b>	100%
8	Proponer y asignar el Plan de Mantenimiento Propuesto	Programado	2
		Ejecutado	2
		<b>Avance</b>	100%
9	Requerimientos masivos de datos para emisiones mensuales	Programado	12
		Ejecutado	12
		<b>Avance</b>	100%
<b>Total, por AEI</b>		<b>Programado</b>	<b>88</b>
		<b>Ejecutado</b>	<b>88</b>
		<b>Avance</b>	<b>100%</b>

### Resultados Cualitativos

LOGRADO		NO LOGRADO		
Especificar logro	Medios de Verificación *	Motivos y/o Causas	Medidas Correctivas	Recomendaciones
Se han configurado Cyber Protect como antivirus en 50 PC, administrable.	Informe			
Orientación en temas tributarios y en el buen uso de los recursos informáticos.	Informe			
Se ha identificado incidencias que fueron solucionadas y otras siguen siendo revisadas.	Informe			
Se ha depurado software no indispensable, limpiado datos innecesarios, y actualizado software de nuestros servidores.	Actividad			
En el transcurso del año se ha formateado, reparado y se ha realizado la limpieza interna de los equipos de cómputo.	Actividad			
se han procedido con la	Actividad			

limpieza y mantenimiento del switch y router.				
Se ha cambiado canaletas deterioradas y mantenimiento correctivo a gabinetes y rack.	Actividad			
Se ha propuesto y asignar el Plan de Mantenimiento Propuesto	Informe			
Se han generado Exigibilidades, RS, Multas, RD, OP, REC, para el Dpto. de Cobranza y requerimientos de información según las necesidades de cada departamento.	Actividad			

**Gráfico 4 AEI 05.02 Brindar soporte técnico a los equipos y servicios informáticos**

Respecto a esta Acción Estratégica Institucional, se observa que hay un avance de 100% con respecto al IV Trimestre; en cuanto a la actividad “Brindar soporte técnico a todos los servicios informáticos” se ha depurado software no indispensable, limpiado de datos innecesarios y actualizado software de nuestros servidores; por otro lado, en la actividad “Mantenimiento accesorios 24 seguridad (conectividad switch, router)” se ha procedido con la limpieza y mantenimiento de los switch y router; asimismo, en la actividad “Actualización de aplicativos y herramientas antivirus” se han configurado Cybert Protect como antivirus en 50 PC, administrable.

- OEI 6 Gestión eficiente de los procesos administrativos, legales y de asesoría
  - AEI 06.01 Mejor gestión administrativa

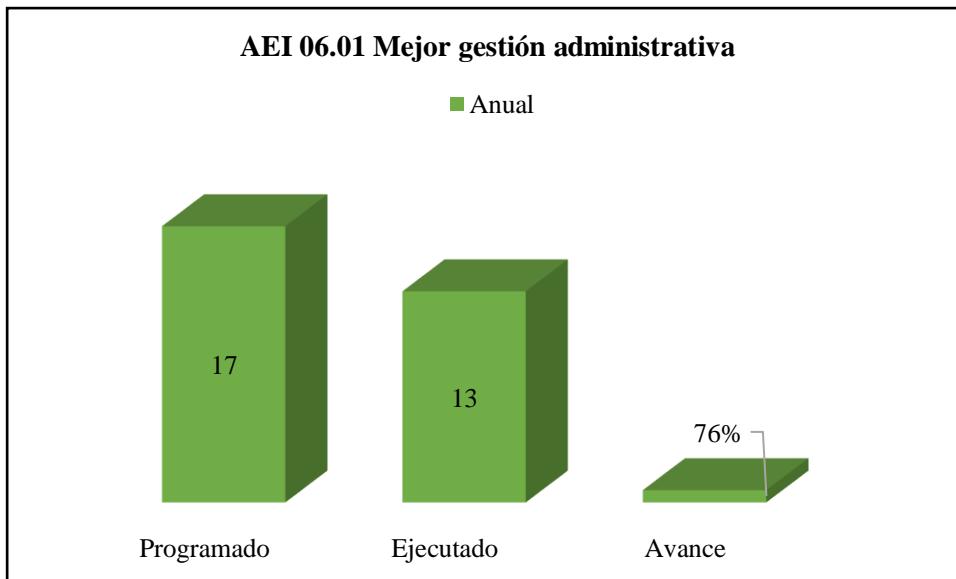
#### Resultados Cuantitativos

Nº	Actividad Operativa	Unidad de Medida	Anual	
1	Actualización del Portal de Transparencia	Programado	12	
		Ejecutado	12	
		<b>Avance</b>	100%	
2	Elaboración del Cuadro de Necesidades 2024	Programado	1	
		Ejecutado	0	
		<b>Avance</b>	0%	
3	Elaboración del Plan Operativo Institucional 2024	Programado	1	
		Ejecutado	0	
		<b>Avance</b>	0	
4	Evaluación del Plan Operativo Institucional 2023	Programado	3	
		Ejecutado	1	
		<b>Avance</b>	33%	
<b>Total, por AEI</b>		<b>Programado</b>	<b>17</b>	
<b>Ejecutado</b>		<b>Ejecutado</b>	<b>13</b>	
<b>Avance</b>		<b>Avance</b>	<b>76%</b>	

#### Resultados Cualitativos

LOGRADO		NO LOGRADO		
Especificar logro	Medios de Verificación *	Motivos y/o Causas	Medidas Correctivas	Recomendaciones
Los documentos enviados a informática para su publicación han sido subidos al portal de transparencia.	Actividad			
	Documento	Se ha trasladado para ser realizado en el mes de octubre.		
	Documento	Se ha trasladado para ser realizado en el mes de octubre.		
Se enviado evaluación del POI al IV Trimestre.	Documento			

**Gráfico 5 OEI 6 Gestión eficiente de los procesos administrativos, legales y de asesoría (AEI 06.01 Mejor gestión administrativa)**



Con respecto a la Acción Estratégica Institucional se ha cumplido con lo programado en la actividad “Actualización del Portal de Transparencia” los documentos enviados a informática para su publicación han sido subidos al portal de transparencia; asimismo, en la actividad “Evaluación del Plan Operativo Institucional 2023” se ha enviado dicha evaluación respecto al IV Trimestre; por otro lado, en las actividades “Elaboración del cuadro de necesidades” y “Elaboración del Plan Operativo Institucional 2024” no se ha ejecutado nada y no presenta ningún sustento con respecto a dichas actividades.

#### 4.1 Unidad de Trámite Documentario

La Unidad de Trámite Documentario es la responsable de conducir la organización, administración y cautela de los sistemas de documentación y notificación del SAT Cajamarca; así como de la atención de los contribuyentes, administrados y usuarios en los requerimientos o solicitudes que presenten.

Omiso a la presentación físico y virtual de la Evaluación del IV Trimestre del Plan Operativo Institucional (POI) del año 2023

#### 5.1 Unidad de Archivo

- ✚ **OEI 6 Gestión eficiente de los procesos administrativos, legales y de asesoría**
  - **AEI 06.01 Mejor gestión administrativa**

#### Resultados Cuantitativos

Nº	<b>Actividad Operativa</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Evaluación</b>	<b>Periodicidad</b>
				Anual
1	Búsqueda de documentos	Actividad	Programado	12
			Ejecutado	12

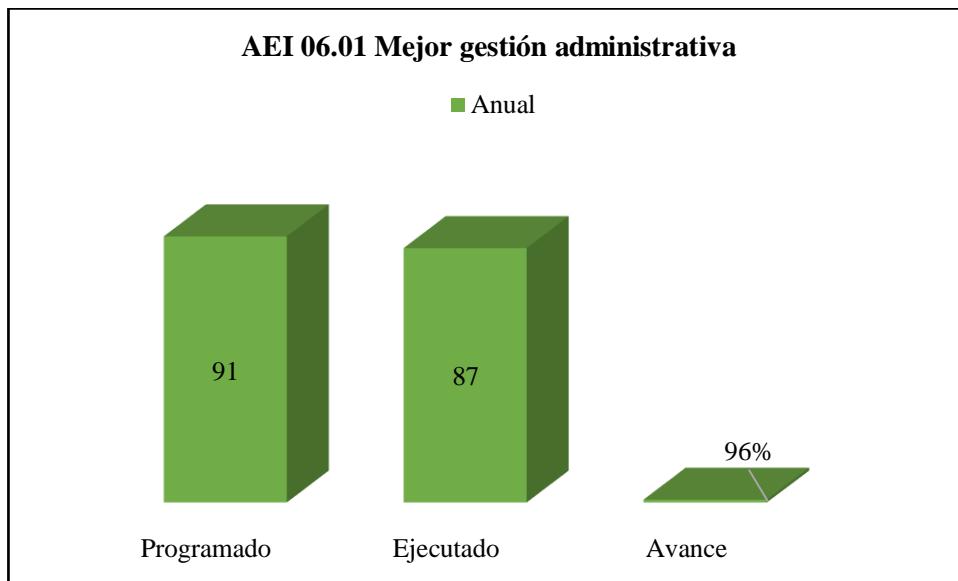
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>	
2	Clasificación para la eliminación de documentos	Actividad	Programado	1	
			Ejecutado	0	
			<b>Avance</b>	<b>0%</b>	
3	Elaboración del Cuadro de Necesidades 2024	Documento	Programado	1	
			Ejecutado	1	
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>	
4	Elaboración del Plan Operativo Institucional 2024	Documento	Programado	1	
			Ejecutado	0	
			<b>Avance</b>	<b>0%</b>	
5	Empaque / encajonado de documentos	Actividad	Programado	12	
			Ejecutado	12	
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>	
6	Evaluación del Plan Operativo Institucional 2023	Documento	Programado	4	
			Ejecutado	4	
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>	
7	Ingreso base de datos	Informe	Programado	12	
			Ejecutado	12	
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>	
8	Ordenamiento de documentos	Actividad	Programado	12	
			Ejecutado	12	
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>	
9	Recepción y clasificación de documentos	Actividad	Programado	12	
			Ejecutado	12	
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>	
10	Sellado y foliado de documentos	Actividad	Programado	12	
			Ejecutado	12	
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>	
11	Signado y rotulado de documentos	Actividad	Programado	12	
			Ejecutado	10	
			<b>Avance</b>	<b>83%</b>	
<b>Total, por AEI</b>			<b>Programado</b>	<b>91</b>	
			<b>Ejecutado</b>	<b>87</b>	
			<b>Avance</b>	<b>96%</b>	

### Resultados Cualitativos

RESULTADOS CUALITATIVOS				
LOGRADO		NO LOGRADO		
Especificar logro	Medios de Verificación *	Motivos y/o Causas	Medidas Correctivas	Recomendaciones
Se ha realizado la acción de acuerdo a lo programado, el cual tuvo un buen desempeño.	Solicitudes virtuales, Informes.			
		Reprogramado para noviembre-	Actividad se encuentra en proceso de implementación-	

		2023	desarrollo por la Unidad.	
		Reprogramado para noviembre-2023	Actividad se encuentra en proceso de implementación-desarrollo por la Unidad.	
Se ha realizado la acción de acuerdo a lo programado, el cual tuvo un buen desempeño.	Cajas, paquetes, registros (BBDD).			
Se ha llevado a cabo las evaluaciones de acuerdo a lo programado.	Informes.			
Se ha realizado la acción de acuerdo a lo programado, con logros parciales de los objetivos.	Bases de Datos (Excel)			Es necesario la asignación de personal con el objetivo de lograr las metas propuestas.
Se ha realizado la acción de acuerdo a lo programado.				
Se ha realizado la acción de acuerdo a lo programado.				
Se ha realizado la acción de acuerdo a lo programado.				Es necesario la asignación de personal con el objetivo de lograr las metas propuestas.
Se ha realizado la acción de acuerdo a lo programado.				

**Gráfico 6: OEI 6 Gestión eficiente de los procesos administrativos, legales y de asesoría  
(AEI 06.01 Mejor gestión administrativa)**



Respecto a la Acción Estratégica, se puede observar que hay un avance de 96% respecto al IV Trimestre, como se puede ver en la actividad 1 “Búsqueda de documentos”, se ha realizado la actividad de acuerdo a lo programado, el cual tuvo un buen desempeño mediante solicitudes virtuales e informes; en cuanto a la actividad “Evaluación del POI 2023”, se ha llevado a cabo las evaluaciones de acuerdo a lo programado mediante informes; en cuanto a las otras actividades como ingreso de datos, ordenamiento de documentos, recepción y clasificación de documentos, sellado y foliado de documentos y signado y rotulado de documentos, se ha realizado las actividades de acuerdo a lo programado según Bases de datos (Excel), por lo que es necesario la asignación de personal con el objetivo de lograr las metas propuestas.

Por otro lado, hay actividades que se encuentran en proceso de implementación y desarrollo por la Unidad

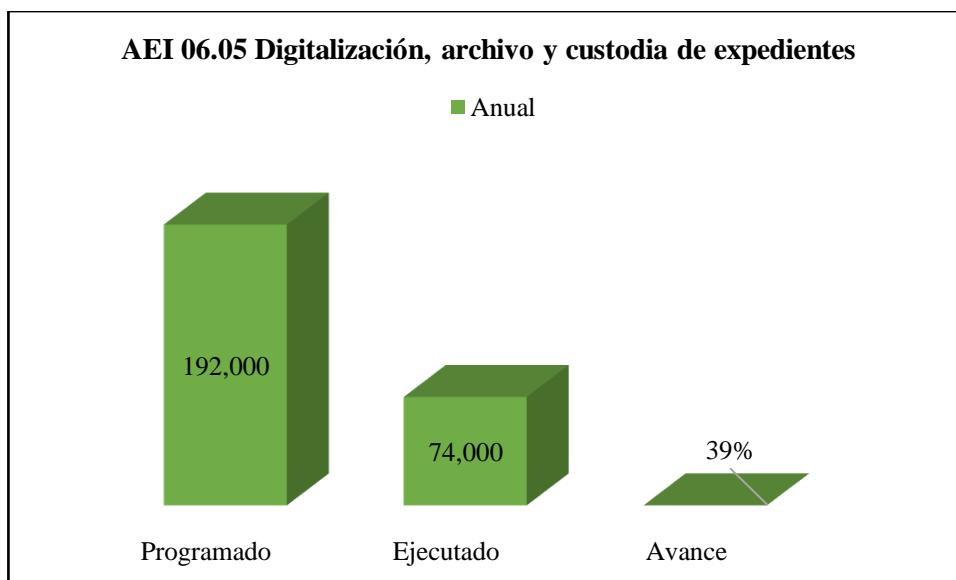
- **AEI 06.05 Digitalización, archivo y custodia de expedientes**  
Resultados Cuantitativos

<b>Nº</b>	<b>Actividad Operativa</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Evaluación</b>	<b>Periodicidad</b>	
				<b>Anual</b>	
1	Digitalización del acervo documentario 2011-2022	Expediente	Programado	96,000	
			Ejecutado	38,000	
			<b>Avance</b>	<b>40%</b>	
2	Digitalización del acervo documentario 2023	Expediente	Programado	96,000	
			Ejecutado	36,000	
			<b>Avance</b>	<b>38%</b>	
<b>Total, por AEI</b>			<b>Programado</b>	<b>192,000</b>	
			<b>Ejecutado</b>	<b>74,000</b>	
			<b>Avance</b>	<b>39%</b>	

### Resultados Cualitativos

<b>RESULTADOS CUALITATIVOS</b>				
<b>LOGRADO</b>		<b>NO LOGRADO</b>		
<b>Especificar logro</b>	<b>Medios de Verificación *</b>	<b>Motivos y/o Causas</b>	<b>Medidas Correctivas</b>	<b>Recomendaciones</b>
Esta Actividad se ha llevado a cabo en un avance parcial 32,000 expedientes (60% de la meta propuesta) en el presente TRIMESTRE IV 2023.	Archivos PDF. -Registro BB.DD.			Se realice la asignación de personal. (digitadores especializados)

**Gráfico 7: AEI 06.05 Digitalización, archivo y custodia de expedientes**



Respecto a la Acción Estratégica, según la información alcanzada hay un avance de 39% respecto al IV Trimestre; asimismo, sustentan que respecto a la actividad “Digitalización del acervo documentario 2011-2022” se ha llevado a cabo en un avance parcial de 32 000 expedientes lo cual representa el 65% de la meta propuesta para el Trimestre IV del año 2023 y con respecto a la actividad “Digitalización del acervo documentario 2023” no se ha ejecutado dicha actividad y no existe ningún sustento.

- OEI 7 Fortalecer el sistema de Recursos Humanos
  - AEI 07.01 Implementación y fortalecimiento de capacidades del personal

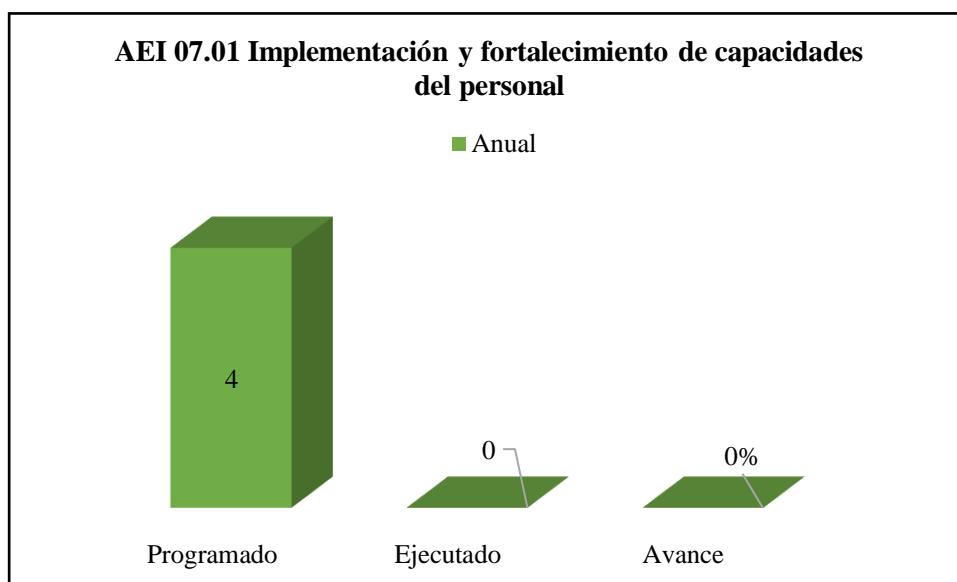
### Resultados Cuantitativos

<b>Nº</b>	<b>Actividad Operativa</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Evaluación</b>	<b>Periodicidad</b>		
				<b>Anual</b>		
1	Seminarios internos de Actualización	Actividad	Programado	4		
			Ejecutado	0		
			Avance	0%		
			Programado	4		
<b>Total, por AEI</b>			Ejecutado	0		
			Avance	0%		

### Resultados Cualitativos

<b>RESULTADOS CUALITATIVOS</b>				
<b>LOGRADO</b>		<b>NO LOGRADO</b>		
<b>Especificar logro</b>	<b>Medios de Verificación *</b>	<b>Motivos y/o Causas</b>	<b>Medidas Correctivas</b>	<b>Recomendaciones</b>
		Suspendido por carencia de recursos presupuestales de bienes y servicios.	Asignar Presupuesto para Capacitación.	Capacitación en Instrumentos de gestión en materia de archivos (PCD, CCD, otros.)

