



SAT
CAJAMARCA
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL -PEI- 2021 – 2024



*Gerencia de Administración
Unidad de Planeamiento y Presupuesto*

Cajamarca, diciembre del 2021

Resolución de Jefatura

Nº 010-070-00000176-2021

Cajamarca, 27 de Diciembre del 2021.

VISTO:

El Informe N° 064-014-00000038-2021, de fecha 27 de diciembre del 2021, firmado por el Analista de Planificación y Presupuesto; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ordenanza Municipal N° 021-2003-MPC se crea el Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca – SAT Cajamarca, como Organismo Público Descentralizado de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, con personería jurídica de Derecho Público Interno y con autonomía administrativa, económica y financiera en los asuntos de su competencia;

Que, en virtud al artículo 8° del Reglamento de Organización y Funciones del SAT Cajamarca, aprobado mediante Ordenanza Municipal N° 670-CMPC, son funciones del Jefe del SAT Cajamarca, entre otras, las siguientes: "...b) Dirigir, controlar y supervisar el funcionamiento de todos los órganos que conforman la Entidad de acuerdo a las normas, reglamentos, directivas y manuales que rijan las actividades de la Entidad (...) d) Emitir Resoluciones Jefaturales en asuntos de interés general e Institucional (...) k) Aprobar el Presupuesto Anual, la Memoria Anual, el Plan Anual de Contrataciones, Planes Estratégicos y Operativos, y todos los demás instrumentos de gestión con los que deba contar el SAT Cajamarca. (...);"

Que, mediante acuerdo de concejo N° 061-2021-CMPC, de fecha 19 de agosto del 2021, se aprueba el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Que, siendo el Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca un Organismo Público Descentralizado de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, se ve obligado a actualizar su Plan Estratégico Institucional el cual tiene que estar alineado al PEI2021-2024, de la Municipalidad Provincial de Cajamarca; en razón a ello se emitió el informe N° 064- 00000036, donde se solicita la conformación de la Comisión de Planeamiento Estratégico para la elaboración del PEI 2021- 2024.

Que, mediante Resolución de Jefatura N° 010-070-00000162-2021, con fecha 15 de diciembre se designa a la Comisión de Planeamiento Estratégico para la elaboración del PEI, el cual está integrada la alta Dirección, responsables de los diferentes Departamentos/Unidades y del equipo técnico.

Que, tomando en consideración la versión modificada de la Directiva N° 001-2017-CEPLAN/PCD, aprobada por Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 00009-2021/CEPLAN/PCD con fecha 8 de febrero de 2021 y la Guía para el Planeamiento Institucional Modificada por Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 00016- 2019/CEPLAN/PCD, se ha elaborado el proyecto del Plan Estratégico Institucional 2021 - 2024 (PEI2021 - 2024) del Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca.

Que, el proyecto del Plan Estratégico Institucional: PEI2021 - 2024 del Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca, está organizado en seis (06) capítulos: El capítulo I contiene la Declaración de Política Institucional y sus respectivos Lineamientos de Política, el capítulo II contiene nuestra Misión Institucional, el Capítulo III enmarca los Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI), el Capítulo IV describe las Acciones Estratégicas Institucionales, en el Capítulo V se muestra la Ruta Estratégica a seguir y en el Capítulo VI se detallan los Anexos; todo ello de acuerdo a la normativa antes mencionada.

Que, en uso de las facultades que confiere la Ordenanza Municipal N° 021-2003-MPC, y normas modificatorias, así como la Ordenanza Municipal N° 670-CMPC;

SE RESUELVE:

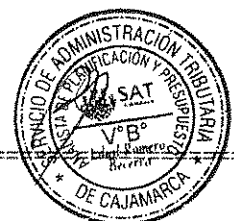
PRIMERO.- APROBAR el "Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2024 del Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca – Sat Cajamarca", que como Anexo 1 forma parte integrante de la presente Resolución.

SEGUNDO.- NOTIFICAR la presente Resolución a las instancias competentes respecto de la presente del SAT Cajamarca, para conocimiento y fines pertinentes.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA DE CAJAMARCA****Abog. Dany Raúl Alfaro Cabrera**
JEFE DEL SAT CAJAMARCACc.
G.O.
G.A.
U.P.P.

INDICE

PRESENTACION.....	3
INTRODUCCIÓN.....	4
I. Declaración de Política Institucional	5
II. Misión Institucional:	5
III. Objetivo Estratégico Institucional (OEI)	6
IV. Acciones Estratégicas Institucionales (AEI).....	6
V. Ruta Estratégica	6
VI. Anexos	10
5.1 Anexo B-1: Matriz de Articulación de Planes.....	10
5.2 Anexo B-2: Matriz del Plan Estratégico Institucional: PEI 2021:2024	11
5.3 Anexo B-3: Ficha Técnica de Indicadores OEI/AEI.....	16



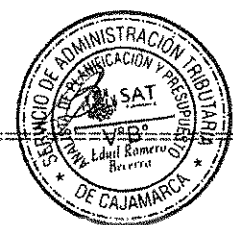
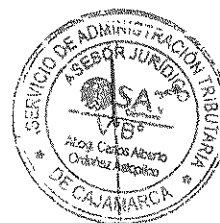
PRESENTACION

El Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca - SAT Cajamarca, considerando el Plan Estratégico Institucional 2021 – 2024, de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, ha elaborado el Plan Estratégico Institucional: PEI 2021-2024, de acuerdo a la versión modificada de la Directiva N° 001-2017-CEPLAN/PCD, aprobada por Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 00009-2021/CEPLAN/PCD con fecha 8 de febrero de 2021 y la Guía para el Planeamiento Institucional Modificada por Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 00016-2019/CEPLAN/PCD.

El Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca - SAT Cajamarca, frente a los cambios sociales, económicos, culturales y políticos, y ante una filosofía de gestión eficiente y transparente; da lugar a que nuestra institución enfrente estos retos con perspectiva de futuro en beneficio de la población, reflejado en nuestros instrumentos de gestión, es por ello, que dicho documento, permitirá a las unidades orgánicas, redefinir las estrategias de intervención en el corto y mediano plazo, es por ello que establece objetivos, lineamientos de acción y una ruta estratégica para cumplir las metas trazadas, reorientando los recursos hacia el logro de nuestra misión institucional.

El Plan Estratégico Institucional: PEI 2021 – 2024, está organizado en seis (06) capítulos: El capítulo I contiene la Declaración de Política Institucional y sus respectivos Lineamientos de Política, el capítulo II contiene nuestra Misión Institucional, el Capítulo III enmarca los Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI), el Capítulo IV describe las Acciones Estratégicas Institucionales, en el Capítulo V se muestra la Ruta Estratégica a seguir y en el Capítulo VI se detallan los Anexos establecidos en la Guía para el Planeamiento Institucional, como son Anexo B-1: Matriz de Articulación de Planes, Anexo B-2: Matriz del Plan Estratégico Institucional: PEI 2021:2024 y Anexo B-3: Ficha Técnica de Indicadores OEI/AEI.