**Gráfico 8: OEI 7 Fortalecer el sistema de recursos humanos (AEI 07.01 Implementación y fortalecimiento de capacidades del personal)**



Respecto a la Acción Estratégica, según la información alcanzada, no se ha cumplido con realizar dicha actividad; asimismo, en los resultados cualitativos se ha sustentado que no se ha cumplido porque dicha actividad ha sido suspendida por carencia de recursos presupuestales de bienes y

servicios, se recomienda capacitación en Instrumentos de gestión en materia de archivos (PDC, CCD, otros)

### **6.1 Gerencia de Administración**

La Gerencia de Administración es el órgano responsable del manejo administrativo y financiero de la Entidad, y encargado de priorizar la provisión de recursos materiales y de potencial humano a todas las dependencias de la entidad.

Omiso a la presentación física y virtual de la Evaluación del IV Trimestre del Plan Operativo Institucional (POI) del año 2023.

### **7.1 Unidad de Recursos Humanos**

La unidad de Recursos Humanos se encarga de administrar, planificar, coordinar y controlar en forma eficiente y oportuna la gestión de procesos del recurso humano del SAT Cajamarca, en coordinación con las políticas y objetivos institucionales y gubernamentales.

Omiso a la presentación física y virtual de la Evaluación del IV Trimestre del Plan Operativo Institucional (POI) del año 2023.

### **8.1 Unidad de Logística**

La unidad de Logística se encarga de llevar a cabo los procedimientos de adquisición de bienes, servicios y obras, para el correcto funcionamiento de la entidad, y de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrataciones del Estado, su Reglamento y demás normas relacionadas.

Omiso a la presentación física y virtual de la Evaluación del IV Trimestre del Plan Operativo Institucional (POI) del año 2023.

### **9.1 Unidad de Contabilidad**

La unidad de Contabilidad se encarga de efectuar el registro y procesamiento de todas las transacciones de ingresos y egresos de la Entidad, elaborando los estados financieros y complementarios, con sujeción al sistema contable gubernamental dentro de los plazos programados.

#### **⊕ OEI 6 Gestión eficiente de los procesos administrativos, legales y de asesoría**

- AEI 06.01 Mejor gestión administrativa

#### **Resultados Cuantitativos**

<b>Nº</b>	<b>Actividad Operativa</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Evaluación</b>	<b>Periodicidad</b>
				<b>Anual</b>
1	Arqueos de Caja a responsables de Caja Chica	Actas	Programado	12
			Ejecutado	2
			<b>Avance</b>	<b>17%</b>
2	Arqueos de caja realizados a la Unidad de	Actas	Programado	12

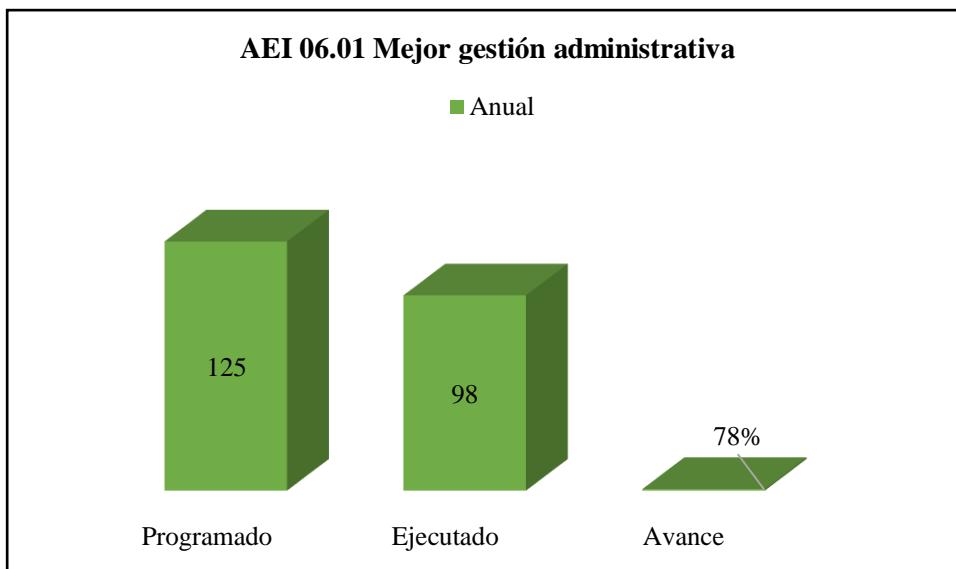
	tesorería.		Ejecutado	4		
			<b>Avance</b>	<b>33%</b>		
3	Conciliación de cuentas y registros contables	Actividad	Programado	12		
			Ejecutado	12		
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>		
4	Conciliación y validación de los reportes emitidos por Unidades de Patrimonio y Logística	Actividad	Programado	10		
			Ejecutado	4		
			<b>Avance</b>	<b>40%</b>		
5	Elaboración de notas de contabilidad, con los ajustes correspondientes.	Actividad	Programado	12		
			Ejecutado	12		
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>		
6	Elaboración del Cuadro de Necesidades 2024	Documento	Programado	1		
			Ejecutado	1		
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>		
7	Elaboración del Plan Operativo Institucional 2024	Documento	Programado	1		
			Ejecutado	0		
			<b>Avance</b>	<b>0%</b>		
8	Elaboración y presentación de los Estados Financieros y Presupuestarios anuales a la DGCP	Oficio	Programado	2		
			Ejecutado	2		
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>		
9	Elaboración y presentación de los Estados Financieros y Presupuestarios mensuales a la DGCP.	Reporte	Programado	9		
			Ejecutado	9		
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>		
10	Elaboración y presentación de los Estados Financieros y Presupuestarios trimestrales a la DGCP.	Oficio	Programado	3		
			Ejecutado	3		
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>		
11	Evaluación del Plan Operativo Institucional 2023	Documento	Programado	3		
			Ejecutado	1		
			<b>Avance</b>	<b>33%</b>		
12	Presentación Virtual de PDT Plame a SUNAT	Actividad	Programado	12		
			Ejecutado	12		
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>		
13	Registro contable de los hechos económicos de la entidad	Actividad	Programado	12		
			Ejecutado	12		
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>		
14	Registro de información Tributaria de aportes a ESSALUD, ONP e Impuesto a la Renta de 4° y 5° categoría	Actividad	Programado	12		
			Ejecutado	12		
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>		
15	Verificación, control y registros de documentos para la ejecución de la fase del devengado	Actividad	Programado	12		
			Ejecutado	12		
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>		
<b>Unidad de Contabilidad</b>			<b>Programado</b>	<b>125</b>		
			<b>Ejecutado</b>	<b>98</b>		
			<b>Avance</b>	<b>78%</b>		

### Resultados Cualitativos

RESULTADOS CUALITATIVOS				
LOGRADO		NO LOGRADO		
Especificar logro	Medios de Verificación *	Motivos y/o Causas	Medidas Correctivas	Recomendaciones
		No se ha contado	Realizar los	Que se haga un

		con contador, debido a que ha habido encargatura	arqueos	seguimiento a dichas actas
		No se ha contado con contador, debido a que ha habido encargatura	Realizar los arqueos	Que se haga un seguimiento a dichas actas
Cumplimiento al 100%	Oficio de presentación de los EE. FF y PP			
Cumplimiento al 40%		No se ha contado con contador, debido a que ha habido encargatura	Regularizar la validación de reportes	Verificar las actas de conciliación
Cumplimiento al 100%	Oficio de presentación de los EE. FF y PP			
Cumplimiento al 100%	Informe presentado a la Unidad de Logística			
Cumplimiento al 100%	Oficio de presentación de los EE. FF y PP			
Cumplimiento al 100%	Revisión en el aplicativo web			
Cumplimiento al 100%	Oficio de presentación de los EE. FF y PP			
Cumplimiento al 33%	Informe presentado a la Gerencia de Administración	No se ha contado con contador, debido a que ha habido encargatura	Ya se ha realizado al mes de setiembre	Realizar la evaluación de acuerdo a lo programado
Cumplimiento al 100%	Reporte presentado al SUNAT			
Cumplimiento al 100%	Verificación en el SIAF-SP			
Cumplimiento al 100%	Reporte presentado al SUNAT			
Cumplimiento al 100%	Verificación de expediente enviados a tesorería			

**Gráfico 9 OEI 6 Gestión eficiente de los procesos administrativos, legales y de asesoría (AEI 06.01 Mejor gestión administrativa)**



Con respecto a esta Acción Estratégica Institucional, se puede observar que habido un 78% de avance en el IV Trimestre, en cuanto a las actividades “Arqueos de caja a responsables de caja chica” y “Arqueos de caja realizados a la Unidad de Tesorería” no se han ejecutado dichas actividades por lo que no se ha contado con Contador, debido a que ha habido encargatura por lo que se recomienda realizar los arqueos y que se haga un seguimiento a dichas actas; por otro lado, en la actividad “Presentación Virtual de PDT Plame a SUNAT” dicha actividad se cumplió al 100% mediante reporte presentado a la SUNAT; asimismo, en la actividad “Verificación, control y registros de documentos para la ejecución de la fase del devengado” también se ha cumplido la actividad, la cual se puede verificar los expedientes enviados a tesorería; por último, existen actividades que aún no se vence el plazo para su presentación; otra actividad que no se ha realizado porque no habido contador pero que ya ha sido realizada en el mes de setiembre.

### 10.1 Unidad de Tesorería

La unidad de Tesorería se encarga de custodiar los ingresos de la entidad, así como cumplir con los pagos comprometidos.

Omiso a la presentación física y virtual de la Evaluación del Plan Operativo Institucional (POI) correspondiente al IV Trimestre del año 2023.

### 11.1 Unidad de Planeamiento y Presupuesto

La unidad de Planeamiento y Presupuesto se encarga de planificar, organizar y coordinar las etapas de elaboración y aprobación del presupuesto del SAT Cajamarca; así como difundir, orientar, dirigir y evaluar la metodología establecida para la formulación del Plan Operativo de

los Presupuestos Anuales de los planes operativos y otros documentos que coadyuvan al desarrollo de la Entidad.

- ⊕ **OEI 06 Gestión eficiente de los procesos administrativos, legales y de asesoría**
  - **AEI 06.01 Mejor gestión administrativa**

#### Resultados Cuantitativos

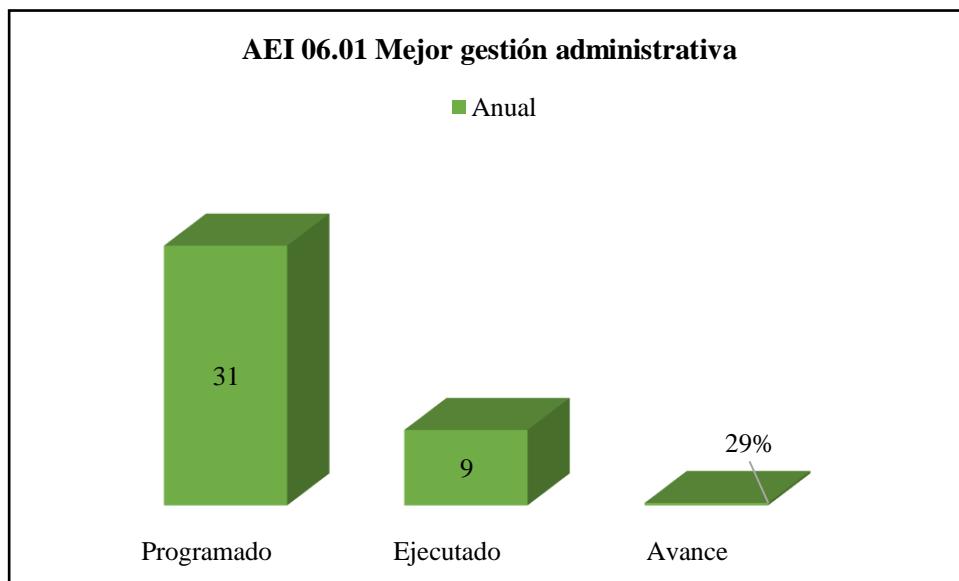
<b>Nº</b>	<b>Actividad Operativa</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Evaluación</b>	<b>Periodicidad</b>		
				<b>Anual</b>		
1	Actualización de directivas de gestión	Documento	Programado	3		
			Ejecutado	0		
			<b>Avance</b>	<b>0%</b>		
2	Aprobar y presentar la información presupuestaria para la Cuenta General de la República, según lo establecido por la DGPP	Oficio	Programado	1		
			Ejecutado	1		
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>		
3	Consolidación del Plan Operativo Institucional 2023	Documento	Programado	1		
			Ejecutado	1		
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>		
4	Consolidación del Plan Operativo Institucional 2024	Documento	Programado	1		
			Ejecutado	0		
			<b>Avance</b>	<b>0%</b>		
5	Dirigir la elaboración del proceso de programación y formulación presupuestal	Actividad	Programado	2		
			Ejecutado	2		
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>		
6	Elaboración de la Memoria Anual 2022	Cantidad	Programado	1		
			Ejecutado	0		
			<b>Avance</b>	<b>0%</b>		
7	Elaboración del Cuadro de Necesidades 2024	Documento	Programado	1		
			Ejecutado	0		
			<b>Avance</b>	<b>0%</b>		
8	Elaboración del Plan Operativo Institucional 2024	Documento	Programado	1		
			Ejecutado	0		
			<b>Avance</b>	<b>0%</b>		
9	Elaborar la Conciliación del Marco Legal y Ejecución Presupuestal	Acta	Programado	4		
			Ejecutado	2		
			<b>Avance</b>	<b>50%</b>		
10	Evaluación del Plan Operativo Institucional 2023	Documento	Programado	3		
			Ejecutado	2		
			<b>Avance</b>	<b>67%</b>		
11	Remitir información para el Portal de Transparencia	Documento	Programado	12		
			Ejecutado	0		
			<b>Avance</b>	<b>0%</b>		
12	Remitir PIA - 2024 aprobado, a la DGPP, contraloría y Comisión de presupuesto del congreso	Oficio	Programado	1		
			Ejecutado	1		
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>		
<b>Unidad de Planeamiento y Presupuesto</b>			<b>Programado</b>	<b>31</b>		
			<b>Ejecutado</b>	<b>9</b>		
			<b>Avance</b>	<b>29%</b>		

### Resultados Cualitativos

<b>RESULTADOS CUALITATIVOS</b>				
<b>LOGRADO</b>		<b>NO LOGRADO</b>		
<b>Especificar logro</b>	<b>Medios de Verificación *</b>	<b>Motivos y/o Causas</b>	<b>Medidas Correctivas</b>	<b>Recomendaciones</b>
		Correspondió presentar al responsable de turno en el plazo correspondiente	Actualizar dichas directivas, cuando se elabore los documentos de gestión del SAT según Ordenanza Municipal N° 842-CMP-2023	Antes de actualizar dichos documentos de gestión, se debe ya aprobada la nueva Estructura Orgánica del SAT
El POI fue consolidado y aprobado mediante acto resolutivo	Resolución de Jefatura N° 010-070-00000076-2023			
		Se reprogramó para el año 2024		
Se ha logrado cerrar la programación y formulación del presupuesto 2024 en el aplicativo correspondiente al IV Trimestre	Módulo de programación y formulación del presupuesto.			
		Mediante Informe N° 064-014-00000009-2023 el encargado lo presentó para su aprobación	El expediente presentado en el mes de marzo del presente año, debe aprobarse mediante Acto Resolutivo de Jefatura del SAT	Ubicar el expediente para regularizar el trámite correspondiente, no se logró encontrar el documento presentado por el encargado
No corresponde a esta unidad.	Corresponde a la unidad de logística según contrataciones del estado, se presentó cuadro de necesidades de acuerdo al formato aprobado por la Unidad de Logística			
		Elaborado en el IV		

		Trimestre del 2023, pendiente de revisión para su aprobación		
El proceso correspondiente está pendiente de elaboración con respecto al IV Trimestre	SIAF - Módulo Contable - Información Financiera y Presupuestaria			
Se cumplió con presentar dicha información	De acuerdo a Informe N°08-2024			
		La información presupuestal no se ha actualizado en el portal de transparencia	La Oficina de Informática no realiza el proceso informático para que la información de la Consulta Amigable, sea migrada al Portal de Transparencia	La Oficina de Informática debe realizar los procesos necesarios para migra la información presupuestal
Se envió la carpeta del Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) año 2024	Congreso de la República mediante Oficio N°1266-2023; Contraloría General de la República mediante Oficio N°1267-2023; Ministerio de Economía y Finanzas mediante Oficio N°1265-2023			

**Gráfico 10: OEI 6 Gestión eficiente de los procesos administrativos, legales y de asesoría (AEI 06.01 Mejor gestión administrativa)**



Con respecto a esta Acción Estratégica, se observa que hay un avance de 29% para el IV Trimestre; en la actividad “Actualización de directivas de gestión”, correspondió presentar al responsable de turno en el plazo correspondiente se recomienda que antes de actualizar dichos documentos de gestión se debe considerar la nueva Estructura Orgánica del SAT; dentro de la actividad “Consolidación del POI 2023”, el POI fue consolidado y aprobado mediante resolución de Jefatura N° 010-070-00000076-2023; en la actividad “Elaboración de la Memoria Anual 2022”, mediante Informe N°064-014-00000009-2023 el encargado lo presentó para su aprobación por lo que el expediente presentado en el mes de marzo del presente año, debe aprobarse mediante Acto Resolutivo de Jefatura del SAT, lo que se recomienda es ubicar el expediente para regularizar el trámite correspondiente; en cuanto a la actividad “elaborar la conciliación del Marco Legal y Ejecución presupuestal” el proceso correspondiente está pendiente de elaboración con respecto al IV Trimestre mediante el SIAF; por otro lado, en la actividad “Remitir PIA – 2024 aprobado a la DGPP, contraloría y comisión de presupuesto de congreso” se envió la carpeta del Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) año 2024; al Congreso de la Republica mediante Oficio N°1266-2023, Contraloría General de la Republica mediante Oficio N°1267-2023 y Ministerio de Economía y Finanzas mediante Oficio N°1265-2023 y con respecto a la información en el Portal de Transparencia no se actualizado en dicho portal lo que se recomienda a la oficina de Informática realizar los procesos necesarios para migrar la información presupuestal.

### **12.1 Unidad de Patrimonio**

La unidad de Patrimonio se encarga de la recepción, registro, asignación, control y adecuado uso de los bienes de propiedad del SAT Cajamarca.

Omiso a la presentación física y virtual de la Evaluación del Plan Operativo Institucional (POI) correspondiente al IV Trimestre del año 2023.

### **13.1 Gerencia de Operaciones**

La gerencia de Operaciones es el órgano encargado de formular, conducir y evaluar los procedimientos operativos del SAT Cajamarca, orientados a optimizar la recaudación, administración y fiscalización de los ingresos tributarios y no tributarios de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

#### **⊕ OEI.03 Mejorar el control y cobranza de la deuda**

- AEI.03.02 Mejor gestión de cobranza y generación de riesgo

#### **Resultados Cuantitativos**

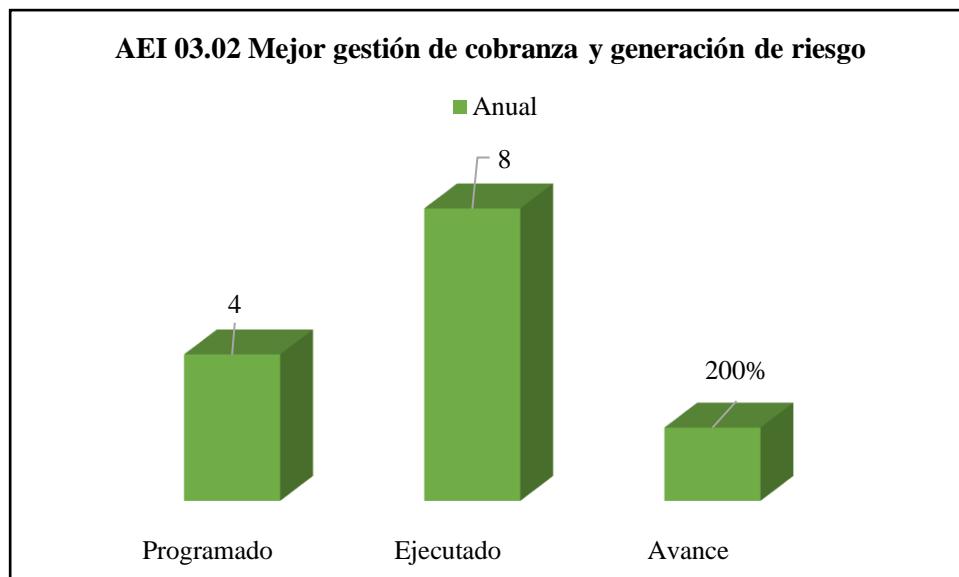
<b>Nº</b>	<b>Actividad Operativa</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Evaluación</b>	<b>Periodicidad</b>
				<b>Anual</b>
1	Distribución y Reparto de	Actividad	Programado	3

	Declaraciones Juradas 2023		Ejecutado	5		
			<b>Avance</b>	<b>167%</b>		
2	Emisión de la Declaración Jurada Mecanizada 2023	Actividad	Programado	1		
			Ejecutado	3		
			<b>Avance</b>	<b>300%</b>		
<b>Total, por AEI</b>			<b>Programado</b>	<b>4</b>		
			<b>Ejecutado</b>	<b>8</b>		
			<b>Avance</b>	<b>200%</b>		

### Resultados Cualitativos

RESULTADOS CUALITATIVOS				
LOGRADO		NO LOGRADO		
Especificar logro	Medios de Verificación *	Motivos y/o Causas	Medidas Correctivas	Recomendaciones
REPARTO DE CUPONERAS	NOTIFICACION EFECTIVA DE 45,511 CONTRIBUYENTES	CANTIDAD DE EMITIDOS INUBICABLES	APOYO FISCALIZACION Y COBRANZA PARA UBICAR DOMICILIOS	TRABAJO QUE SE ESTA REALIZANDO CON FISCALIZACIÓN PARA LA EMISIÓN 2024
EMISIÓN DE CUPONERA	NOTIFICACION E INCREMENTO DE RECAUDACIÓN		SE CONTINUA NOTIFICANSO Y UBICANDO A CONTRIBUYENTES	ALIMENTACION PERMANENTE DEL SISTEMA CON DIRECTIVAS PARA ACTUALIZAR DOMICILIOS DE CONTRIBUYENTES

**Gráfico 11: OEI 3 Mejorar el control y cobranza de la deuda (AEI 03.02 Mejor gestión de cobranza y generación de riesgo)**



Con respecto a la Actividad Estratégica, para el IV Trimestre se muestra un avance de 200%, si se ha ejecutado las actividades de acuerdo a lo programado, como se puede observar en la actividad

“Distribución y Reparto de Declaraciones Juradas 2023” se ha logrado el reparto de cuponeras mediante notificaciones efectivas de 45,511 contribuyentes; en cuanto a la actividad “Emisión de la Declaración Jurada Mecanizada 2023” se ha realizado la emisión de cuponera mediante notificación e incremento de recaudación, lo cual se continua notificando y ubicando a los contribuyentes por lo que se recomienda alimentación permanente del sistema con directivas para actualizar domicilios de contribuyentes.

- ✚ **OEI 6 Gestión eficiente de los procesos administrativos, legales y de asesoría**
  - **AEI 06.01 Mejor gestión administrativa**

### Resultados Cuantitativos

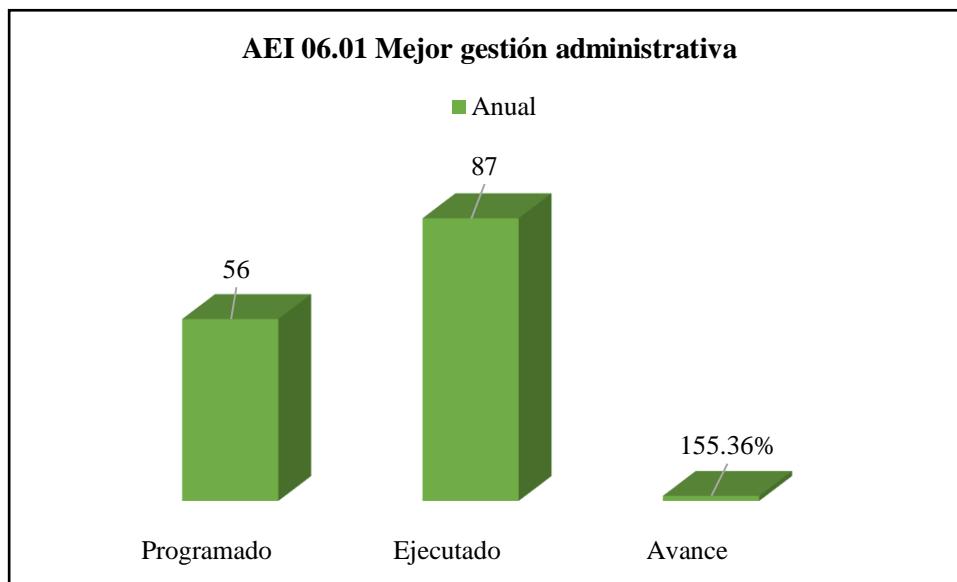
<b>Nº</b>	<b>Actividad Operativa</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Evaluación</b>	<b>Periodicidad</b>		
				<b>Anual</b>		
1	Consolidación de informes departamentales para la elaboración de propuestas de mejora	Informe	Programado	3		
			Ejecutado	12		
			<b>Avance</b>	<b>400%</b>		
2	Dirigir y Evaluar el trabajo operativo de los Departamentos	Informe	Programado	12		
			Ejecutado	9		
			<b>Avance</b>	<b>75%</b>		
3	Elaboración del Cuadro de Necesidades 2024	Documento	Programado	1		
			Ejecutado	12		
			<b>Avance</b>	<b>1200%</b>		
4	Elaboración del Plan Operativo Institucional 2024	Documento	Programado	1		
			Ejecutado	9		
			<b>Avance</b>	<b>900%</b>		
5	Evaluación del Plan Operativo Institucional 2023	Documento	Programado	3		
			Ejecutado	12		
			<b>Avance</b>	<b>400%</b>		
6	Evaluar, controlar, sugerir y optimizar las actividades desarrolladas por las jefaturas	Informe	Programado	12		
			Ejecutado	9		
			<b>Avance</b>	<b>75%</b>		
7	Participar en las reuniones de trabajo para aportes de mejoras en la recaudación	Actividad	Programado	12		
			Ejecutado	12		
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>		
8	Verificar el cumplimiento de planes de trabajo	Informe	Programado	12		
			Ejecutado	12		
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>		
<b>Total, por AEI</b>			<b>Programado</b>	<b>56</b>		
			<b>Ejecutado</b>	<b>87</b>		
			<b>Avance</b>	<b>155.36%</b>		

### Resultados Cualitativos

<b>RESULTADOS CUALITATIVOS</b>				
<b>LOGRADO</b>		<b>NO LOGRADO</b>		
Especificar logro	Medios de Verificación *	Motivos y/o Causas	Medidas Correctivas	Recomendaciones
MEJORA DE IFIS y RF. Domicilios fiscales actualizados.	NUEVOS FORMATOS aprobados con Directivas y otros	Información solicitada con anticipación por la MPC		
Se ha cumplido con establecer acciones mediante actas	Actas levantadas y firmadas por jefes de Dpto.			
Se ha cumplido con elaborar el cuadro de necesidades 2024 de los Dpto. de Operaciones.	se realizó tarea y remitió con Inf. N°228-2023			
Se ha cumplido con elaborar el POI 2024 de los Dpto. de Operaciones.	se realizó tarea y remitió con Inf. N°228-2024			
Se ha logrado cumplir metas trazadas por todos los Dptos. De GO	RECAUDACIÓN ALA FECHA (superá del año anterior)			
Se ha cumplido con establecer acciones mediante actas	Actas levantadas y firmadas por jefes de Dpto.			
Se ha cumplido con establecer acciones	Actas levantadas y firmadas por jefes de Dpto.			

mediante actas				
Se ha cumplido con establecer acciones mediante actas	Actas levantadas y firmadas por jefes de Dpto. y MEMORANDOS			

**Gráfico 12: OEI 6 Gestión eficiente de los procesos administrativos, legales y de asesoría (AEI 06.01 Mejor gestión administrativa)**



Con respecto a la acción estratégica, se observa que hay un avance de 155.36% en el IV Trimestre; respecto a la actividad “Consolidación de informes departamentales para la elaboración de propuestas de mejora” se ha logrado la Mejora de IFIS Y RF. Domicilios fiscales por lo que hay nuevos formatos aprobados con directivas y otros esta, esta información a estado programada para el mes de octubre pero la Municipalidad Provincial de Cajamarca lo ha solicitado con anticipación y se ha realizado en el mes de setiembre; en las actividades “Dirigir y evaluar el trabajo operativo de los Departamentos”, “Evaluar, controlar, sugerir y optimizar las actividades desarrolladas por las Jefaturas”, “Participar en las reuniones de trabajo para aportes de mejoras en la recaudación” y “Verificar el cumplimiento de planes de trabajo” se ha cumplido con establecer acciones mediante actas por medio de actas levantadas y firmas por Jefes de Departamento.

#### **14.1 Unidad de Defensoría del Contribuyente y Administrado**

Órgano que tiene por objetivo atender y, de ser el caso, canalizar los reclamos, quejas y sugerencias presentados por los contribuyentes y administrados en relación a las actuaciones del SAT Cajamarca, distintas que la Queja prevista en el artículo 155º del Código Tributario y que no

sean relativas a las faltas administrativas tipificadas en el artículo 261° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N°27444, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; y comunicarlos periódicamente a la Gerencia de Operaciones.

⊕ **OEI 6 Gestión eficiente de los procesos administrativos, legales y de asesoría**

- **AEI 06.01 Mejor gestión administrativa**

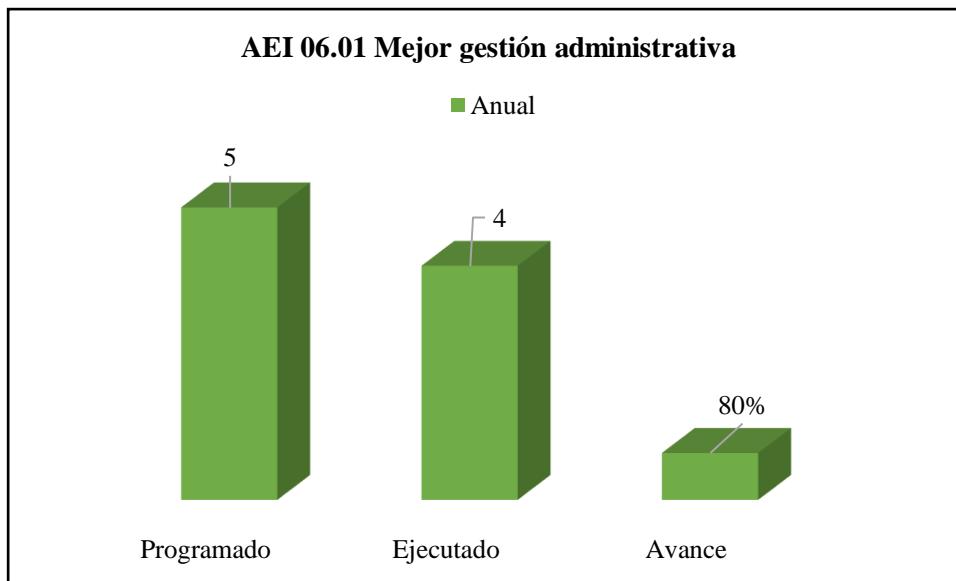
**Resultados Cuantitativos**

<b>N°</b>	<b>Actividad Operativa</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Evaluación</b>	<b>Periodicidad</b>			
				<b>Anual</b>			
1	Elaboración del Cuadro de Necesidades 2024	Documento	Programado	1			
			Ejecutado	0			
			<b>Avance</b>	<b>0%</b>			
2	Elaboración del Plan Operativo Institucional 2024	Documento	Programado	1			
			Ejecutado	1			
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>			
3	Evaluación del Plan Operativo Institucional 2023	Documento	Programado	3			
			Ejecutado	2			
			<b>Avance</b>	<b>67%</b>			
<b>Total, por AEI</b>			<b>Programado</b>	<b>5</b>			
			<b>Ejecutado</b>	<b>4</b>			
			<b>Avance</b>	<b>80%</b>			

**Resultados Cualitativos**

<b>RESULTADOS CUALITATIVOS</b>					
<b>LOGRADO</b>		<b>NO LOGRADO</b>			
<b>Especificar logro</b>	<b>Medios de Verificación *</b>	<b>Motivos y/o Causas</b>	<b>Medidas Correctivas</b>	<b>Recomendaciones</b>	
Se cumplió con remitir	Informe N° 23-2023				
Se cumplió con remitir	Informe N° 22-2023				
Se cumplió con remitir	Informe N° 28-2023				

**Gráfico 13: OEI 6 Gestión eficiente de los procesos administrativos, legales y de asesoría  
(AEI 06.01 Mejor gestión administrativa)**



Con respecto a la Acción Estratégica, se observa que hay un avance de 80% en cuanto al IV Trimestre; por ejemplo; en la actividad “Elaboración del cuadro de necesidades 2024” se cumplió con remitir mediante Informe N°22-2023; asimismo, en las actividades “Elaboración del Plan Operativo Institucional 2024” y “Evaluación del Plan Operativo Institucional 2023” también se cumplió con remitir según Informe N°28-2023.