El presente Plan Estratégico Institucional: PEI 2021 – 2024, del Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca – SAT Cajamarca, constituye un esfuerzo coordinado entre las diferentes unidades orgánicas de la entidad y si bien, marca las líneas estratégicas a seguir por la entidad, éste puede ser revisado y ajustado como parte de 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.

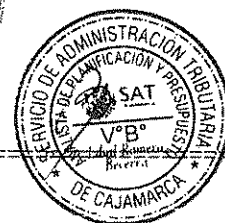


INTRODUCCIÓN

El Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca - SAT Cajamarca, en marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública y principalmente a la Creación del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico – SINAPLAN, formula el Plan Estratégico Institucional: PEI 2021–2024, instrumento de planificación a mediano plazo que desarrolla los objetivos estratégicos institucionales, las acciones estratégicas institucionales acompañadas de sus correspondientes indicadores y metas, que efectuará en un periodo de tres años, para contribuir al logro de nuestra misión institucional.

La nueva gestión pública basada en resultados exige que las entidades vinculadas al sector público sean flexibles y transparentes en sus procesos y actividades. Sobre esa base se presenta el Plan Estratégico Institucional: PEI 2021–2024, del Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca – SAT Cajamarca, el cual se convierte en una herramienta que sirve para la identificación de los Objetivos Estratégicos Específicos Institucionales que rigen a la entidad. El Plan Estratégico Institucional: PEI 2021–2024, sirve como herramienta de planificación de mediano plazo, con un enfoque de resultados, buscando fortalecer la toma de decisiones en base a resultados, en el que se establecen, lineamientos de acción.

El Plan Estratégico Institucional: PEI 2021–2024, es la base principal para alinear las actividades operativas con los objetivos y acciones estratégicas institucionales; por ello dicho plan, es compromiso de todos los que integramos el Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca - SAT Cajamarca, para así lograr un trabajo coherente, concertado y eficiente que permitan lograr los resultados esperados a servicio de la población.



I. Declaración de la Política Institucional

El Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca está orientado principalmente a ser una entidad líder en la administración de tributos municipales, con procesos operativos eficientes y transparentes, e integrada por personal capacitado, ético y con firme vocación de servicio, desarrollando su accionar a través de políticas, normas y lineamientos relacionados al ámbito económico, fiscal y tributario, que se detallan a continuación:

- a) **Líder en la administración de tributos municipales**
 - ✓ Brindar servicios de calidad
 - ✓ Optimizar procesos
 - ✓ Gestión de cobranza
 - ✓ Gestión de fiscalización
- b) **Procesos operativos eficientes y transparentes**
 - ✓ Uso adecuado de recursos
 - ✓ Incentivar y genera el cumplimiento voluntario de las obligaciones
 - ✓ Incremento de los niveles de recaudación
 - ✓ Brindar información de acuerdo con transparencia
- c) **Integrada por personal capacitado y ético**
 - ✓ Fiscalizar el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias
 - ✓ Informar y orientar adecuadamente a los contribuyentes
 - ✓ Elaborar y proponer mejoras
 - ✓ organizar, coordinar y dirigir los procesos operativos
- d) **Firme vocación de servicio**
 - ✓ Ejercer sus competencias con responsabilidad
 - ✓ Garantizar y respetar los derechos de los contribuyentes
 - ✓ Atender las sugerencias de los administrados
 - ✓ Orientar a los contribuyentes y administrados



Para el Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca, es sumamente importante contar con los siguientes valores:

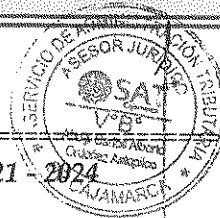
- ✓ **Honestidad:** Tenemos conciencia clara de lo que está bien, en nuestra propia conducta y en nuestra relación con los demás.
- ✓ **Vocación de servicio:** Solucionamos las interrogantes de nuestros contribuyentes, mostrando empatía en la atención.
- ✓ **Compromiso.** Asumimos con responsabilidad nuestras funciones, identificándonos con nuestra institución.
- ✓ **Transparencia:** Desarrollamos nuestras funciones facilitando el acceso a la información clara y oportuna.

II. Misión Institucional:

Para el Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca, nuestra Misión es la imagen que nos planteamos a largo plazo. Entendemos de manera el proceso a seguir en la planificación estratégica de nuestra institución. Explicamos claramente, las razones por la cual existimos, a fin de empoderar a los trabajadores para lograr su mayor compromiso, si como obtener el reconocimiento de nuestros contribuyentes.

MISIÓN

"Administrar la recaudación de los ingresos de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, privilegiando la prestación de servicios de calidad, sin descuidar la generación de cultura tributaria y de riesgo, para el cumplimiento voluntario de las obligaciones"



III. Objetivo Estratégico Institucional (OEI)

Definen lo que la entidad espera lograr en las condiciones de su población y en sus condiciones internas, para el cumplimiento de sus funciones sustantivas o sus funciones de administración interna. El Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca – SAT Cajamarca, contempla siete (07) Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI)

1. OEI 1: Crecimiento sostenido de la recaudación
2. OEI 2: Mejorar la calidad de los servicios que se brinda a los contribuyentes
3. OEI 3: Mejorar el control y cobranza de la deuda
4. OEI 4: Mejorar la eficiencia de las acciones de fiscalización
5. OEI 5: Mejorar los sistemas informáticos y tecnologías de la información
6. OEI 6: Gestión eficiente de los Procesos Administrativos, legales y de asesoría
7. OEI 7: Fortalecer el sistema de recursos humanos

IV. Acciones Estratégicas Institucionales (AEI)

Contribuyen al logro de los Objetivos Estratégicos Institucionales e involucran el uso de recursos. Asimismo, representan el principal promotor del cambio para la mejora en la provisión de servicios a nuestros administrados. Para el logro de los Objetivos del PEI 2021 – 2024, se han establecido diecisiete (17) Acciones Estratégicas Institucionales (AEI), que van a permitir alcanzar los objetivos estratégicos institucionales planteados y, asimismo, contribuir a alcanzar los objetivos generales establecidos.

1. AEI 01.01: Incremento de manera sostenida de la recaudación
2. AEI 02.01: Incrementar el nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto a la atención brindada
3. AEI 03.01: Adecuado control de la deuda
4. AEI 03.02: Mejor gestión de cobranza y generación de riesgo
5. AEI 04.01: Ampliación del número de fiscalizaciones
6. AEI 04.02: Menor brecha de veracidad
7. AEI 05.01: Mejores Sistemas Informáticos
8. AEI 05.02: Brindar soporte técnico a los equipos y servicios informáticos
9. AEI 06.01: Mejor gestión administrativa
10. AEI 06.02: Atención de requerimientos en materia jurídica
11. AEI 06.03: Reducción de las quejas de los usuarios
12. AEI 06.04: Resolución de Recursos contenciosos y no contenciosos
13. AEI 06.05: Digitalización, archivo y custodia de expedientes
14. AEI 07.01: Implementación y fortalecimiento de capacidades del personal
15. AEI 07.02: Implementar acciones encaminadas a la formación integral de los trabajadores



V. Ruta Estratégica

La ruta estratégica establece las prioridades del Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca SAT Cajamarca, en los próximos años de intervención. Esta ruta estratégica ha sido construida a través de una matriz que evalúa los objetivos y acciones en base a los siguientes criterios:

- ✓ Relevancia del objetivo de acuerdo a la política institucional y normas legales.
- ✓ Magnitud de la brecha
- ✓ Vinculación causal entre la AEI y el OEI
- ✓ Capacidad para ejecutar la AEI (habilidades, conocimiento y experiencia)

A Continuación, se detallan los Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI), Acciones Estrategias Institucionales (AEI) del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021- 2024, Alineamiento de la Misión Institucional con los Objetivos en concordancia con la política institucional y la Ruta Estratégica



Cuadro N° 01: Objetivos Estratégicos Institucionales

N°	Código	Objetivo Estratégico Institucional	Nombre del Indicador
1.-	OEI 01	Crecimiento sostenido de la recaudación	Monto recaudado
2.-	OEI 02	Mejorar la calidad de los servicios que se brinda a los contribuyentes	Índice de satisfacción del contribuyente
3.-	OEI 03	Mejorar el control y cobranza de la deuda	Número de documentos emitidos y notificados
4.-	OEI 04	Mejorar la eficiencia de las acciones de fiscalización	Cantidad de fiscalizaciones realizadas
5.-	OEI 05	Mejorar los sistemas informáticos y tecnologías de la información	Cantidad de actividades realizadas
6.-	OEI 06	Gestión eficiente de los Procesos Administrativos, legales y de asesoría	Cantidad de actividades realizadas
7.-	OEI 07	Fortalecer el sistema de recursos humanos	Cantidad de actividades realizadas

Cuadro N° 02: Acciones Estratégicas Institucionales

N°	Código	Acción Estratégica Institucional	Nombre del Indicador
1	AEI 01.01	Incremento de manera sostenida de la recaudación	Monto recaudado
2	AEI 02.01	Incrementar el nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto a la atención brindada	Índice de satisfacción del contribuyente
3	AEI 03.01	Adecuado control de la deuda	Número de documentos emitidos / Monto de deuda emitida
4	AEI 03.02	Mejor gestión de cobranza y generación de riesgo	Número de documentos notificados
5	AEI 04.01	Ampliación del número de fiscalizaciones	Número de fiscalizaciones vehiculares realizadas
6	AEI 04.02	Menor brecha de veracidad	Numero de fiscalizaciones prediales realizadas
7	AEI 05.01	Mejores Sistemas Informáticos	Número de actividades realizadas
8	AEI 05.02	Brindar soporte técnico a los equipos y servicios informáticos	Número de equipos atendidos con soporte técnico
9	AEI 06.01	Mejor gestión administrativa	Cantidad de actividades realizadas
10	AEI 06.02	Atención de requerimientos en materia jurídica	Cantidad de expedientes resueltos
11	AEI 06.03	Reducción de las quejas de los usuarios	Disminución de reclamos presentados
12	AEI 06.04	Resolución de Recursos contenciosos y no contenciosos	Cantidad de expedientes resueltos
13	AEI 06.05	Digitalización, archivo y custodia de expedientes	Cantidad de expedientes digitalizados
14	AEI 07.01	Implementación y fortalecimiento de capacidades del personal	Cantidad de actividades realizadas
15	AEI 07.02	Implementar acciones encaminadas a la formación integral de los trabajadores	Cantidad de actividades realizadas



Cuadro N° 03: Ruta Estratégica

Objetivo Estratégico Institucional		Vinculación con el Objetivo Estratégico Institucional del PEI 2021 - 2024 MPC		Acción Estratégica Institucional		Unidad de Medida		Metas			
Prioridad	Código	Descripción	Código	Descripción	Prioridad	Código	Descripción	2021	2022	2023	2024
1	OEI 01	Crecimiento sostenido de la recaudación			1	AEI 01.01	Incremento de manera sostenida de la recaudación	42,310,641.03	50,349,662.83	58,909,105.51	63,032,742.90
2	OEI 02	Mejorar la calidad de los servicios que se brinda a los contribuyentes			2	AEI 02.01	Incrementar el nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto a la atención brindada	65%	70%	75%	80%
3	OEI 03	Mejorar el control y cobranza de la deuda			3	AEI 03.01	Adecuado control de la deuda	650,000	700,000	750,000	800,000
4	OEI 04	Mejorar la eficiencia de las acciones de fiscalización			4	AEI 03.02	Mejor gestión de cobranza y generación de riesgo	700,000	750,000	800,000	850,000
5	OEI 05	Mejorar los sistemas informáticos y tecnologías de la información			5	AEI 04.01	Ampliación del número de fiscalizaciones	4,000	4,300	4,600	4,900
					6	AEI 04.02	Menor brecha de veracidad	3,500	3,600	3,700	3,800
					7	AEI 05.01	Mejores Sistemas Informáticos	30	32	34	36
					8	AEI 05.02	Brindar soporte técnico a los equipos y servicios informáticos	70	74	78	82
					9	AEI 06.01	Mejor gestión administrativa	7,900.00	8,000.00	8,100.00	8,200.00
					10	AEI 06.02	Atención de requerimientos en materia jurídica	325	350	375	400
					11	AEI 06.03	Reducción de las quejas de los usuarios	9	8	7	6
					12	AEI 06.04	Resolución de Recursos contenciosos y no contenciosos	3,600	3,700	3,800	3,900
					13	AEI 06.05	Digitalización, archivo y custodia de expedientes	146,000	156,000	166,000	176,000
					14	AEI 07.01	Implementación y fortalecimiento de capacidades del personal	50	54	58	62
					15	AEI 07.02	Implementar acciones encaminadas a la formación integral de los trabajadores	20	22	24	26