- **AEI 06.03 Reducción de las quejas de los usuarios**

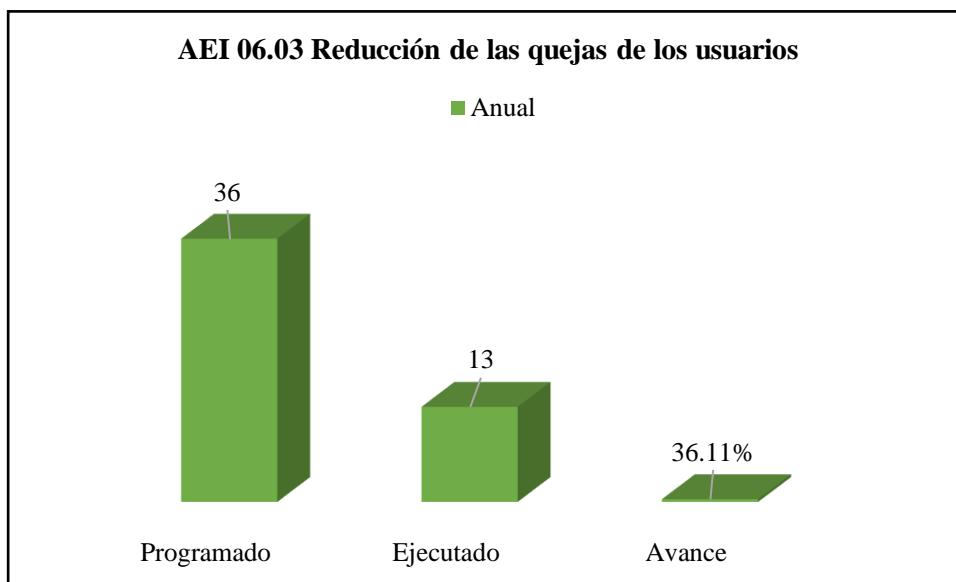
#### Resultados Cuantitativos

<b>Nº</b>	<b>Actividad Operativa</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Evaluación</b>	<b>Periodicidad</b>	
				<b>Anual</b>	
1	Atención de las quejas presentadas, por el contribuyente y/o administrado, en el libro de reclamaciones, brindándole una respuesta oportuna	Informe	Programado	12	
			Ejecutado	6	
			<b>Avance</b>	<b>50%</b>	
2	Recibir y gestionar sugerencias de los ciudadanos con relación a las actuaciones de la entidad de manera presencial como a través de medios virtuales	Informe	Programado	12	
			Ejecutado	0	
			<b>Avance</b>	<b>0%</b>	
3	Atención a los contribuyentes y/o administrados, brindando información oportuna y clara respecto del trámite que desea realizar en la entidad, así como de los trámites ya presentados.	Informe	Programado	12	
			Ejecutado	7	
			<b>Avance</b>	<b>58%</b>	
<b>Total, por AEI</b>			<b>Programado</b>	<b>36</b>	
			<b>Ejecutado</b>	<b>13</b>	
			<b>Avance</b>	<b>36.11%</b>	

### Resultados Cualitativos

RESULTADOS CUALITATIVOS				
LOGRADO		NO LOGRADO		
Especificificar logro	Medios de Verificación *	Motivos y/o Causas	Medidas Correctivas	Recomendaciones
Se atendieron 03 quejas	Carta N° 25 a la 27 con lo que se da respuesta a los contribuyentes			
		A la fecha no se ha presentado		
Se atendieron a 592 contribuyentes	Cuadro de ingresos - Informe N°01-2024			

**Gráfico 14 AEI 06.03 Reducción de las quejas de los usuarios**



Con respecto a esta Acción Estratégica; se observa que hay un avance 36.11% en el IV Trimestre; por ejemplo en la actividad “Atención de las quejas presentadas, por el contribuyente y/o administrado, en el libro de reclamaciones, brindándole una respuesta oportuna” se atendieron 03 quejas mediante Carta N°25 a la 27 con lo que se da respuesta a los contribuyentes; por otro lado, en la actividad “Recibir y gestionar sugerencias de los ciudadanos con relación a las actuaciones de la entidad de manera presencial como a través de medios virtuales” dicha actividad a la fecha no se ha presentado; asimismo en la actividad “Atención a los contribuyentes y/o administrados, brindando información oportuna y clara respecto del trámite que desea realizar en la entidad, así como de los trámites ya presentados” se atendieron a 592 contribuyentes según cuadro de ingresos – Informe N°01-2024.

OEI 7 Fortalecer el sistema de recursos humanos

- AEI 07.01 Implementación y fortalecimiento de capacidades del personal

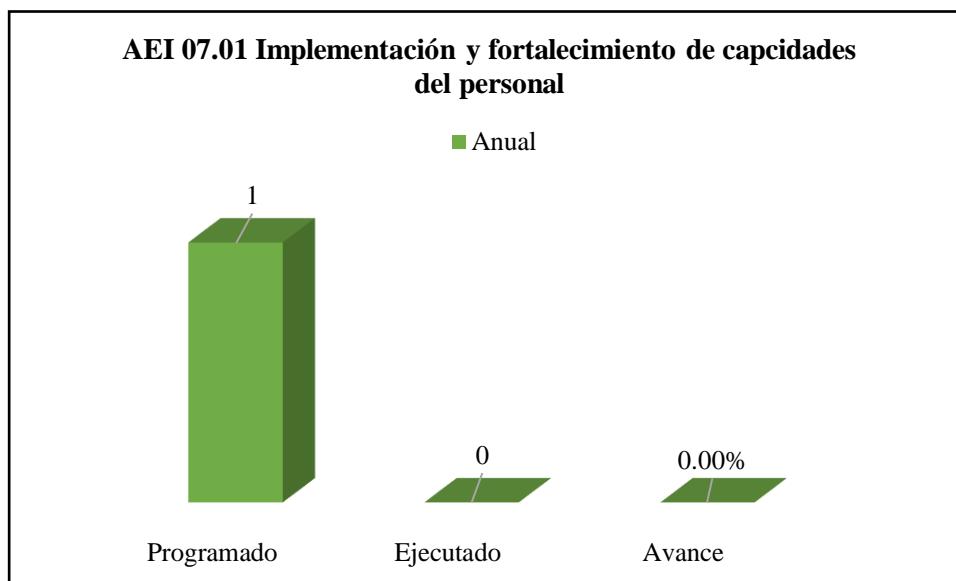
**Resultados Cuantitativos**

Nº	Actividad Operativa	Unidad de Medida	Evaluación	Periodicidad			
				Anual	Trimestre III		
1	Capacitación - Tema Defensoría al Contribuyente MEF LIMA	Capacitación	Programado	1	1		
			Ejecutado	0	0		
			Avance	0%	0%		
<b>Total, por AEI</b>			Programado	1	1		
			Ejecutado	0	0		
			Avance	0.00%	0%		

**Resultados Cualitativos**

RESULTADOS CUALITATIVOS				
LOGRADO		NO LOGRADO		
Especificar logro	Medios de Verificación *	Motivos y/o Causas	Medidas Correctivas	Recomendaciones
		No se llevó a cabo		Se recomienda reprogramar dicha actividad

**Gráfico 15 OEI 7 Fortalecer el sistema de recursos humanos (AEI 07.01 Implementación y fortalecimiento de capacidades del personal)**



Respecto a la Acción Estratégica, la actividad “Capacitación – Tema Defensoría al Contribuyente MEF LIMA” no se llevó a cabo dicha actividad por lo que se recomienda reprogramarlo.

### 15.1 Departamento de Atención y Servicios

El departamento de Atención y Servicios es el órgano responsable de organizar, coordinar y dirigir los procesos operativos sobre los servicios de atención y orientación a los contribuyentes y administrados.

⊕ **OEI 2 Mejorar la calidad de los servicios que se brinda a los contribuyentes**

- **AEI 02.01 Incrementar el nivel de satisfacción de los ciudadanos**

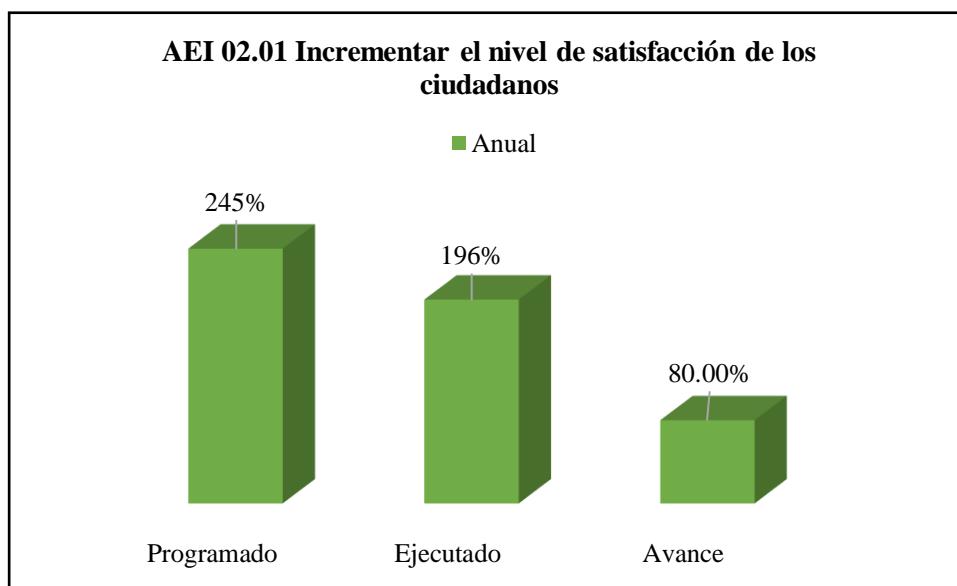
#### Resultados Cuantitativos

<b>Nº</b>	<b>Actividad Operativa</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Evaluación</b>	<b>Periodicidad</b>		
				<b>Anual</b>		
1	Medición de calidad del servicio	Índice de satisfacción	Programado	245%		
			Ejecutado	196%		
			Avance	80%		
<b>Total, por AEI</b>			Programado	245%		
			Ejecutado	196%		
			Avance	80.00%		

#### Resultados Cualitativos

<b>RESULTADOS CUALITATIVOS</b>				
<b>LOGRADO</b>		<b>NO LOGRADO</b>		
<b>Especificar logro</b>	<b>Medios de Verificación *</b>	<b>Motivos y/o Causas</b>	<b>Medidas Correctivas</b>	<b>Recomendaciones</b>
Se midió el nivel de calidad del servicio mediante encuestas a los contribuyentes y/o administrados	encuestas			

**Gráfico 16: OEI 2 Mejorar la calidad de los servicios que se brinda a los contribuyentes  
(AEI 02.01 Incrementar el nivel de satisfacción de los ciudadanos)**



Con respecto a la Acción Estratégica, se observa un avance de 80% con respecto al IV Trimestre; según la actividad “Medición de calidad del servicio” se midió el nivel de calidad del servicio mediante encuestas a los contribuyentes y/o administrados.

- OEI 4 Mejorar la eficiencia de las acciones de fiscalización
  - AEI 04.02 Menor brecha de veracidad

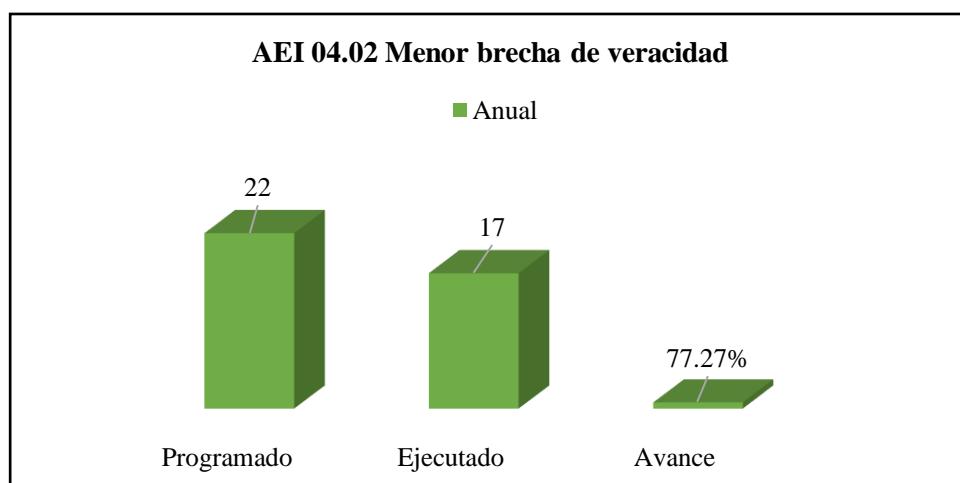
#### Resultados Cuantitativos

<b>Nº</b>	<b>Actividad Operativa</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Evaluación</b>	<b>Periodicidad</b>		
				<b>Anual</b>		
1	Derivar expedientes de contribuyentes omisos a la declaración jurada	Actividad	Programado	11		
			Ejecutado	6		
			<b>Avance</b>	<b>55%</b>		
2	Identificar y ubicar a los contribuyentes omisos a la declaración jurada	Actividad	Programado	11		
			Ejecutado	11		
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>		
<b>Total, por AEI</b>			<b>Programado</b>	<b>22</b>		
			<b>Ejecutado</b>	<b>17</b>		
			<b>Avance</b>	<b>77.27%</b>		

#### Resultados Cualitativos

<b>RESULTADOS CUALITATIVOS</b>				
<b>LOGRADO</b>		<b>NO LOGRADO</b>		
<b>Especificar logro</b>	<b>Medios de Verificación *</b>	<b>Motivos y/o Causas</b>	<b>Medidas Correctivas</b>	<b>Recomendaciones</b>
Se derivo contribuyentes pendientes de inscripción al Departamento de Fiscalización	informe			
Se cuenta con un reporte de contribuyentes que están pendiente de inscripción predial	Reporte enviado por informática			

**Gráfico 17: OEI 4 Mejorar la eficiencia de las acciones de fiscalización (AEI 04.02 Menor brecha de veracidad)**



Con respecto a la Acción Estratégica, se puede observar que hay un avance de 77.27% con relación al IV Trimestre; esto nos quiere decir que en la actividad “Derivar expedientes de contribuyentes omisos a la declaración jurada” se derivó contribuyentes pendientes de inscripción al Departamento de Fiscalización mediante informe; por otro lado, en la actividad “Identificar y ubicar a los contribuyentes omisos a la declaración jurada” se cuenta con un reporte de contribuyentes que están pendiente de inscripción predial mediante un reporte enviado por Informática.

- OEI 6 Gestión eficiente de los procesos administrativos, legales y de asesoría
  - AEI 06.01 Mejor gestión administrativa

#### Resultados Cuantitativos

<b>Nº</b>	<b>Actividad Operativa</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Evaluación</b>	<b>Periodicidad</b>
				<b>Anual</b>
1	Atención y Orientación al Contribuyente	Actividad	Programado	12
			Ejecutado	12
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>
2	Elaboración de reportes	Reportes	Programado	2
			Ejecutado	2
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>
3	Elaboración del Cuadro de Necesidades 2024	Documento	Programado	1
			Ejecutado	1
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>
4	Elaboración del Plan Operativo Institucional 2024	Documento	Programado	1
			Ejecutado	1
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>
5	Evaluación del Plan Operativo Institucional 2023	Documento	Programado	3
			Ejecutado	1
			<b>Avance</b>	<b>33%</b>
6	Programa de sensibilización a los contribuyentes	Programa	Programado	2
			Ejecutado	2
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>
7	Registro, control y custodia de Declaración Jurada de Adulto Mayor	Actividad	Programado	12
			Ejecutado	12
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>
8	Registro, control y custodia de Declaración Jurada de Inscripción del Impuesto al Patrimonio Vehicular	Actividad	Programado	12
			Ejecutado	12
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>
9	Registro, control y custodia de Declaración Jurada de Inscripción del Impuesto Predial	Actividad	Programado	12
			Ejecutado	12
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>
10	Registro, control y custodia de Declaración Jurada de Pensionista	Actividad	Programado	12
			Ejecutado	12
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>
11	Registro, control y custodia de Declaración Jurada del Impuesto Predial	Actividad	Programado	12
			Ejecutado	12
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>
12	Registro, control y custodia de	Actividad	Programado	12

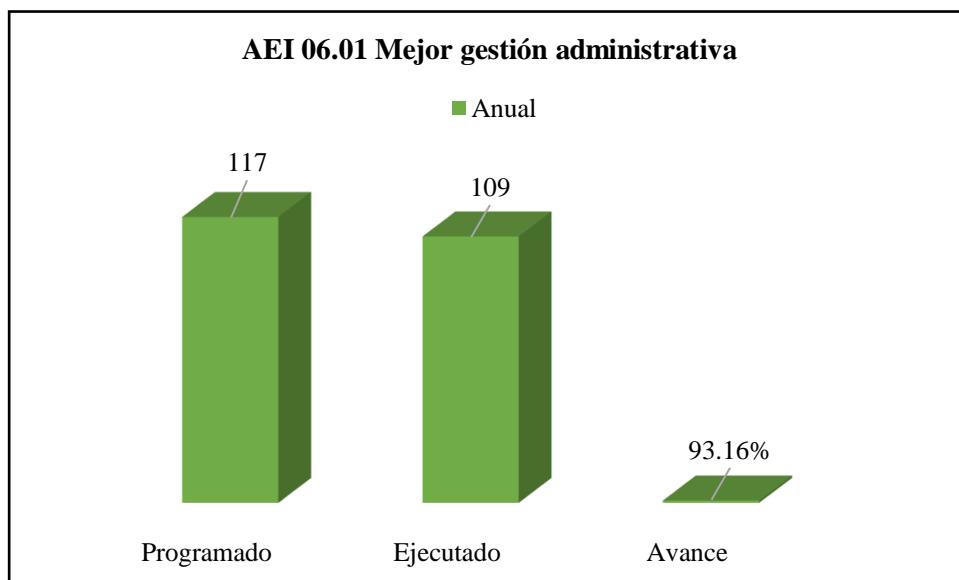
	Declaración Jurada de Liquidación de Alcabala		Ejecutado	12		
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>		
13	Registro, control y custodia de Declaración Jurada del Impuesto al Patrimonio Vehicular	Actividad	Programado	12		
			Ejecutado	12		
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>		
14	Remisión de documentos a la Unidad de Archivo	Documento	Programado	12		
			Ejecutado	6		
			<b>Avance</b>	<b>50%</b>		
<b>Total, por AEI</b>			<b>Programado</b>	<b>117</b>		
			<b>Ejecutado</b>	<b>109</b>		
			<b>Avance</b>	<b>93.16%</b>		

### Resultados Cualitativos

<b>RESULTADOS CUALITATIVOS</b>				
<b>LOGRADO</b>		<b>NO LOGRADO</b>		
<b>Especificar logro</b>	<b>Medios de Verificación *</b>	<b>Motivos y/o Causas</b>	<b>Medidas Correctivas</b>	<b>Recomendaciones</b>
Atenciones a los contribuyentes y administrados	Reporte de atenciones			
Participación en programa televisivo informático	Fotos			
Se tramo los beneficios de deducción correspondientes de acuerdo a la documentación presentada	Resoluciones emitidas y aplicada en el sistema e impresas			
Se realizo la inscripción de vehículos según la documentación presentada por el contribuyente	Declaraciones juradas vehiculares			
Se realizo la inscripción de predios según la documentación	Declaraciones juradas prediales			

presentada por el contribuyente				
Se tramo los beneficios de deducción correspondientes de acuerdo a la documentación presentada	Resoluciones emitidas y aplicada en el sistema e impresas			
Se realizo el descargo de predios según la documentación presentada por el contribuyente	Declaraciones juradas de descargo predial			
Se realizo las liquidaciones por impuesto de alcabala según la documentación presentada por el contribuyente (adquirente)	Declaración jurada de liquidación del Alcabala			
Se realizo el descargo de vehículos según la documentación presentada por el contribuyente	Declaraciones juradas de descargo vehicular			
Se remitió al archivo archivadores	INFORME			

**Gráfico 18: OEI 6 Gestión eficiente de los procesos administrativos, legales y de asesoría (AEI 06.01 Mejor gestión administrativa)**



Con respecto a la Acción Estratégica, en el IV Trimestre se muestra un avance de 93.16%; los cuales reflejan que en la mayor parte de actividades operativas se logró las metas programadas, mediante logros estipulados en sus resultados cualitativos como por ejemplo atención a los contribuyentes y administrados mediante reporte de atenciones; en la actividad “Registro, control y custodia de Declaración Jurada de Adulto Mayor” se trató los beneficios de deducción correspondiente mediante resoluciones emitidas y aplicada en el sistema e impresas; por otro lado, en la actividad “Registro, control y custodia de Declaración Jurada de Inscripción del Impuesto Predial” se realizó la inscripción de predios según la documentación presentada mediante declaraciones juradas prediales; asimismo, en la actividad “Remisión de documentos a la Unidad de Archivo” se remitió al archivo archivadores mediante un informe.