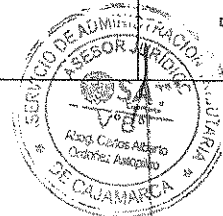
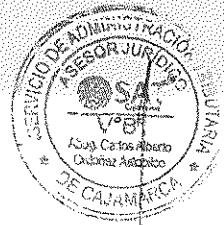
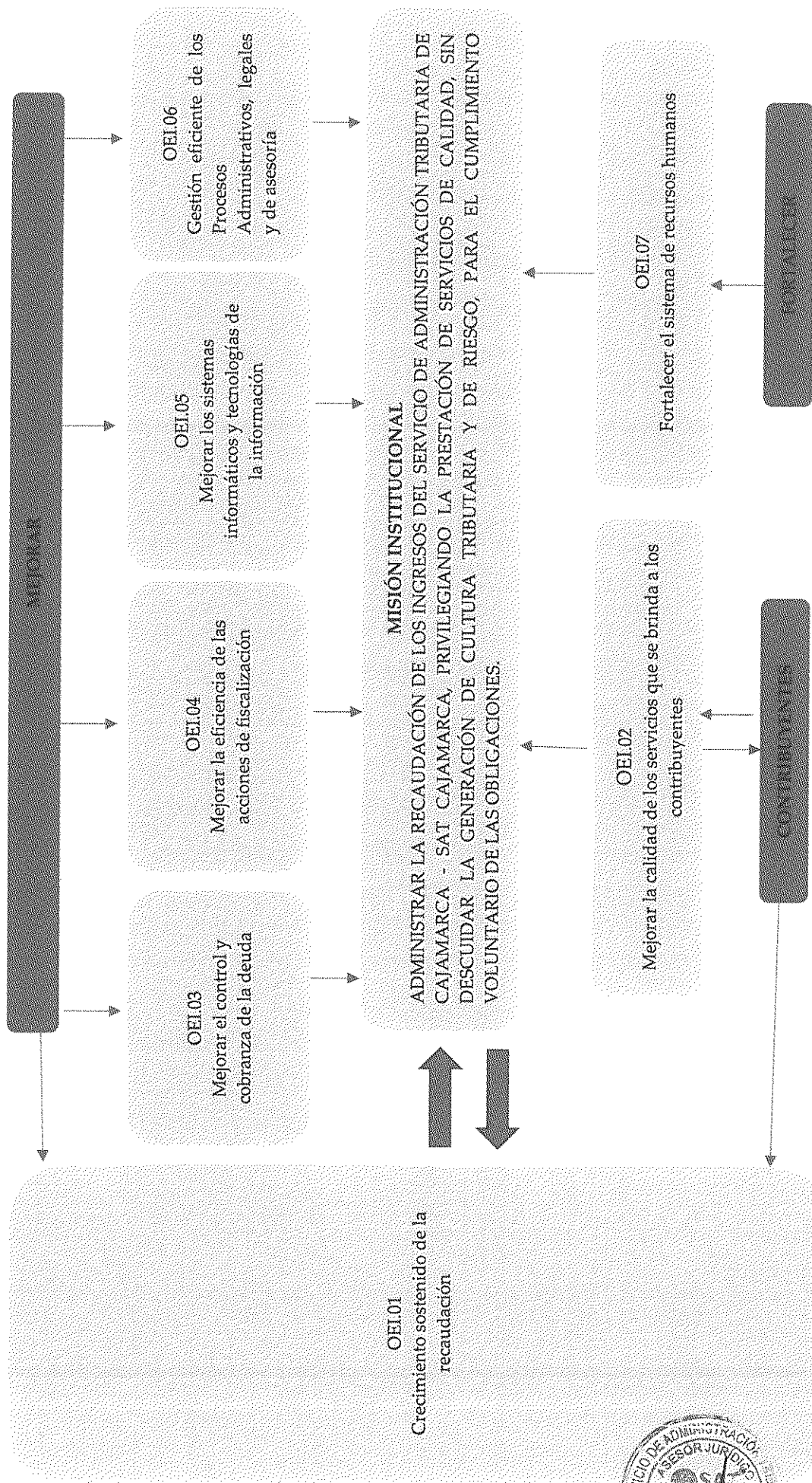


Grafico N° 01: Alineamiento de la Misión Institucional con los objetivos Estratégicos Institucionales, en concordancia con la política institucional.

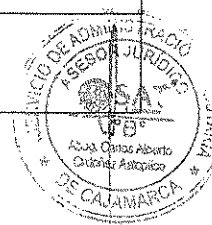


VI. Anexos

5.1 Anexo B-1: Matriz de Articulación de Planes

Articulación con el Plan Estratégico Institucional 2021 – 2024 de la Municipalidad Provincial de Cajamarca

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI 2021 - 2024 MPC)				OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI 2021 - 2024 SAT Cajamarca)		Explicación de la relación causal con los OEI
Código	Enunciado	Nombre del Indicador	Código	Enunciado	Nombre del Indicador	
OEI 04	Promover una gestión por resultados en beneficio de la población Cajamarquina	Porcentaje de satisfacción de la atención a la población	OEI 01	Crecimiento sostenido de la recaudación	Monto recaudado	El crecimiento sostenido de la recaudación se traduce en una mejor cobertura de servicios básicos
			OEI 02	Mejorar la calidad de los servicios que se brinda a los contribuyentes	Índice de satisfacción del contribuyente	Al mejorar la calidad de los servicios que se brinda a los contribuyentes conlleva a una mayor recaudación
			OEI 03	Mejorar el control y cobranza de la deuda	Número de documentos emitidos y notificados	Al mejorar el control y cobranza de la deuda conlleva a una mayor recaudación
			OEI 04	Mejorar la eficiencia de las acciones de fiscalización	Cantidad de fiscalizaciones realizadas	Mejorar la eficiencia de las acciones de fiscalización conlleva a una mayor recaudación
			OEI 05	Mejorar los sistemas informáticos y tecnologías de la información	Cantidad de actividades realizadas	Mejorar los sistemas informáticos y tecnologías de la información nos permite ser más eficientes en la atención al contribuyente
			OEI 06	Gestión eficiente de los Procesos Administrativos, legales y de asesoría	Cantidad de actividades realizadas	al tener una gestión eficiente de los procesos administrativos, legales y de asesoría nos permite ser más eficientes en la atención al contribuyente
			OEI 07	Fortalecer el sistema de recursos humanos	Cantidad de actividades realizadas	Fortalecer el sistema de recursos humanos nos permite ser más eficientes en la atención al contribuyente



Plan Estratégico Institucional: PEI 2021 - 2024

5.2 Anexo B-2: Matriz del Plan Estratégico Institucional: PEI 2021-2024

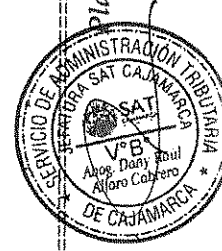
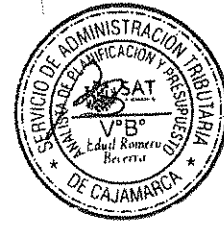
Código	OEI / AEI	Descripción	Nombre del indicador	Método de cálculo	Línea de base		Valor actual		Logros esperados en el periodo del plan				Unidad Orgánica Responsable
					Valor	Año	valor	valor	2021	2022	2023	2024	
OEI 01		Crecimiento sostenido de la recaudación	Monto recaudado	Determinación del monto recaudado	S/33,315,465.38	2020	S/33,315,465.38	2020	S/42,310,641.03	S/50,349,662.83	S/58,909,105.51	S/63,032,742.90	Jefatura, Departamentos de Gestión de Cobranza y de Atención y Servicios
Acción Estratégica Institucional del Objeto Estratégico 01:													
AEI 01.01:		Incremento de manera sostenida de la recaudación	Monto recaudado	Determinación del monto recaudado	S/33,315,465.38	2020	S/33,315,465.38	2020	S/42,310,641.03	S/50,349,662.83	S/58,909,105.51	S/63,032,742.90	Jefatura, Departamentos de Gestión de Cobranza y de Atención y Servicios

Código	OEI / AEI	Descripción	Nombre del indicador	Método de cálculo	Línea de base		Valor actual		Logros esperados en el periodo del plan				Unidad Orgánica Responsable
					Valor	Año	valor	valor	2021	2022	2023	2024	
OEI 02		Mejorar la calidad de los servicios que se brinda a los contribuyentes	Índice de satisfacción del contribuyente	Encuesta de satisfacción con el siguiente rango: <60%: desfavorable, 60% - 80%: moderado, 80% - 95%: alto, >95%: excelente	60%	2020	60%	2020	65%	70%	75%	80%	Departamento de Atención y Servicios
Acción Estratégica Institucional del Objeto Estratégico 02:													
		Incrementar el nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto a la atención brindada por la institución	Índice de satisfacción del contribuyente	Encuesta de satisfacción con el siguiente rango: <60%: desfavorable, 60% - 80%: moderado, 80% - 95%: alto, >95%: excelente	60%	2020	60%	2020	65%	70%	75%	80%	Departamento de Atención y Servicios



Código	OEI / AEI	Nombre del indicador	Método de cálculo	Línea de base		Valor actual		Logros esperados en el periodo del plan				Unidad Orgánica Responsable
				Valor	Año	valor	año	2021	2022	2023	2024	
OEI 03		Mejorar el control y cobranza de la deuda	Determinación de la deuda emitida y de la cantidad de documentos notificados	650,000	2020	650,000	2020	600,000	550,000	530,000	520,000	Departamento de Gestión de Cobranza y Unidad de Trámite Documentario
Acción Estratégica Institucional del Objetivo Estratégico 03:												
AEI 03.01:		Adecuado control de la deuda	Determinación de la deuda emitida	600,000	2020	600,000	2020	550,000	500,000	480,000	470,000	Departamento de Gestión de Cobranza
AEI 03.02:		Mejor gestión de cobranza y generación de riesgo	Determinación de la cantidad de documentos notificados	650,000	2020	650,000	2020	600,000	550,000	530,000	520,000	Unidad de Trámite Documentario

Código	OEI / AEI	Nombre del indicador	Método de cálculo	Línea de base		Valor actual		Logros esperados en el periodo del plan				Unidad Orgánica Responsable
				Valor	Año	valor	año	2021	2022	2023	2024	
OEI 04		Mejorar la eficiencia de las acciones de fiscalización	Determinación de las inspecciones vehiculares y prediales realizadas	4,150	2021	4,150	2021	4,150	4,300	4,450	4,600	Departamento de Fiscalización
Acción Estratégica Institucional del Objetivo Estratégico 04:												
AEI 04.01:		Ampliación del número de fiscalizaciones vehiculares realizadas	Determinación de la cantidad de inspecciones vehiculares realizadas	650	2021	650	2021	650	700	750	800	Departamento de Fiscalización
AEI 04.02:		Menor brecha de veracidad prediales realizadas	Determinación de la cantidad de inspecciones prediales realizadas	3,500	2021	3,500	2021	3,500	3,600	3,700	3,800	Departamento de Fiscalización



OEI / AEI		Nombre del indicador	Método de cálculo	Línea de base		Valor actual		Logros esperados en el periodo del plan				Unidad Orgánica Responsable
Código	Descripción			Valor	Año	valor	año	2021	2022	2023	2024	
OEI 05	Mejorar los sistemas informáticos y tecnologías de la información	Cantidad de actividades realizadas	Determinación de la cantidad de actividades realizadas y de la cantidad equipos informáticos atendidos	128	2020	128	2020	160	192	214	236	Oficina de Informática
Acción Estratégica Institucional del Objetivo Estratégico 05:												
AEI 05.01:	Mejores Sistemas Informáticos	Número de actividades realizadas	Determinación de la cantidad de actividades realizadas	28	2020	28	2020	30	32	34	36	Oficina de Informática
AEI 05.02:	Brindar soporte técnico a los equipos y servicios informáticos	Número de equipos atendidos con soporte técnico	Determinación de la cantidad de equipos informáticos atendidos	100	2020	100	2020	130	160	180	200	Oficina de Informática



OEI / AEI		Nombre del indicador	Método de cálculo	Línea de base		Valor actual		Logros esperados en el periodo del plan				Unidad Organica Responsable
Código	Descripción			Valor	Año	valor	año	2021	2022	2023	2024	
OEI 06	Gestión eficiente de los Procesos Administrativos, legales y de asesoría	Cantidad de actividades realizadas	Determinación de la cantidad de actividades realizadas, expedientes resueltos, incidencias atendidas y expedientes digitalizados	147,610	2020	147,610	2020	157,834	168,058	178,282	188,506	Gerencia de Administración, con la participación de todas las unidades orgánicas de la Entidad.
Acción Estratégica Institucional del Objetivo Estratégico 06:												
AEI 06. 01:	Mejor gestión administrativa	Cantidad de actividades realizadas	Determinación de la cantidad de actividades realizadas	7,800	2020	7,800	2020	7,900	8,000	8,100	8,200	Gerencia de Administración, con la participación de todas las unidades orgánicas de la Entidad.
AEI 06. 02:	Atención de requerimientos en materia jurídica	Cantidad de expedientes resueltos	Determinación de la cantidad de expedientes resueltos	300	2020	300	2020	325	350	375	400	Asesoría Jurídica
AEI 06. 03:	Reducción de las quejas de los usuarios	Disminución de reclamos presentados	Determinación de la cantidad de incidencias atendidas	10	2020	10	2020	9	8	7	6	Unidad de Defensoría del Contribuyente y Administrado
AEI 06. 04:	Resolución de Recursos contenciosos y no contenciosos	Cantidad de expedientes resueltos	Determinación de la cantidad de expedientes resueltos	3,500	2020	3,500	2020	3,600	3,700	3,800	3,900	Departamento de Reclamos
AEI 06. 05:	Digitalización, archivo y custodia de expedientes	Cantidad de expedientes digitalizados	Determinación de la cantidad de expedientes digitalizados	136,000	2020	136,000	2020	146,000	156,000	166,000	176,000	Unidad de Trámite Documentario



OEI / AEI		Nombre del indicador	Método de cálculo	Línea de base		Valor actual		Logros esperados en el periodo del plan				Unidad Orgánica Responsable
Código	Descripción			Valor	Año	valor	año	2021	2022	2023	2024	
OEI 07	Fortalecer el sistema de recursos humanos	Cantidad de actividades realizadas	Determinación de la cantidad de actividades realizadas	46	2020	46	2020	50	54	58	62	Unidad de Recursos Humanos
Acción Estratégica Institucional del Objetivo Estratégico 07:												
AEI 07.01:	Implementación y fortalecimiento de capacidades del personal	Cantidad de actividades realizadas	Determinación de la cantidad de actividades realizadas	28	2020	28	2020	30	32	34	36	Unidad de Recursos Humanos
AEI 07.02:	Implementar acciones encaminadas a la formación integral de los trabajadores	Cantidad de actividades realizadas	Determinación de la cantidad de actividades realizadas	18	2020	18	2020	20	22	24	26	Unidad de Recursos Humanos



5.3 Anexo B-3: Ficha Técnica de Indicadores OEI/AEI

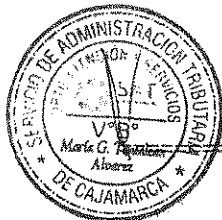
Objetivo General 1:	Crecimiento sostenido de la recaudación
Objetivo Específico 1.1:	Incremento, de manera sostenida, de la recaudación
Indicador:	Monto recaudado