⊕ **OEI 7 Fortalecer el sistema de Recursos Humanos**

- **AEI 07.01 Implementación y fortalecimiento de capacidades del personal**

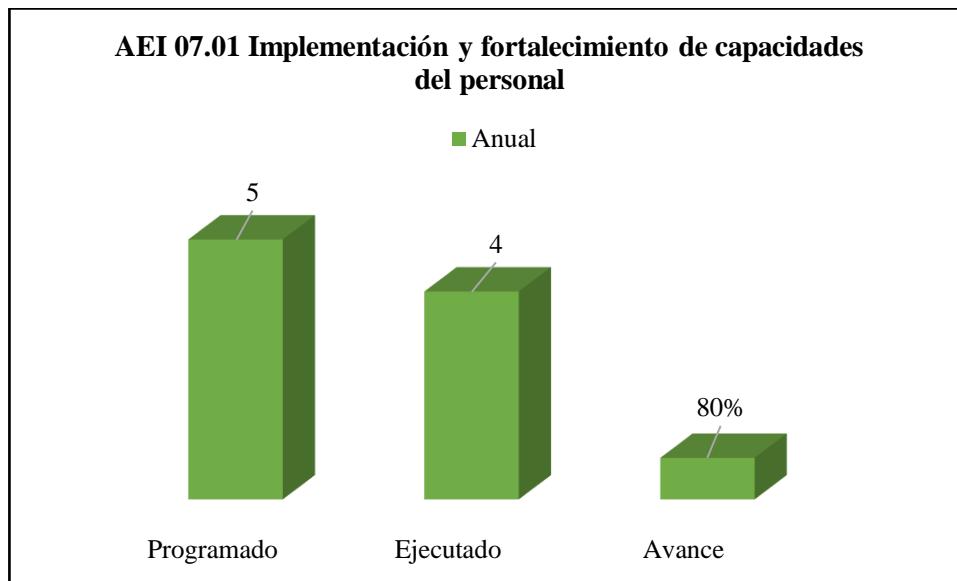
**Resultados Cuantitativos**

<b>Nº</b>	<b>Actividad Operativa</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Evaluación</b>	<b>Periodicidad</b>		
				<b>Anual</b>		
1	Capacitación (curso defensoría MEF-SAT LIMA) *	Capacitación	Programado	1		
			Ejecutado	0		
			<b>Avance</b>	<b>0%</b>		
2	Unificación de criterios	Reunión	Programado	4		
			Ejecutado	4		
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>		
<b>Total, por AEI</b>			<b>Programado</b>	<b>5</b>		
			<b>Ejecutado</b>	<b>4</b>		
			<b>Avance</b>	<b>80%</b>		

**Resultados Cualitativos**

<b>RESULTADOS CUALITATIVOS</b>				
<b>LOGRADO</b>		<b>NO LOGRADO</b>		
<b>Especificar logro</b>	<b>Medios de Verificación *</b>	<b>Motivos y/o Causas</b>	<b>Medidas Correctivas</b>	<b>Recomendaciones</b>
Se realizó reunión para unificar criterios con los colaboradores del departamento	Memorándum, acta, informes y fotos			

**Gráfico 19: OEI 7 Fortalecer el sistema de recursos humanos (AEI 07.01 Implementación y fortalecimiento de capacidades del personal)**



Con respecto a esta Acción Estratégica, se observa que hay un avance de 80% en el IV Trimestre; los cuales refleja que para la actividad “Capacitación (curso defensoría MEF-SAT LIMA)” no se ha dictado capacitación con temas que se requieran en el departamento, asimismo en la actividad “Unificación de criterios” se ha logrado realizar reuniones para unificar criterios con los colaboradores del departamento mediante Memorándum, acta, informe y fotos.

### 16.1 Departamento de Gestión de Cobranza

Es el órgano responsable de organizar, coordinar y dirigir los procesos operativos vinculados con la gestión y cobranza, tanto ordinaria como coactiva de deudas de carácter tributario y no tributario.

#### OEI 1 Crecimiento sostenido de la recaudación

- AEI 01.01 Incremento de manera sostenida de la recaudación

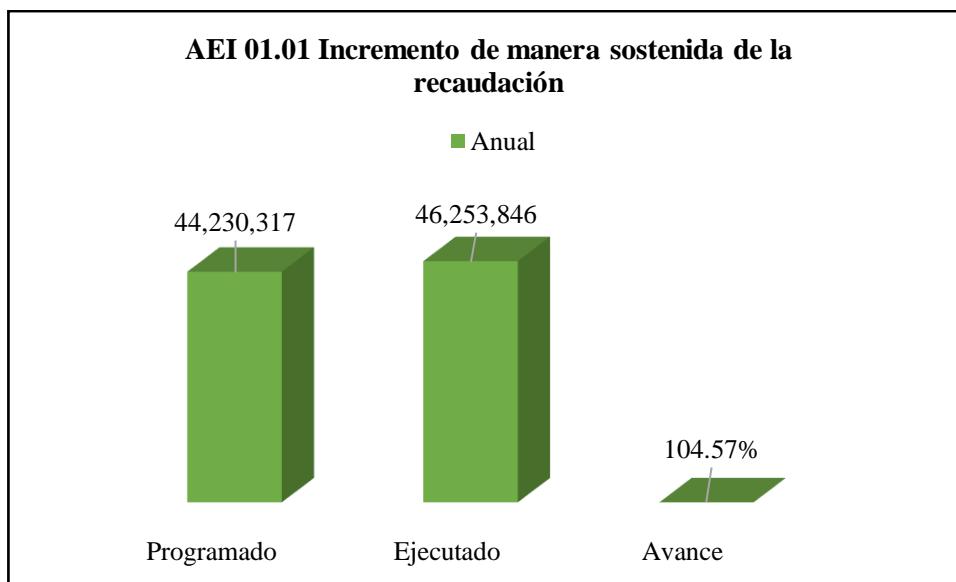
#### Resultados Cuantitativos

<b>Nº</b>	<b>Actividad Operativa</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Evaluación</b>	<b>Periodicidad</b>		
				<b>Anual</b>		
1	Recaudación	Soles	Programado	44,230,317		
			Ejecutado	46,253,846		
			<b>Avance</b>	<b>105%</b>		
<b>Total, por AEI</b>			<b>Programado</b>	<b>44,230,317</b>		
			<b>Ejecutado</b>	<b>46,253,846</b>		
			<b>Avance</b>	<b>104.57%</b>		

### Resultados Cualitativos

RESULTADOS CUALITATIVOS				
LOGRADO		NO LOGRADO		
Especificar logro	Medios de Verificación *	Motivos y/o Causas	Medidas Correctivas	Recomendaciones
no se cumplió recaudación en octubre y diciembre, pero si en noviembre	Sistema de Información del SAT Cajamarca (SISAT)	No se logró en setiembre presumiblemente por factores externos, por ejemplo, disminución en poder adquisitivo del poblador	Organizar campañas donde se incentive el cumplimiento de pagos	

**Gráfico 20: OEI 1 Crecimiento sostenido de la recaudación (AEI 01.01 Incremento de manera sostenida de la recaudación)**



Con respecto a la Acción Estratégica, se puede observar que hay un avance de 104.57% en el IV Trimestre, esto nos quiere decir que no se cumplió con la recaudación en octubre y diciembre, excepto el mes de noviembre mediante el sistema de información del SAT Cajamarca, por lo que se recomienda organizar campañas donde se incentive el cumplimiento de pagos.

#### **OEI 3 Mejorar el control y cobranza de la deuda**

- **AEI 03.01 Adecuado control de la deuda**

### Resultados Cuantitativos

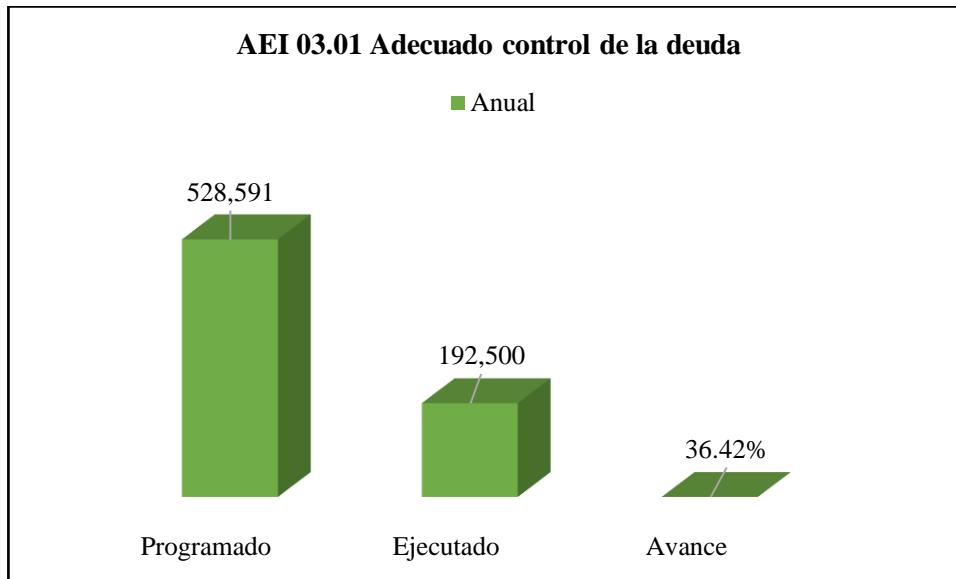
<b>Nº</b>	<b>Actividad Operativa</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Evaluación</b>	<b>Periodicidad</b>
				<b>Anual</b>
1	Coberturar deuda pendiente de pago por Infracciones de	Resoluciones emitidas	Programado	2,600
			Ejecutado	3,575
			Avance	<b>138%</b>

Tránsito						
2	Coberturar deuda Tribut. pendiente pago con valores en cobranza	Valores emitidos	Programado	43,361		
			Ejecutado	39,810		
			<b>Avance</b>	<b>92%</b>		
3	Gestión de deuda en cobranza coactiva	Resoluciones emitidas	Programado	82,174		
			Ejecutado	33,603		
			<b>Avance</b>	<b>41%</b>		
4	Gestionar deuda ordinaria	Documento	Programado	327,000		
			Ejecutado	87,464		
			<b>Avance</b>	<b>27%</b>		
5	Procedimiento de ejecución coactiva de deuda trib. y no trib.	Resoluciones emitidas	Programado	73,456		
			Ejecutado	28,048		
			<b>Avance</b>	<b>38%</b>		
<b>Total, por AEI</b>			<b>Programado</b>	<b>528,591</b>		
			<b>Ejecutado</b>	<b>192,500</b>		
			<b>Avance</b>	<b>36.42%</b>		

### Resultados Cualitativos

RESULTADOS CUALITATIVOS				
LOGRADO		NO LOGRADO		
Especificar logro	Medios de Verificación *	Motivos y/o Causas	Medidas Correctivas	Recomendaciones
En el 4to trimestre se logró cumplir tareas que no estaban programadas	Sistema de Informática del SAT (SISAT)		Buen funcionamiento del actual sistema y mayor cantidad de personal	
no se cumplió en el último trimestre	Sistema de Informática del SAT (SISAT)	No se alcanzó al 100% en el último trimestre debido a que en la realidad no se proyectó mayor cantidad de emisión de valores	Realizar una mejor proyección de los valores a emitir	
se logró obtener una recaudación buena en cobranza coactiva en el último trimestre	Sistema de Informática del SAT (SISAT)			

**Gráfico 21: OEI 3 Mejorar el control y cobranza de la deuda (AEI 03.01 Adecuado control de la deuda)**



Con respecto a la Acción Estratégica, se puede observar que hay un avance de 36.42% en el IV Trimestre; por ejemplo, en la actividad “Coberturar deuda pendiente de pago por Infracciones de Tránsito” se logró cumplir tareas que no estaban programadas en el 4to trimestre, mediante el Sistema de Informática del SISAT con un buen funcionamiento del actual sistema y mayor cantidad de personal; por otro lado, en cuanto a la actividad “Coberturar deuda tributaria pendiente pago con valores en cobranza” dicha actividad no se cumplió en el último trimestre, mediante el sistema SISAT, no se alcanzó al 100% en el último trimestre debido a que en realidad no se proyectó mayor cantidad de emisión de valores; en las actividades “Gestión de deuda en cobranza coactiva” y “Gestionar deuda ordinaria” no existe ningún sustento en cuanto al desarrollo de dichas actividades y en la actividad “Procedimiento de ejecución coactiva de deuda tributaria y no tributaria” se logró obtener una recaudación buena en cobranza coactiva en el último trimestre según el sistema de informática del SISAT.

- **OEI 6 Gestión eficiente de los procesos administrativos, legales y de asesoría**
  - **AEI 06.01 Mejor gestión administrativa**

#### Resultados Cuantitativos

<b>Nº</b>	<b>Actividad Operativa</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Evaluación</b>	<b>Periodicidad</b>
				<b>Anual</b>
1	Campañas	Cantidad	Programado	0
			Ejecutado	0
			<b>Avance</b>	<b>0%</b>
2	Digitalización de papeletas de infracción	Cantidad	Programado	9,000

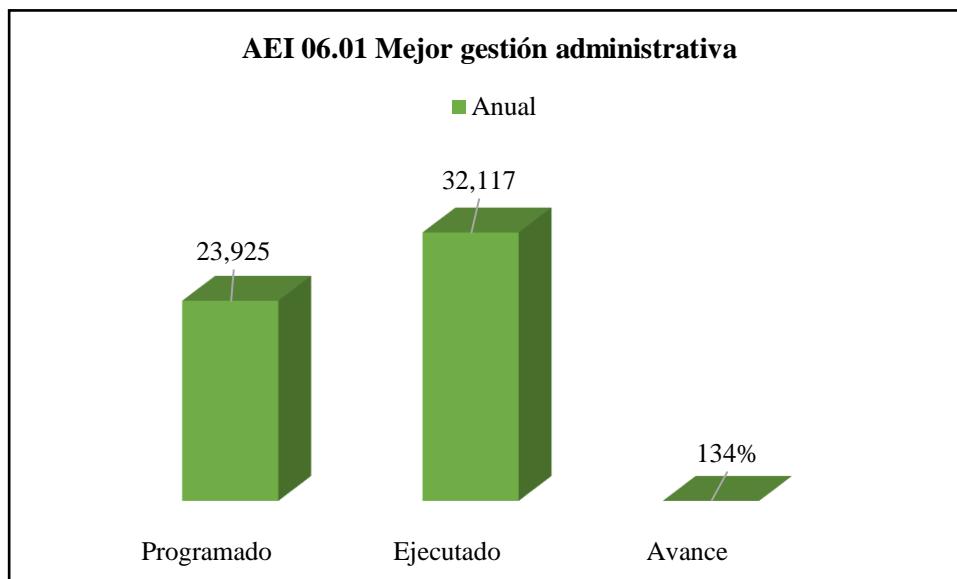
	de tránsito		Ejecutado	12,460		
			<b>Avance</b>	<b>138%</b>		
3	Digitalización de Resoluciones Finales y actuados	Cantidad	Programado	3,000		
			Ejecutado	3,752		
			<b>Avance</b>	<b>125%</b>		
4	Elaboración del Cuadro de Necesidades 2024	Documento	Programado	2		
			Ejecutado	2		
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>		
5	Elaboración del Plan Operativo Institucional 2024	Documento	Programado	1		
			Ejecutado	1		
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>		
6	Evaluación del Plan Operativo Institucional 2023	Documento	Programado	4		
			Ejecutado	2		
			<b>Avance</b>	<b>50%</b>		
7	Realizar diligencias de embargo en forma de secuestro conservativo de vehículos con orden de captura	Actividad	Programado	24		
			Ejecutado	6		
			<b>Avance</b>	<b>25%</b>		
8	Registro de deuda por infracción de tránsito	Cantidad	Programado	9,000		
			Ejecutado	13,840		
			<b>Avance</b>	<b>154%</b>		
9	Remisión de documentos al archivo institucional	Acción	Programado	2		
			Ejecutado	2		
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>		
10	Resolver escritos presentados por contribuyentes y/o administrados	Cantidad	Programado	2,880		
			Ejecutado	2,043		
			<b>Avance</b>	<b>71%</b>		
11	Sinceramiento de carteras	Informe	Programado	12		
			Ejecutado	9		
			<b>Avance</b>	<b>75%</b>		
<b>Total, por AEI</b>			<b>Programado</b>	<b>23,925</b>		
			<b>Ejecutado</b>	<b>32,117</b>		
			<b>Avance</b>	<b>134%</b>		

### Resultados Cualitativos

<b>RESULTADOS CUALITATIVOS</b>				
<b>LOGRADO</b>		<b>NO LOGRADO</b>		
Especificar logro	Medios de Verificación *	Motivos y/o Causas	Medidas Correctivas	Recomendaciones
Se cumplió con digitalización de cantidad programada de infracciones de tránsito de octubre a diciembre	Sistema de Información del SAT Cajamarca (SISAT)			
Se cumplió con digitalización programada de Resoluciones Finales y actuados en el mes de octubre, noviembre y diciembre	Sistema de Información del SAT Cajamarca (SISAT)			
Se cumplió con programado				
Se cumplió con programado				
		se cumplió con los operativos programados tanto en materia tributaria como no tributaria		
Se cumplió con registro de cantidad programada de infracciones de tránsito de julio a setiembre	Sistema de Información del SAT Cajamarca (SISAT)			
Se cumplió con lo				

programado				
Se cumplió al 100% en agosto. No se cumplió con programado en julio y setiembre		No se resolvió la cantidad programada en julio y setiembre porque no ha ingresado cantidad prevista. Ello está condicionado al volumen de expedientes que ingresan	Cantidad condicionada al volumen de expedientes que ingresan	
		No se cumplió con sinceramiento de cartera en cobranza ordinaria, coactiva y en tránsito debido a falta de personal que realice dicho trabajo específico	Mayor cantidad de personal que se dedique al sinceramiento de cartera	

**Gráfico 22: OEI 6 Gestión eficiente de los procesos administrativos, legales y de asesoría (AEI 06.01 Mejor gestión administrativa)**



Con respecto a la Actividad Estratégica, se puede observar que hay 134% de avance en el IV Trimestre; por ejemplo, en la actividad “Digitalización de papeletas de infracción de tránsito”, la actividad “Registro de deuda por infracción de tránsito” se cumplió con digitalización de cantidad programada de infracciones de tránsito y resoluciones finales y actuados de octubre a diciembre mediante el Sistema de información SISAT; por otro lado, en la actividad “Elaboración del cuadro de necesidades 2024” y en la actividad “Elaboración del Plan Operativo Institucional 2024” dichas actividades cumplieron con lo programado; asimismo en la actividad “Sinceramiento de

carteras” no se cumplió con sinceramiento de cartera en cobranza ordinaria, coactiva y en tránsito debido a la falta de personal que realice dicho trabajo específico por lo que se recomienda mayor cantidad de personal que se dedique al sinceramiento de cartera.