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR					
Objetivo General 1	Crecimiento sostenido de la recaudación				
Objetivo Específico 1.1	Incremento, de manera sostenida, de la recaudación				
Nombre del Indicador	Monto Recaudado				
Justificación	Se busca incrementar la recaudación total del ingreso tributario y no tributario, de manera sostenida, medido por las variaciones de la tasa de crecimiento comparado con años anteriores, respecto al mismo periodo				
Responsable del indicador	Jefatura, Departamento de Gestión de Cobranza y Departamento de Atención y Servicios				
Limitaciones del indicador					
Método de cálculo	Determinación del monto recaudado				
Parámetro de medición	Recaudación	Sentido esperado del Indicador:			Ascendente
Fuente y bases de datos	Sistema Integral de Servicio de Administración Tributaria - SISAT				
	Valor de línea base	Logros esperados			
Año	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	S/33,315,465.38	S/42,310,641.03	S/50,349,662.83	S/58,909,105.51	S/63,032,742.90



Objetivo General 2:	Mejorar la calidad de los servicios que se brinda a los contribuyentes
Objetivo Específico 2.1:	Incrementar el nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto a la atención brindada en la institución
Indicador:	Índice de satisfacción del contribuyente

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR					
Objetivo General 2	Mejorar la calidad de los servicios que se brinda a los contribuyentes				
Objetivo Específico 2.1	Incrementar el nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto a la atención brindada				
Nombre del Indicador	Índice de satisfacción del contribuyente				
Justificación	Brindar atención de calidad a los contribuyentes, respecto de los servicios brindados, entendido como la satisfacción de las exigencias de los contribuyentes, relacionados con la demanda de información, orientación, asistencia y el trato para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias				
Responsable del indicador	Departamento de Atención y Servicios				
Limitaciones del indicador	El resultado es subjetivo, dado que solamente está enfocado en los contribuyentes encuestados				
Método de cálculo	Análisis de los resultados de las encuestas Encuesta de satisfacción al contribuyente o administrado, con el siguiente rango: <60%: desfavorable, 60% - 80%: moderado, 80% - 95%: alto, >95%: excelente				
Parámetro de medición	% Grado de satisfacción		Sentido esperado del Indicador:		Ascendente
Fuente y bases de datos	Informe del Departamento de Atención y Servicios				
	Valor de línea base	Logros esperados			
Año	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	60%	65%	70%	75%	80%



Objetivo General 3: Mejorar el control y cobranza de la deuda
Indicador: Número de documentos emitidos y notificados

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR					
Objetivo General 3	Mejorar el control y cobranza de la deuda				
Nombre del Indicador	Número de documentos emitidos y notificados				
Justificación	Llegar a los contribuyentes mediante la emisión y notificación de documentos concernientes a la gestión de cobranza ordinaria y coactiva				
Responsable del indicador	Departamento de Gestión de Cobranza y Unidad de Trámite Documentario				
Limitaciones del indicador	Zonificación inadecuada, direcciones fiscales inubicables o desactualizadas, notificadores itinerantes				
Método de cálculo	- Determinación de la deuda emitida - Determinación de la cantidad de documentos notificados				
Parámetro de medición	Cantidad	Sentido esperado del Indicador:		Descendente	
Fuente y bases de datos	Informe del Departamento de Gestión de Cobranza y Unidad de Trámite Documentario				
	Valor de línea base	Logros esperados			
Año	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	650,000	600,000	550,000	530,000	520,000

Objetivo específico 3.1: Adecuado control de la deuda
Indicador: Número de documentos emitidos

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR					
Objetivo General 3:	Mejorar el control y cobranza de la deuda				
Objetivo Específico 3.1	Adecuado control de la deuda				
Nombre del Indicador	Número de documentos emitidos / Monto de deuda emitida				
Justificación	Coberturar la deuda Tributaria pendiente de pago con valores en cobranza y gestión de deuda				
Responsable del indicador	Departamento de Gestión de Cobranza				
Limitaciones del indicador					
Método de cálculo	Determinación de la deuda emitida				
Parámetro de medición	Cantidad	Sentido esperado del Indicador:		Descendente	
Fuente y bases de datos	Informe del Departamento de Gestión de Cobranza				
	Valor de línea base	Logros esperados			
Año	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	600,000	550,000	500,000	480,000	470,000

Objetivo específico 3.2: Mejor gestión de cobranza y generación de riesgo
Indicador: Número de documentos notificados

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR					
Objetivo General 3	Mejorar el control y cobranza de la deuda				
Objetivo Específico 3.2	Mejor gestión de cobranza y generación de riesgo				
Nombre del Indicador	Número de documentos notificados				
Justificación	Realizar la Cobranza de las obligaciones tributarias, mediante la notificación de valores tributarios, conforme a Ley.				
Responsable del indicador	Unidad de Trámite Documentario				
Limitaciones del indicador	Zonificación inadecuada, direcciones inubicables o desactualizadas, notificadores itinerantes				
Método de cálculo	Determinación de la cantidad de documentos notificados				
Parámetro de medición	Cantidad	Sentido esperado del Indicador:		Descendente	
Fuente y bases de datos	Informe de la Unidad de Trámite Documentario				
	Valor de línea base	Logros esperados			
Año	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	650,000	600,000	550,000	530,000	520,000

Objetivo General 4: Mejorar la eficiencia de las acciones de fiscalización

Indicador: Cantidad de fiscalizaciones realizadas

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Objetivo General 4:	Mejorar la eficiencia de las acciones de fiscalización				
Nombre del Indicador	Cantidad de fiscalizaciones prediales y vehiculares realizadas				
Justificación	Desarrollar las acciones necesarias para verificar el cumplimiento de las obligaciones, a través de la fiscalización tributaria				
Responsable del indicador	Departamento de Fiscalización				
Limitaciones del indicador	Incremento de la pandemia COVID 19				
Método de cálculo	Determinación de la cantidad de inspecciones Vehiculares y Prediales realizadas				
Parámetro de medición	Cantidad	Sentido esperado del Indicador:		Ascendente	
Fuente y bases de datos	Informe del Departamento de Fiscalización				
	Valor de línea base	Logros esperados			
Año	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	4,150	4,150	4,300	4,450	4,600

Objetivo específico 4.1: Ampliación del número de fiscalizaciones

Indicador: Número de fiscalizaciones vehiculares realizadas

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Objetivo General 4:	Mejorar la eficiencia de las acciones de fiscalización				
Objetivo Específico 4.1	Ampliación del número de fiscalizaciones				
Nombre del Indicador	Número de fiscalizaciones vehiculares realizadas				
Justificación	Fiscalizar el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias, ejecutando además acciones de generación de riesgo tributario.				
Responsable del indicador	Departamento de Fiscalización				
Limitaciones del indicador	Incremento de la pandemia COVID 19				
Método de cálculo	Determinación de la cantidad de inspecciones Vehiculares realizadas				
Parámetro de medición	Cantidad	Sentido esperado del Indicador:			Ascendente
Fuente y bases de datos	Informe del Departamento de Fiscalización				
	Valor de línea base	Logros esperados			
Año	2021	2021	2022	2023	2024
Valor	650	650	700	750	800