### 17.1 Departamento de Fiscalización

Es el órgano responsable de diseñar, proponer, elaborar, ejecutar y supervisar, presupuestos, planes, programas y proyectos de fiscalización, masiva o selectiva, a fin de detectar omisos y subvaluadores a la Declaración Jurada respecto de los tributos que administra la Entidad.

Omiso a la presentación de la Evaluación del Plan Operativo Institucional (POI) correspondiente al IV Trimestre del año 2023.

### 18.1 Departamento de Reclamos

Es el órgano responsable de resolver las solicitudes contenciosas y no contenciosas, tributarias y no tributarias, presentados por los administrados o contribuyentes.

#### ✚ OEI 6 Gestión eficiente de los procesos administrativos, legales y de asesoría

- AEI 06.01 Mejor Gestión Administrativa

#### Resultados Cuantitativos

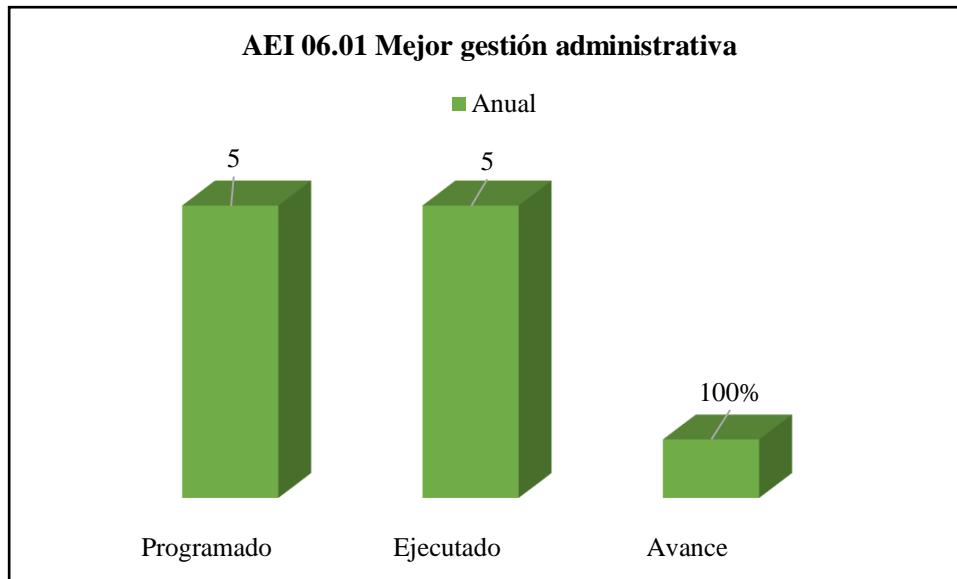
<b>Nº</b>	<b>Actividad Operativa</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Evaluación</b>	<b>Periodicidad</b>		
				<b>Anual</b>		
<b>1</b>	Elaboración del Cuadro de Necesidades 2024	Documento	Programado	1		
			Ejecutado	1		
			Avance	100%		
<b>2</b>	Elaboración del Cuadro de Necesidades 2025	Documento	Programado	1		
			Ejecutado	1		
			Avance	100%		
<b>3</b>	Evaluación POI 2023	Documento	Programado	3		
			Ejecutado	3		
			Avance	100%		
<b>Total, por AEI</b>			<b>Programado</b>	<b>5</b>		
			<b>Ejecutado</b>	<b>5</b>		
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>		

#### Resultados Cualitativos

<b>RESULTADOS CUALITATIVOS</b>				
<b>LOGRADO</b>		<b>NO LOGRADO</b>		
<b>Especificar logro</b>	<b>Medios de Verificación *</b>	<b>Motivos y/o Causas</b>	<b>Medidas Correctivas</b>	<b>Recomendaciones</b>
	Informes			
	Informes			

	Informes			
--	----------	--	--	--

**Gráfico 23: OEI 6 Gestión eficiente de los procesos administrativos, legales y de asesoría  
(AEI 06.01 Mejor gestión administrativa)**



Con respecto a esta acción estratégica, en el IV Trimestre hay un avance de 100% es decir que dichas actividades se han cumplido en el plazo determinado, mediante informes.

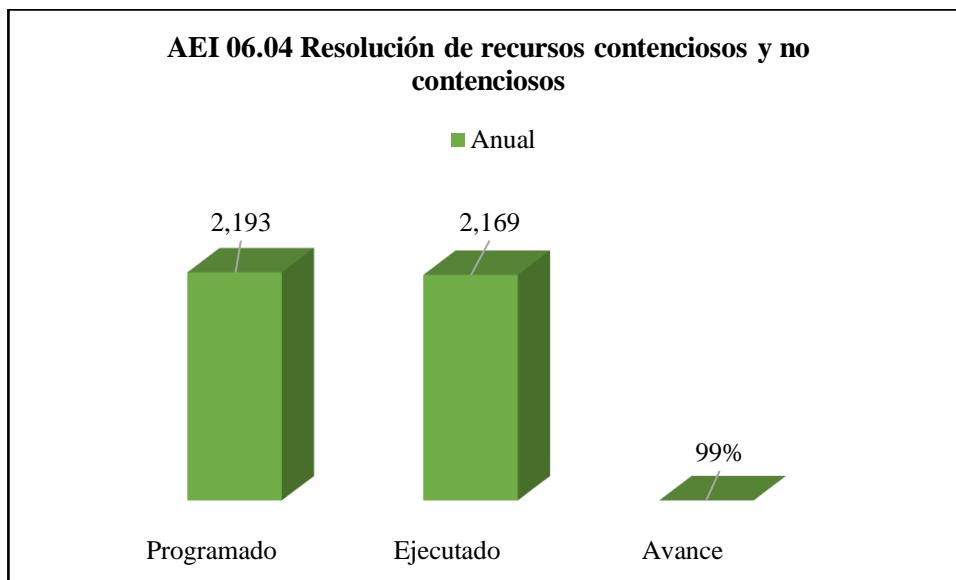
- **AEI 06.04 Resolución de Recursos contenciosos y no contenciosos**  
Resultados Cuantitativos

Nº	Actividad Operativa	Unidad de Medida	Evaluación	Periodicidad		
				Anual		
1	Atención de Recursos Tributarios (Contenciosos y No Contenciosos)	Cantidad	Programado	826		
			Ejecutado	780		
			Avance	94%		
2	Atención de Recursos No Tributarios	Cantidad	Programado	1,367		
			Ejecutado	1,389		
			Avance	102%		
<b>Total, por AEI</b>			<b>Programado</b>	<b>2,193</b>		
			<b>Ejecutado</b>	<b>2,169</b>		
			<b>Avance</b>	<b>99%</b>		

Resultados Cualitativos

RESULTADOS CUALITATIVOS				
LOGRADO		NO LOGRADO		
Especificar logro	Medios de Verificación *	Motivos y/o Causas	Medidas Correctivas	Recomendaciones

Atención de expedientes al 94%	Expedientes Atendidos			
Atención de expedientes al 100%	Expedientes Atendidos			

**Gráfico 24: AEI 06.04 Resolución de recursos contenciosos y no contenciosos**

Con respecto a esta Acción Estratégica, se puede observar que hay un avance de 99% en el IV Trimestre, estas actividades tienen origen externo, por ello, se evaluará los documentos o expedientes resueltos respecto a los ingresados, en cuanto a la actividad “Atención de recursos tributarios” se han atendido un 94% de expedientes y en la actividad “atención de recursos no tributarios” se han atendido el 100% de expedientes.

- **AEI 06.05 Digitalización, archivo y custodia de expedientes**

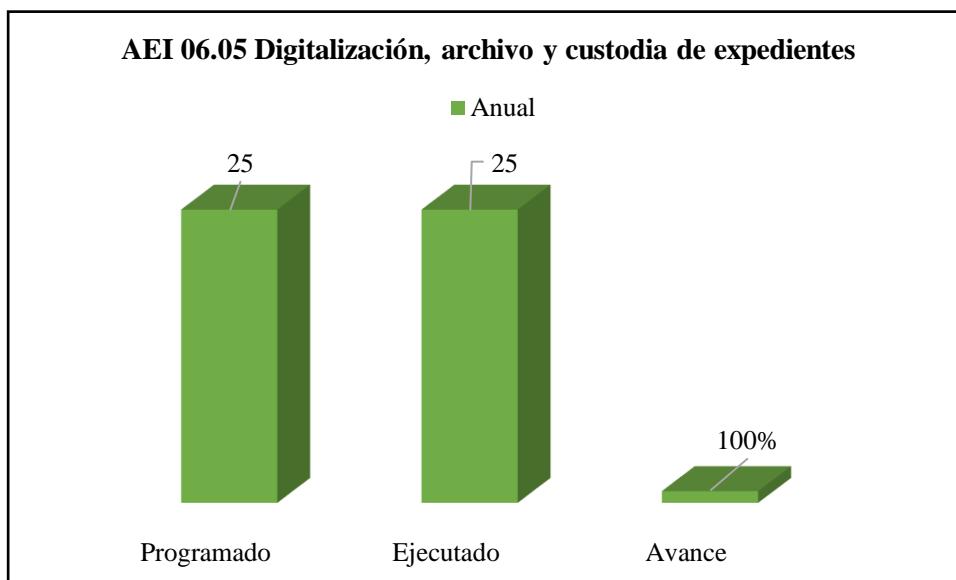
#### Resultados Cuantitativos

Nº	Actividad Operativa	Unidad de Medida	Evaluación	Periodicidad		
				Anual		
1	Cautela de documentos	Acción	Programado	12		
			Ejecutado	12		
			Avance	100%		
2	Digitalización del acervo documentario	Acción	Programado	12		
			Ejecutado	12		
			Avance	100%		
3	Remisión de expedientes a la Unidad de Archivo	Actividad	Programado	1		
			Ejecutado	1		
			Avance	100%		
<b>Total, por AEI</b>			<b>Programado</b>	<b>25</b>		
			<b>Ejecutado</b>	<b>25</b>		
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>		

### Resultados Cualitativos

<b>RESULTADOS CUALITATIVOS</b>				
<b>LOGRADO</b>		<b>NO LOGRADO</b>		
Especificificar logro	Medios de Verificación *	Motivos y/o Causas	Medidas Correctivas	Recomendaciones
	Base de datos de expedientes ingresados			
Digitalización al 100% de las resoluciones de departamento y otros documentos	Documentos emitidos			
	Informes			

**Gráfico 25: AEI 06.05 Digitalización, archivo y custodia de expedientes**



Con respecto a esta Acción Estratégica, en el IV Trimestre se ha avanzado al 100% lo cual refleja que en la actividad “Digitalización del acervo documentario”, se ha logrado la digitalización al 100% de las resoluciones de departamento y otros documentos por medio de documentos emitidos; por otro lado, las actividades “Cautela de documentos” y “Remisión de expedientes a la Unidad de Archivo” dichas actividades han sido ejecutadas mediante informes y base de datos de expedientes ingresados.

OEI 7 Fortalecer el sistema de Recursos Humanos

- AEI 07.01 Implementación y fortalecimiento de capacidades del personal

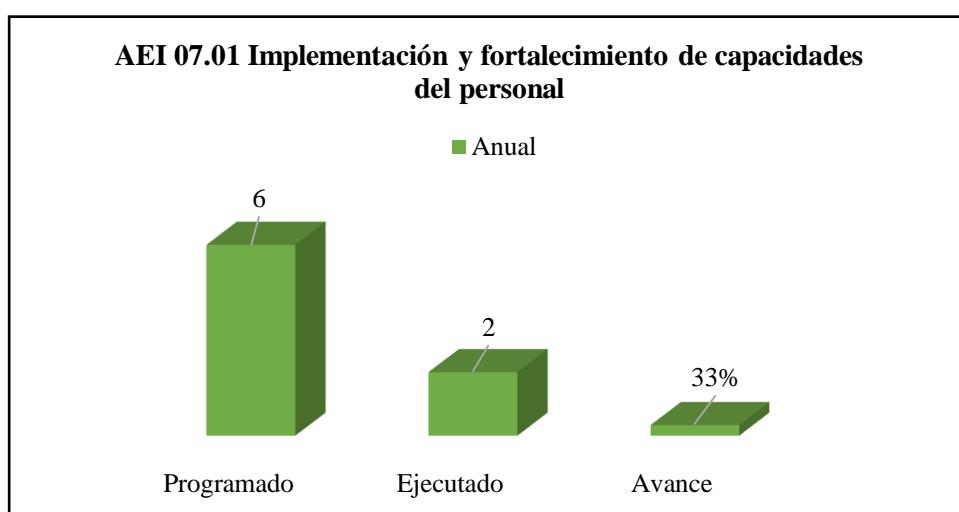
**Resultados Cuantitativos**

<b>Nº</b>	<b>Actividad Operativa</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Evaluación</b>	<b>Periodicidad</b>		
				<b>Anual</b>		
<b>1</b>	Reunión para la unificación de criterios al personal a cargo	Reunión	Programado	2		
			Ejecutado	2		
			Avance	100%		
<b>2</b>	Capacitaciones	Cantidad	Programado	4		
			Ejecutado	0		
			Avance	0%		
<b>Total, por AEI</b>			<b>Programado</b>	<b>6</b>		
			<b>Ejecutado</b>	<b>2</b>		
			<b>Avance</b>	<b>33%</b>		

**Resultados Cualitativos**

<b>RESULTADOS CUALITATIVOS</b>				
<b>LOGRADO</b>		<b>NO LOGRADO</b>		
<b>Especificar logro</b>	<b>Medios de Verificación *</b>	<b>Motivos y/o Causas</b>	<b>Medidas Correctivas</b>	<b>Recomendaciones</b>
Se realizaron reuniones para unificar criterios en los procedimientos tributarios y no tributarios	Memorándum, acta, informes y fotos			
		No sé a realizado capacitaciones en temas relacionados al departamento	Se coordinó con RRHH, pero no se llevaron a cabo	

**Gráfico 26: OEI 7 Fortalecer el sistema de recursos humanos (AEI 07.01 Implementación y fortalecimiento de capacidades del personal)**



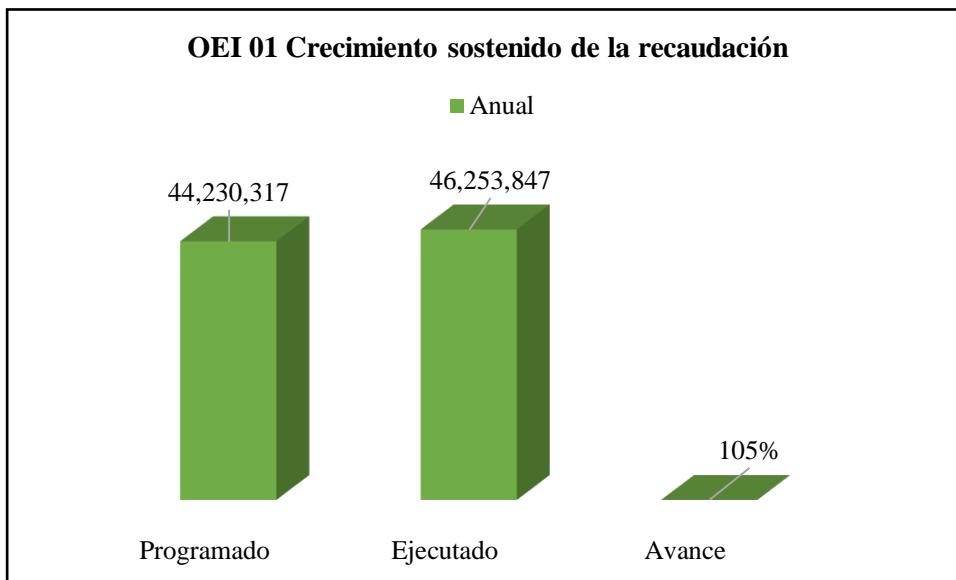
Con respecto a esta Acción Estratégica, se observa un avance de 33% en cuanto al IV Trimestre; en la actividad “Reunión para la unificación de criterios al personal a cargo” se realizaron reuniones para unificar criterios en los procedimientos tributarios y no tributarios mediante memorándum, actas, informes y fotos; en la actividad “Capacitaciones” no se ha realizado capacitaciones en temas relacionados al departamento por lo que se coordinó con Recursos Humanos, pero no se llevaron a cabo.

### III. Evaluación por Objetivos Estratégicos y Acciones Estratégicas Institucionales

- a) **OEI 1: Crecimiento sostenido de la recaudación:** Dentro de este Objetivo Estratégico Institucional tenemos a la Acción Estratégica Institucional AEI 01.01: Incrementar de manera sostenida de la recaudación

Objetivo Estratégico Institucional		Unidad de Medida	Evaluación	Periodicidad
Código	Acción Estratégica Institucional			Anual
OEI 01	Crecimiento sostenido de la recaudación	Soles	Programado	44,230,317
			Ejecutado	46,253,847
			Avance	105%
AEI 01.01	Incrementar de manera sostenida de la recaudación	Soles	Programado	44,230,317
			Ejecutado	46,253,847
			Avance	104.57%

**Gráfico 27: OEI 1 Crecimiento sostenido de la recaudación**



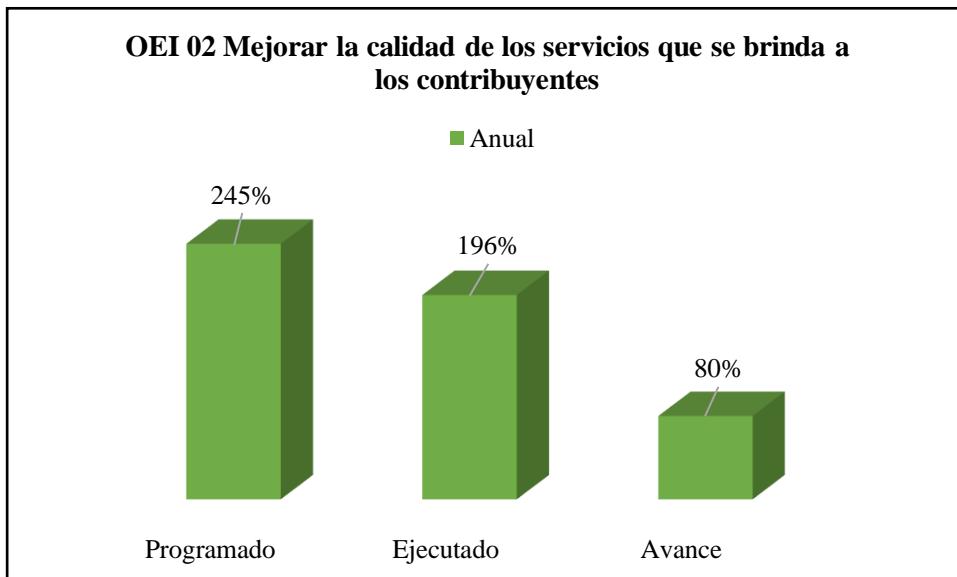
En este caso, se puede observar que en el Objetivo Estratégico Institucional y Acción Estratégica Institucional se tiene un avance de 105% con respecto al IV Trimestre.

- b) **OEI 2: Mejorar la calidad de los servicios que se brinda a los contribuyentes:** Dentro de este Objetivo Estratégico Institucional tenemos a la Acción Estratégica Institucional

AEI 02.01: Incrementar el nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto a la atención brindada

<b>Objetivo Estratégico Institucional</b>		<b>Unidad de Medida</b>	<b>Evaluación</b>	<b>Periodicidad</b>
<b>Código</b>	<b>Acción Estratégica Institucional</b>			<b>Anual</b>
OEI 02	Mejorar la calidad de los servicios que se brinda a los contribuyentes	Índice de Satisfacción	Programado	245%
			Ejecutado	196%
			Avance	80%
AEI 02.01	Incrementar el nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto a la atención brindada	Índice de Satisfacción	Programado	245%
			Ejecutado	196%
			Avance	80%

**Gráfico 28: OEI 2 Mejorar la calidad de los servicios que se brinda a los contribuyentes**

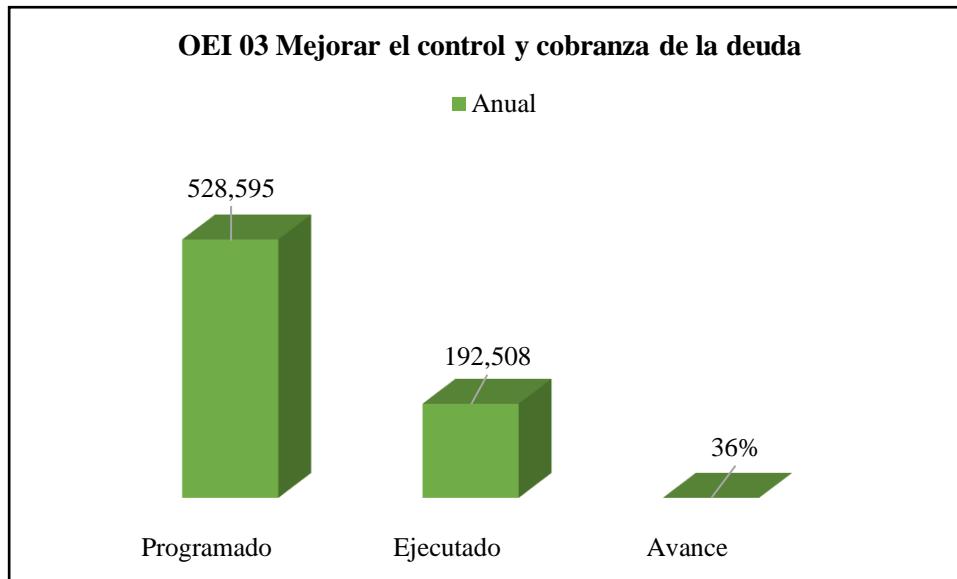


En este caso, se puede observar que en el Objetivo Estratégico Institucional y Acción Estratégica Institucional, se tiene un avance de 80% para el IV Trimestre, por lo que el Departamento de Atención y Servicios según el documento alcanzado dice que se midió el nivel de calidad del servicio mediante encuestas.

- c) **OEI 3: Mejorar el control y cobranza de la deuda:** Dentro de este Objetivo Estratégico Institucional tenemos a las Acciones Estratégicas Institucionales AEI 03.01: Adecuado control de la deuda y AEI 03.02: Mejor gestión de cobranza y generación de riesgo.

<b>Objetivo Estratégico Institucional</b>		<b>Unidad de Medida</b>	<b>Evaluación</b>	<b>Periodicidad</b>
<b>Código</b>	<b>Acción Estratégica Institucional</b>			<b>Anual</b>
OEI 03	Mejorar el control y cobranza de la deuda	Número de documentos emitidos y notificados	Programado	528,595
			Ejecutado	192,508
			Avance	36%

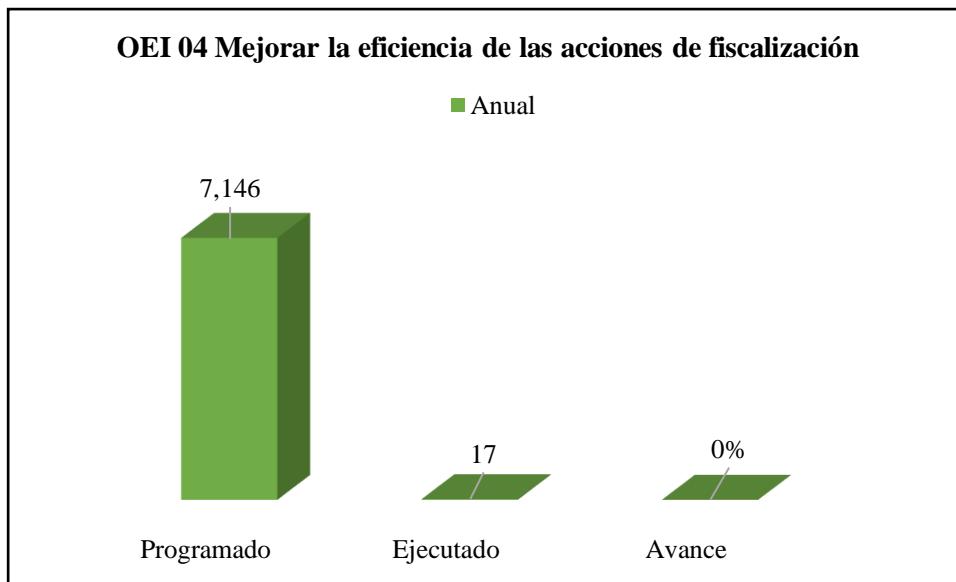
AEI 03.01	Adecuado control de la deuda	Número de documentos emitidos	Programado	528,591
			Ejecutado	192,500
			Avance	36.42%
AEI 03.02	Mejor gestión de cobranza y generación de riesgo	Número de documentos notificados	Programado	4
			Ejecutado	8
			Avance	200%

**Gráfico 29: OEI 3 Mejorar el control y cobranza de la deuda**

Con respecto a este Objetivo Estratégico Institucional se tiene un avance de 36% en el IV Trimestre, de acuerdo a la unidad de medida que es el “Número de documentos emitidos y notificados”

- d) **OEI 4: Mejorar la eficiencia de las acciones de fiscalización:** Dentro de este Objetivo Estratégico Institucional tenemos a las Acciones Estratégicas Institucionales AEI 04.01: Ampliación del número de fiscalizaciones y AEI 04.02: Menor brecha de veracidad

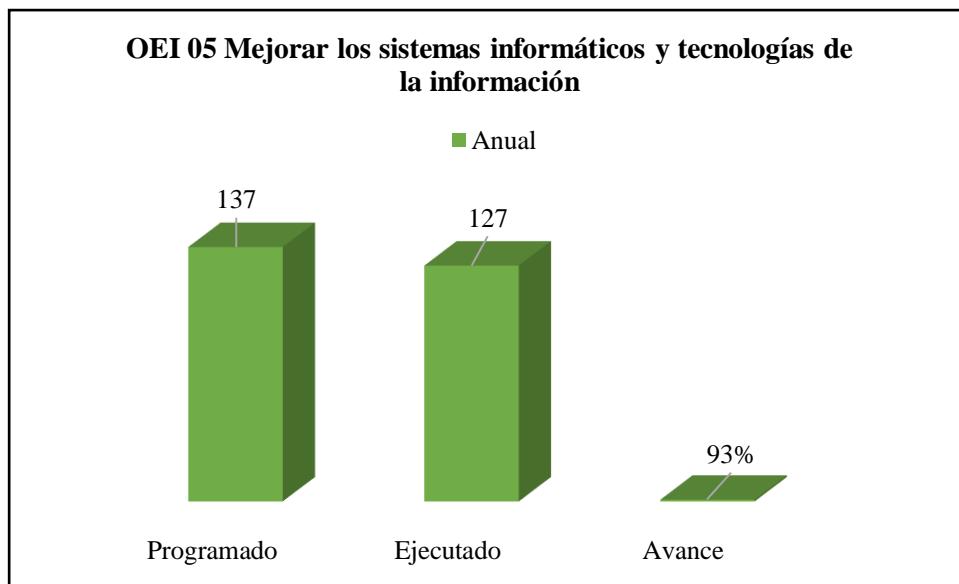
Objetivo Estratégico Institucional		Unidad de Medida	Evaluación	Periodicidad
Código	Acción Estratégica Institucional			
OEI 04	Mejorar la eficiencia de las acciones de fiscalización	Cantidad de fiscalizaciones realizadas	Programado	7,146
			Ejecutado	17
			Avance	0%
AEI 04.01	Ampliación del número de fiscalizaciones	Número de fiscalizaciones vehiculares realizadas	Programado	2,250
			Ejecutado	0
			Avance	0%
AEI 04.02	Menor brecha de veracidad	Número de fiscalizaciones prediales realizadas	Programado	4,896
			Ejecutado	17
			Avance	0%

**Gráfico 30: OEI 4 Mejorar la eficiencia de las acciones de fiscalización**

Con respecto a este Objetivo Estratégico Institucional no se tiene ningún avance en el IV Trimestre, por lo que el área competente no presentó su evaluación tanto física como virtual relacionada al trimestre.

- e) **OEI 5: Mejorar los sistemas informáticos y tecnologías de la información:** Dentro de ese Objetivo Estratégico Institucional tenemos a las Acciones Estratégicas Institucionales AEI 05.01: Mejores Sistemas Informáticos y AEI 05.02: Brindar soporte técnico a los equipos y servicios informáticos

Objetivo Estratégico Institucional		Unidad de Medida	Evaluación	Periodicidad
Código	Acción Estratégica Institucional			Anual
OEI 05	Mejorar los sistemas informáticos y tecnologías de la información	Cantidad de actividades realizadas	Programado	137
			Ejecutado	127
			Avance	93%
AEI 05.01	Mejores sistemas informáticos	Actividad	Programado	49
			Ejecutado	39
			Avance	80%
AEI 05.02	Brindar soporte técnico a los equipos y servicios informáticos	Actividad	Programado	88
			Ejecutado	88
			Avance	100%

**Gráfico 31: Mejorar los sistemas informáticos y tecnologías de la información**

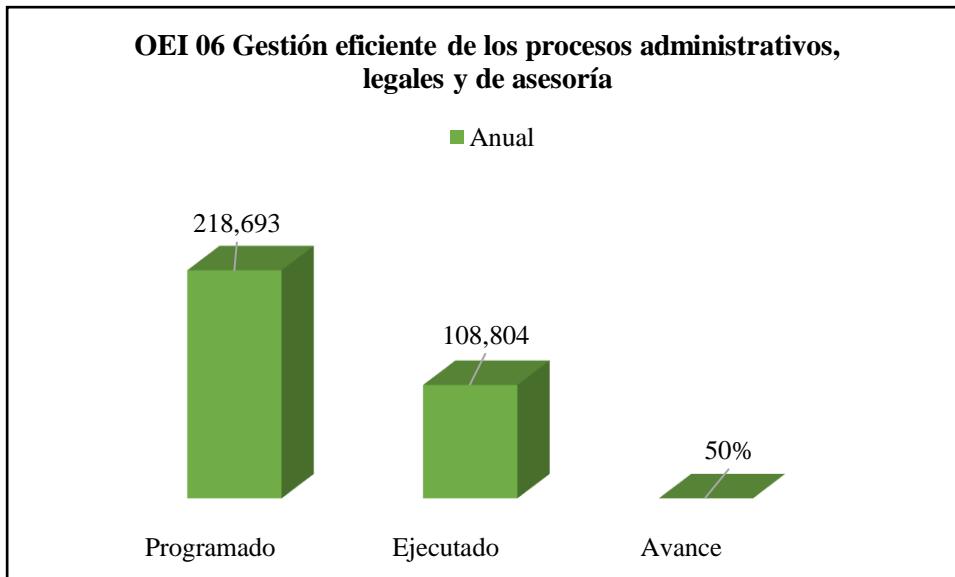
Con respecto a este Objetivo Estratégico Institucional, se tiene un avance de 93% en el IV Trimestre con respecto a la cantidad de actividades realizadas por parte de la Oficina de Informática.

f) **OEI 6: Gestión eficiente de los Procesos Administrativos, legales y de asesoría:**

Dentro de este Objetivo Estratégico Institucional tenemos a las Acciones Estratégicas Institucionales AEI 06.01: Mejorar la gestión administrativa, AEI 06.02: Atención de requerimientos en materia jurídica, AEI 06.03: Reducción de las quejas de los usuarios, AEI 06.04: Resolución de Recursos contenciosos y no contenciosos y AEI 06.05: Digitalización, archivo y custodia de expedientes.

Objetivo Estratégico Institucional		Unidad de Medida	Evaluación	Periodicidad
Código	Acción Estratégica Institucional			Anual
OEI 06	Gestión eficiente de los procesos administrativos, legales y de asesoría	Cantidad de actividades realizadas	Programado	218,693
			Ejecutado	108,804
			<b>Avance</b>	<b>50%</b>
AEI 06.01	Mejor gestión administrativa	Cantidad de actividades realizadas	Programado	24,379
			Ejecutado	32,532
			<b>Avance</b>	<b>133%</b>
AEI 06.02	Atención de requerimientos en materia jurídica	Cantidad de expedientes resueltos	Programado	60
			Ejecutado	60
			<b>Avance</b>	<b>100%</b>
AEI 06.03	Reducción de las quejas de los usuarios	Cantidad de informes	Programado	36
			Ejecutado	18
			<b>Avance</b>	<b>50%</b>
AEI 06.04	Resolución de Recursos contenciosos y no contenciosos	Cantidad de expedientes resueltos	Programado	2,193
			Ejecutado	2,169
			<b>Avance</b>	<b>99%</b>

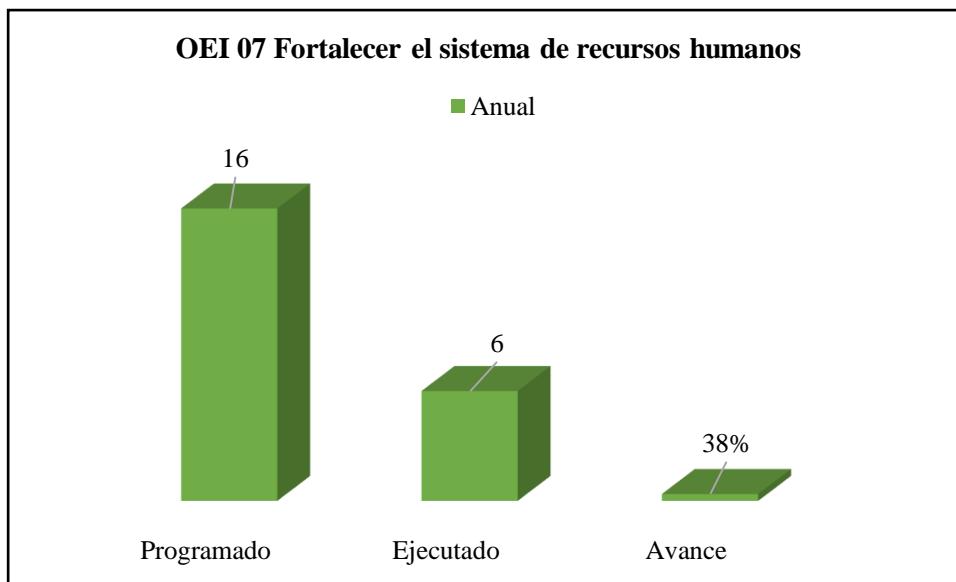
AEI 06.05	Digitalización, archivo y custodia de expedientes	Cantidad de expedientes digitalizados	Programado	192,025
			Ejecutado	74,025
			<b>Avance</b>	<b>39%</b>

**Gráfico 32: OEI 6 Gestión eficiente de los procesos administrativos, legales y de asesoría**

Respecto a este Objetivo Estratégico Institucional se puede observar que tiene un avance de 50% en el IV Trimestre, lo cual indica que algunas áreas de la entidad no han cumplido con lo ejecutado de acuerdo al Objetivo establecido.