Objetivo específico 4.2: Menor brecha de veracidad

Indicador: Numero de fiscalizaciones prediales realizadas

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Objetivo General 4:	Mejorar la eficiencia de las acciones de fiscalización				
Objetivo Específico 4.1	Menor brecha de veracidad				
Nombre del Indicador	Numero de fiscalizaciones prediales realizadas				
Justificación	Fiscalizar predios con variación, mediante la identificación de contribuyentes en el plano de sectorización tributaria				
Responsable del indicador	Departamento de Fiscalización				
Limitaciones del indicador					
Método de cálculo	Determinación de la cantidad de inspecciones Prediales realizadas				
Parámetro de medición	Cantidad	Sentido esperado del Indicador:		Ascendente	
Fuente y bases de datos	Informe del Departamento de Fiscalización				
	Valor de línea base	Logros esperados			
Año	2021	2021	2022	2023	2024
Valor	3,500	3,500	3,600	3,700	3,800

Objetivo General 5 Mejorar los sistemas informáticos y tecnologías de la información

Indicador Cantidad de actividades realizadas

Cantidad de actividades realizadas

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR					
Objetivo General 5	Mejorar los sistemas informáticos y tecnologías de la información de la entidad				
Nombre del Indicador	Cantidad de procesos atendidos				
Justificación	Contar con sistemas informáticos y tecnológicos que garanticen una gestión eficiente en los procedimientos de recaudación, así mismo, contar con equipos informáticos en óptimas condiciones para el mejor desarrollo de las actividades y logro de objetivos				
Responsable del indicador	Oficina de Informática				
Limitaciones del indicador	Falta de personal				
Método de cálculo	Determinación de la cantidad de actividades realizadas y de la cantidad de equipos informáticos atendidos				
Parámetro de medición	Cantidad		Sentido esperado del Indicador:		Ascendente
Fuente y bases de datos	Informe de la Oficina de Informática				
	Valor de línea base		Logros esperados		
Año	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	128	160	192	214	236

Objetivo Específico 5.1: Mejores Sistemas Informáticos
Indicador Número de actividades realizadas

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR					
Objetivo General 5:	Mejorar los sistemas informáticos y tecnologías de la información de la entidad				
Objetivo Específico 5.1	Mejores Sistemas Informáticos				
Nombre del Indicador	Número de actividades realizadas				
Justificación	Contar con sistemas informáticos y tecnológicos que garanticen una gestión eficiente en los procedimientos de recaudación				
Responsable del indicador	Oficina de Informática				
Limitaciones del indicador	Falta de personal				
Método de cálculo	Determinación de la cantidad de actividades realizadas				
Parámetro de medición	Cantidad		Sentido esperado del Indicador:		Ascendente
Fuente y bases de datos	Informe de la Oficina de Informática				
	Valor de línea base		Logros esperados		
Año	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	28	30	32	34	36

Objetivo Específico 5.2: Brindar soporte técnico a los equipos y servicios informáticos
Indicador Número de equipos atendidos con soporte técnico

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR					
Objetivo General 5:	Mejorar los sistemas informáticos y tecnologías de la información de la entidad				
Objetivo Específico 5.3	Brindar soporte técnico a los equipos de cómputo				
Nombre del Indicador	Número de equipos atendidos con soporte técnico				
Justificación	Contar con equipos informáticos en óptimas condiciones para el mejor desarrollo de las actividades y logro de objetivos				
Responsable del indicador	Oficina de Informática				
Limitaciones del indicador	Falta de personal				
Método de cálculo	Determinación de la cantidad de equipos informáticos atendidos				
Parámetro de medición	Cantidad		Sentido esperado del Indicador:		Ascendente
Fuente y bases de datos	Informe de la Oficina de Informática				
	Valor de línea base		Logros esperados		
Año	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	100	130	160	180	200

Objetivo General 6 *Gestión eficiente de los Procesos Administrativos, legales y de asesoría*

Indicador *Cantidad de actividades realizadas*

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Objetivo General 6:	Gestión eficiente de los Procesos Administrativos, legales y de asesoría				
Nombre del Indicador	Cantidad de actividades realizadas				
Justificación	El conjunto de etapas del proceso administrativo, como la planificación, organización, dirección y control, tiene por finalidad hacer el seguimiento y evaluación a fin de conseguir los objetivos de la entidad de la forma más eficiente posible.				
Responsable del indicador	Gerencia de Administración, con la participación de todas las unidades orgánicas de la Entidad.				
Limitaciones del indicador					
Método de cálculo	Determinación de la cantidad de actividades realizadas, expedientes resueltos, incidencias atendidas y expedientes digitalizados				
Parámetro de medición	Cantidad	Sentido esperado del Indicador:			Ascendente
Fuente y bases de datos	Informe de las unidades orgánicas				
	Valor de línea base	Logros esperados			
Año	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	147,610	157,834	168,058	178,282	188,506

Objetivo específico 6.1

Mejor gestión administrativa

Indicador *Cantidad de actividades realizadas*

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Objetivo General 6:	Gestión eficiente de los Procesos Administrativos, legales y de asesoría				
Objetivo Específico 6.1	Mejor gestión administrativa				
Nombre del Indicador	Cantidad de actividades realizadas				
Justificación	La gestión administrativa es herramienta clave y sirve como base para la ejecución y potencialización de tareas para cumplir con los objetivos planteados				
Responsable del indicador	Gerencia de Administración, con la participación de todas las unidades orgánicas de la Entidad.				
Limitaciones del indicador					
Método de cálculo	Determinación de la cantidad de actividades realizadas				
Parámetro de medición	Cantidad	Sentido esperado del Indicador:			Ascendente
Fuente y bases de datos	Informe de las unidades orgánicas				
	Valor de línea base	Logros esperados			
Año	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	7,800.00	7,900.00	8,000.00	8,100.00	8,200.00

Objetivo específico 6.2

Atención de requerimientos en materia jurídica

Indicador *Cantidad de expedientes resueltos*

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Objetivo General 6:	Gestión eficiente de los Procesos Administrativos, legales y de asesoría				
Objetivo Específico 6.2	Atención de requerimientos en materia jurídica				
Nombre del Indicador	Cantidad de expedientes resueltos				
Justificación	Resolver los requerimientos en materia jurídica, conforme a la normativa vigente.				
Responsable del indicador	Oficina de Asesoría Jurídica				
Limitaciones del indicador					
Método de cálculo	Determinación de la cantidad de expedientes resueltos				
Parámetro de medición	Cantidad	Sentido esperado del Indicador:			Ascendente
Fuente y bases de datos	Informe de la Oficina de Asesoría Jurídica				
	Valor de línea base	Logros esperados			
Año	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	300	325	350	375	400