- g) **OEI 7: Fortalecer el sistema de recursos humanos:** Dentro de este Objetivo Estratégico Institucional tenemos a las Acciones Estratégicas Institucionales AEI 07.01: Implementación y fortalecimiento de capacidades del personal y AEI 07.02: Implementar acciones encaminadas a la formación integral de los trabajadores

Código	Objetivo Estratégico Institucional	Unidad de Medida	Evaluación	Periodicidad
				Anual
OEI 07	Fortalecer el sistema de recursos humanos	Cantidad de actividades realizadas	Programado	16
			Ejecutado	6
			Avance	38%
AEI 07.01	Implementación y fortalecimiento de capacidades del personal	Cantidad de actividades realizadas	Programado	16
			Ejecutado	6
			Avance	38%
AEI 07.02	Implementar acciones encaminadas a la formación integral de los trabajadores	Cantidad de actividades realizadas	Programado	0
			Ejecutado	0
			Avance	0%

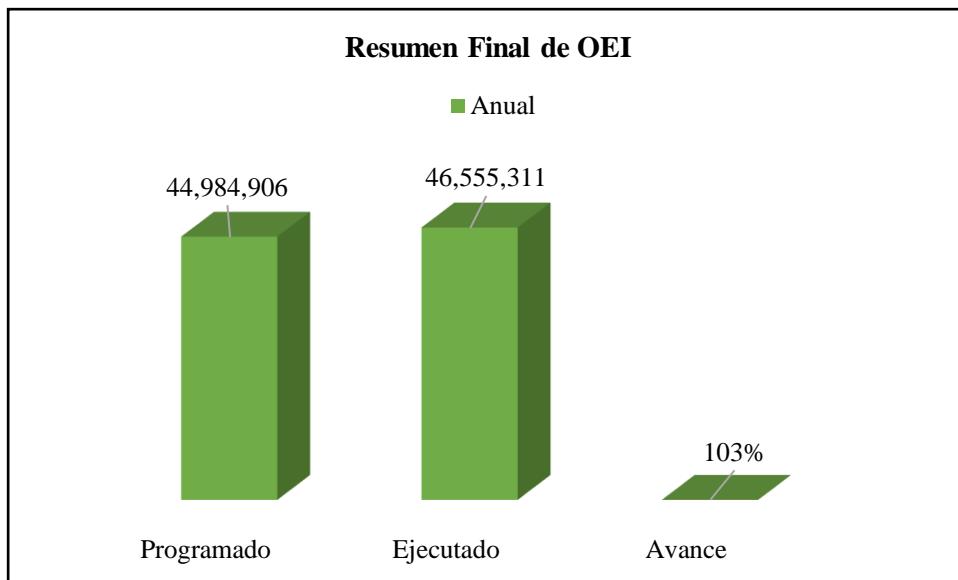
**Gráfico 33: OEI 7 Fortalecer el sistema de recursos humanos**

Con respecto a este Objetivo Estratégico Institucional, se observa que hay un avance de 38% en el IV Trimestre, lo cual nos indica que se no se ha realizado una mayor cantidad de actividades porque algunas oficinas no han hecho llegar la evaluación de sus actividades.

#### IV. Resumen por Objetivos Estratégicos Institucionales

Código	Objetivo Estratégico Institucional	Unidas de Medida	Evaluación	Periodicidad
				Anual
OEI 01	Crecimiento sostenido de la recaudación	Soles	Programado	44,230,317
			Ejecutado	46,253,847
			<b>Avance</b>	<b>105%</b>
OEI 02	Mejorar la calidad de los servicios que se brinda a los contribuyentes	Índice de Satisfacción	Programado	245%
			Ejecutado	196%
			<b>Avance</b>	<b>80%</b>
OEI 03	Mejorar el control y cobranza de la deuda	Número de documentos emitidos y notificados	Programado	528,595
			Ejecutado	192,508
			<b>Avance</b>	<b>36%</b>
OEI 04	Mejorar la eficiencia de las acciones de fiscalización	Cantidad de fiscalizaciones realizadas	Programado	7,146
			Ejecutado	17
			<b>Avance</b>	<b>0%</b>
OEI 05	Mejorar los sistemas informáticos y tecnologías de la información	Cantidad de informes y actividades realizados	Programado	137
			Ejecutado	127
			<b>Avance</b>	<b>93%</b>
OEI 06	Gestión eficiente de los procesos administrativos, legales y de asesoría	Cantidad de actividades realizadas	Programado	218,693
			Ejecutado	108,804
			<b>Avance</b>	<b>50%</b>
OEI 07	Fortalecer el sistema de recursos humanos	Cantidad de actividades realizadas	Programado	16
			Ejecutado	6
			<b>Avance</b>	<b>38%</b>

<b>TOTAL</b>	<b>Programado</b>	<b>44,984,906</b>
	<b>Ejecutado</b>	<b>46,555,311</b>
	<b>Avance</b>	<b>103%</b>

**Gráfico 34: Resumen por Objetivos Estratégicos Institucionales**

De acuerdo al cuadro anterior se observa que se tiene 7 Objetivos Estratégicos Institucionales de los cuales el objetivo más eficiente es el OEI 01: Crecimiento sostenido de la recaudación con un 105% en el IV Trimestre; le sigue el OEI 05: Mejorar los sistemas informáticos y tecnologías de la información con un 93% en el IV Trimestre; por otro lado, se puede observar que el OEI 02: Mejorar la calidad de los servicios que se brinda a los contribuyentes con un 80% de avance en el IV Trimestre y en el caso del OEI 04: Mejorar la eficiencia de las acciones de fiscalización, no hay ningún avance para el IV Trimestre; en resumen de los Objetivos Estratégicos Institucionales para el IV Trimestre hay un avance de 103% en el IV Trimestre, tal y como se muestra en el gráfico.

## V. Resumen de la Entidad (IV Trimestre)

<b>Resultado de Gestión del Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca - IV Trimestre 2023</b>	<b>Programado</b>	<b>44,984,906</b>
	<b>Ejecutado</b>	<b>46,555,311</b>
	<b>Avance</b>	<b>103%</b>

El Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca – SAT Cajamarca, con relación al IV Trimestre, en cumplimiento de sus Acciones Estratégicas Institucionales y por ende en sus Objetivos Estratégicos Institucionales ha logrado un avance de 103% en el IV Trimestre, dado que algunas oficinas no han ejecutado sus actividades en los plazos correspondientes y no han alcanzado su información tanto física y virtual correspondiente a la evaluación para el IV Trimestre del año 2023.

## CONCLUSIONES

- ✓ El Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca – SAT Cajamarca, con relación al IV Trimestre, en cumplimiento de sus Acciones Estratégicas Institucionales y por ende en sus Objetivos Estratégicos Institucionales ha logrado un avance de 103% en el IV Trimestre, dado que algunas oficinas no han ejecutado sus actividades en los plazos correspondientes y no han alcanzado su información tanto física y virtual correspondiente a la evaluación para el IV Trimestre del año 2023.
- ✓ Es de obligación que todas las Unidades Orgánicas que conforman el SAT-Cajamarca que emitan sus informes de seguimiento y evaluación de acuerdo a los avances y logros que vienen ejecutando, tanto físico como virtualmente.
- ✓ La programación y evaluación del Plan Operativo Institucional - POI en esta entidad es prácticamente independiente del presupuesto institucional, debido a que en la programación y formulación del presupuesto anual únicamente permite la creación de metas genéricas a nivel administrativo y operacional; por lo que no es factible la creación de metas por cada unidad orgánica. En consecuencia; el presupuesto está distribuido de manera general y no por cada unidad orgánica, lo que limita a que la evaluación del Plan Operativo Institucional por cada unidad orgánica sea únicamente de manera física mas no presupuestal, justamente por las limitaciones de los sistemas.

## RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda realizar una mejor programación con las unidades de medida reales y que puedan sustentarse con los medios de verificación correspondientes, a fin de poder mejorar la presentación de los informes de evaluación de la programación y ejecución de actividades de acuerdo al formato aprobado para este año, asimismo, por cada unidad orgánica alcanzar la información realizada por cada actividad de forma clara y en el momento oportuno para así tener una evaluación de calidad.
- ✓ Asistencia y capacitación constante por parte de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, a los responsables de cada unidad orgánica de la entidad, a fin de fortalecer sus capacidades en materia de planeamiento estratégico.
- ✓ Se recomienda a todas las Unidades Orgánicas que conforman el SAT-Cajamarca, que emitan sus avances tanto físicos como virtuales de acuerdo a los formatos aprobados mediante Resolución de Jefatura N°010-070-00000076-2023.

## ANEXOS

## 19.1 EVALUACIÓN INSTITUCIONAL POR UNIDADES ORGÁNICAS

Nº	UNIDAD ORGÁNICA	EVALUACIÓN	ANUAL	MES											
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Oficina de Asesoría Jurídica	Programado	67	5	5	5	6	5	5	6	7	5	6	7	5
		Ejecutado	63	5	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5
		Avance	94%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	71%	100%	100%	71.43%	100%
2	Oficina de Informática	Programado	154	12	11	10	12	12	12	14	15	14	14	14	14
		Ejecutado	140	12	11	10	11	12	12	12	12	12	12	12	12
		Avance	91%	100%	100%	100%	92%	100%	100%	86%	80%	86%	86%	86%	86%
3	Unidad de Trámite Documentario	Programado	592,704	28,122	53,537	70,147	25,507	52,038	43,317	23,390	55,573	58,014	41,012	73,789	68,258
		Ejecutado	57,521	22,649	26,768	166	172	175	181	1,993	2,524	2,893	0	0	0
		Avance	10%	81%	50%	0%	1%	0%	0%	9%	5%	5%	0%	0%	0%
4	Unidad de Archivo	Programado	192,097	16,007	16,008	16,007	16,008	16,009	16,007	16,008	16,009	16,008	16,008	16,009	16,009
		Ejecutado	74,086	4,807	4,807	4,807	4,807	4,807	4,807	4,408	4,407	4,407	9,608	11,206	11,208
		Avance	39%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	28%	28%	28%	60%	70%	70%
5	Gerencia de Administración	Programado	151	13	13	12	13	12	12	13	13	12	13	12	13
		Ejecutado	112	13	13	12	13	12	12	13	12	12	0	0	0
		Avance	74%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	92%	100%	0%	0%	0%
6	Unidad de Recursos Humanos	Programado	72	2	9	6	6	8	3	9	8	3	9	6	3
		Ejecutado	49	2	9	6	5	8	3	7	6	3	0	0	0
		Avance	68%	100%	100%	100%	83%	100%	100%	78%	75%	100%	0%	0%	0%
7	Unidad de Logística	Programado	117	10	10	9	10	9	10	10	11	10	10	9	9
		Ejecutado	508	56	57	56	57	56	57	57	56	56	0	0	0
		Avance	434%	560%	570%	622%	570%	622%	570%	570%	509%	560%	0%	0%	0%
8	Unidad de Contabilidad	Programado	125	9	9	10	12	10	9	12	10	9	12	12	11
		Ejecutado	98	7	7	9	8	7	6	8	7	7	11	12	9

		Avance	78%	78%	78%	90%	67%	70%	67%	67%	70%	78%	92%	100%	82%
9	Unidad de Tesorería	Programado	1,145	95	95	95	96	95	95	96	97	95	96	95	95
		Ejecutado	832	92	92	92	93	92	92	93	94	92	0	0	0
		Avance	73%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	0%	0%	0%
10	Unidad de Planeamiento y Presupuesto	Programado	31	4	4	2	3	1	1	3	3	2	4	2	2
		Ejecutado	9	0	1	1	0	0	0	2	0	1	3	0	1
		Avance	29%	0%	25%	50%	0%	0%	0%	67%	0%	50%	75%	0%	50%
11	Unidad de Patrimonio	Programado	37	3	3	3	4	2	3	3	5	2	4	2	3
		Ejecutado	13	1	1	1	2	1	1	2	2	2	0	0	0
		Avance	35%	33%	33%	33%	50%	50%	33%	67%	40%	100%	0%	0%	0%
12	Gerencia de Operaciones	Programado	60	6	5	5	6	4	4	6	6	4	6	4	4
		Ejecutado	51	10	10	10	9	9	8	8	8	8	5	5	5
		Avance	85%	167%	200%	200%	150%	225%	200%	133%	133%	200%	83%	125%	125%
13	Departamento de Atención y Servicios	Programado	139	9	11	12	11	12	13	11	13	12	11	12	12
		Ejecutado	126	8	9	9	9	10	10	11	13	12	11	12	12
		Avance	91%	89%	82%	75%	82%	83%	77%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
14	Departamento de Gestión de Cobranza	Programado	44,782,833	3,667,558	11,318,157	4,722,166	1,927,529	3,053,660	1,995,339	2,073,512	2,757,595	2,279,602	2,343,034	3,375,411	5,269,270
		Ejecutado	46,478,463	3,662,227	12,455,450	5,593,330	1,954,674	2,810,351	1,977,638	3,347,075	2,729,500	2,131,294	2,126,458	3,571,646	4,118,820
		Avance	104%	100%	110%	118%	101%	92%	99%	161%	99%	93%	91%	106%	78%
15	Departamento de Fiscalización	Programado	6,627	7	8	430	389	433	1,184	1,889	465	465	433	922	1.617
		Ejecutado	430	7	7	52	17	11	88	92	103	53	0	0	0
		Avance	6%	100%	88%	12%	4%	3%	7%	5%	22%	11%	0%	0%	0%
16	Departamento de Reclamos	Programado	2,229	190	183	234	189	230	189	172	175	185	164	186	132
		Ejecutado	2,201	127	161	236	186	251	171	143	225	178	169	185	169
		Avance	99%	67%	88%	101%	98%	109%	90%	83%	129%	96%	103%	99%	128%
17	Unidad de Defensoría del	Programado	42	3	3	3	4	4	3	3	6	3	4	3	3
		Ejecutado	17	1	0	2	0	0	0	0	5	2	3	2	2

Evaluación IV Trimestre – POI 2023

Contribuyente o Administrado	Avance	40%	33%	0%	67%	0%	0%	0%	0%	83%	67%	75%	67%	67%
<b>Resultado de Gestión del Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca - IV Trimestre 2023</b>	Programado	<b>45,578,630</b>	<b>3,712,055</b>	<b>11,388,071</b>	<b>4,809,156</b>	<b>1,969,805</b>	<b>3,122,544</b>	<b>2,056,206</b>	<b>2,115,157</b>	<b>2,830,011</b>	<b>2,354,445</b>	<b>2,400,840</b>	<b>3,466,495</b>	<b>5,353,845</b>
	Ejecutado	<b>46,614,719</b>	<b>3,690,024</b>	<b>12,487,408</b>	<b>5,598,804</b>	<b>1,960,069</b>	<b>2,815,807</b>	<b>1,983,091</b>	<b>3,353,930</b>	<b>2,736,979</b>	<b>2,139,037</b>	<b>2,136,286</b>	<b>3,583,085</b>	<b>4,130,243</b>
	Avance	<b>102%</b>	<b>99%</b>	<b>110%</b>	<b>116%</b>	<b>100%</b>	<b>90%</b>	<b>96%</b>	<b>159%</b>	<b>97%</b>	<b>91%</b>	<b>89%</b>	<b>103%</b>	<b>77%</b>

**20.1 ANALISIS DE EVALUACIÓN DEL IV TRIMESTRE – POI 2023**

Nº	UNIDADES ORGÁNICAS	PRESENTACIÓN			
		Física mediante documento	Virtual de acuerdo al formato "Excel"	Coincide con el POI aprobado 2023	Registra información "cuantitativa" según formato Excel
1	OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA	Si	Si	Si	Si
2	OFICINA DE INFORMÁTICA	Si	No	Si	Si
3	UNIDAD DE TRÁMITE DOCUMENTARIO	No	No	No presentó dicha información	No
4	UNIDAD DE ARCHIVO	Si	Si	Si	Si
5	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	No	No	No presentó dicha información	No
6	UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS	No	No	No presentó dicha información	No
7	UNIDAD DE LOGÍSTICA	No	No	No presentó dicha información	No
8	UNIDAD DE CONTABILIDAD	Si	Si	Si	Si
9	UNIDAD DE TESORERÍA	No	No	No presentó dicha información	No
10	UNIDAD DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	Si	Si	Si	Si
11	UNIDAD DE PATRIMONIO	No	No	No presentó dicha información	No
13	GERENCIA DE OPERACIONES	Si	Si	Si	Si
14	UNIDAD DE DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y ADMINISTRADO	Si	Si	Si	Si
15	DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIOS	Si	Si	Si	Si
16	DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE COBRANZA	Si	Si	Si	Si
17	DEPARTAMENTO DE FISCALIZACIÓN	No	No	No presentó dicha información	No
18	DEPARTAMENTO DE RECLAMOS	Si	Si	Si	Si