Objetivo específico 6.3
Indicador

Reducción de las quejas de los usuarios
Disminución de reclamos presentados

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR					
Objetivo General 6:	Gestión eficiente de los Procesos Administrativos, legales y de asesoría				
Objetivo Específico 6.3	Reducción de las quejas de los usuarios				
Nombre del Indicador	Disminución de reclamos presentados				
Justificación	Brindar una atención rápida y de calidad, al Contribuyente o Administrado, con información puntual e inmediata sobre su situación tributaria y no tributaria a fin de que pueda realizar sus trámites correspondientes				
Responsable del indicador	Unidad de Defensoría del Contribuyente y Administrado				
Limitaciones del indicador					
Método de cálculo	Determinación de la cantidad de incidencias atendidas				
Parámetro de medición	Cantidad		Sentido esperado del Indicador:		Descendente
Fuente y bases de datos	Informe de la Defensoría del Contribuyente				
	Valor de línea base	Logros esperados			
Año	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	10	9	8	7	6

Objetivo específico 6.4
Indicador

Resolución de Recursos contenciosos y no contenciosos
Cantidad de expedientes resueltos

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR					
Objetivo General 6:	Gestión eficiente de los Procesos Administrativos, legales y de asesoría				
Objetivo Específico 6.4	Resolución de Recursos contenciosos y no contenciosos				
Nombre del Indicador	Cantidad de expedientes resueltos				
Justificación	Resolver los procedimientos contenciosos y no contenciosos, conforme a la normativa vigente.				
Responsable del indicador	Departamento de Reclamos				
Limitaciones del indicador					
Método de cálculo	Determinación de la cantidad de expedientes resueltos				
Parámetro de medición	Cantidad		Sentido esperado del Indicador:		Ascendente
Fuente y bases de datos	Informe del Departamento de Reclamos				
	Valor de línea base		Logros esperados		
Año	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	3,500	3,600	3,700	3,800	3,900

Objetivo específico 6.5
Indicador

Digitalización, archivo y custodia de expedientes
Cantidad de expedientes digitalizados

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR					
Objetivo General 6:	Gestión eficiente de los Procesos Administrativos, legales y de asesoría				
Objetivo Específico 6.5	Digitalización del acervo documentario				
Nombre del Indicador	Cantidad de expedientes digitalizados				
Justificación	Permite el control y la seguridad de la información, pero el factor más determinante está enfocado en su acceso. Cuando un documento está en físico no puede ser utilizado por varias personas al mismo tiempo, lo que hace que algunas tareas tengan que esperar				
Responsable del indicador	Unidad de Trámite Documentario - Archivo				
Limitaciones del indicador					
Método de cálculo	Determinación de la cantidad de expedientes digitalizados				
Parámetro de medición	Cantidad	Sentido esperado del Indicador:			Ascendente
Fuente y bases de datos	Informe de la Unidad de Trámite Documentario				
	Valor de línea base	Logros esperados			
Año	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	136,000	146,000	156,000	166,000	176,000

Objetivo General 7 Fortalecer el sistema de recursos humanos

Nombre del Indicador Cantidad de actividades realizadas

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR					
Objetivo General 7	Fortalecer el sistema de recursos humanos				
Nombre del Indicador	Número de actividades realizadas				
Justificación	Implantar un modelo de gestión de la formación por competencias y diseñar un programa de selección, incentivos y evaluación del personal, que coadyuven al cumplimiento de los objetivos institucionales, contando con un talento humano competente y responsable, comprometido con la entidad, desempeñando sus funciones dentro de un clima organizacional y laboral óptimo que conlleven al logro de las metas institucionales				
Responsable del indicador	Unidad de Recursos Humanos				
Limitaciones del indicador					
Método de cálculo	Determinación de la cantidad de actividades realizadas				
Parámetro de medición	Cantidad	Sentido esperado del Indicador:			Ascendente
Fuente y bases de datos	Informe de Recursos Humanos				
	Valor de línea base	Logros esperados			
Año	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	46	50	54	58	62

Objetivo Específico 7.1: Implementación y fortalecimiento de capacidades del personal

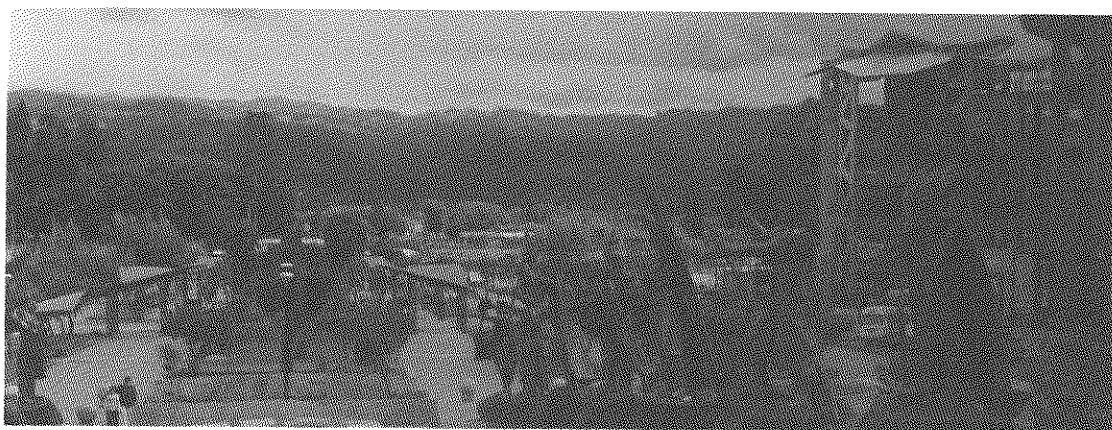
Nombre del Indicador Cantidad de actividades realizadas

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR					
Objetivo General 7	Fortalecer el sistema de recursos humanos				
Objetivo Específico 7.1	Implementación y fortalecimiento de capacidades del personal				
Nombre del Indicador	Número de actividades realizadas				
Justificación	Ampliar los conocimientos y mejorar la eficiencia del personal, mediante la formación por competencias para que coadyuven al cumplimiento de los objetivos institucionales				
Responsable del indicador	Unidad de Recursos Humanos				
Limitaciones del indicador					
Método de cálculo	Determinación de la cantidad de actividades realizadas				
Parámetro de medición	Cantidad	Sentido esperado del Indicador:			Ascendente
Fuente y bases de datos	Informe de Recursos Humanos				
	Valor de línea base	Logros esperados			
Año	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	28	30	32	34	36

Objetivo Específico 7.2: Implementar acciones encaminadas a la formación integral de los trabajadores

Nombre del Indicador Cantidad de actividades realizadas

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR					
Objetivo General 7	Fortalecer el sistema de recursos humanos				
Objetivo Específico	Implementar acciones encaminadas a la formación integral de los trabajadores				
Nombre del Indicador	Número de actividades realizadas				
Justificación	Contar con un talento humano comprometido con la entidad, desempeñando sus funciones dentro de un clima organizacional y laboral óptimo que conlleven al logro de las metas institucionales				
Responsable del indicador	Unidad de Recursos Humanos				
Limitaciones del indicador					
Método de cálculo	Determinación de la cantidad de actividades realizadas				
Parámetro de medición	Cantidad	Sentido esperado del Indicador:		Ascendente	
Fuente y bases de datos	Informe de Recursos Humanos				
	Valor de línea base	Logros esperados			
Año	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	18	20	22	24	26



*“Nos esforzamos por brindar una atención rápida y eficiente.
Velocidad de respuesta frente a los requerimientos de las
personas”*

