



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL -PEI2021 - 2024



Gerencia de Administración Unidad de Planeamiento y Presupuesto

Cajamarca, diciembre del 2021



SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CAJAMARCA



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 Nº 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 Nº 670-CMPC, son funciones del Jefe del SAT Cajamarca, entre otras, las siguientes: "...b) Dirigir, controlar 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 202, 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 Nº 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° 010-070-0000162-2021, 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 (PEI22021 - 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 Ravi Alfaro Cabrera JEFF DEL SAT RAJAMARCA

Cc. G.O. G.A.



INDICE

PRE	SENTACION	
INTE	RODUCCIÓN	4
I.	Declaración de Política Institucional	<u>E</u>
II.	Misión Institucional:	5
III.	Objetivo Estratégico Institucional (OEI)	6
IV.	Acciones Estratégicas Institucionales (AEI)	ε
V.	Ruta Estratégica	6
VI.	Anexos	
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 filosofia 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 Capitulo IV describe las Acciones Estratégicas Institucionales, en el Capitulo V se muestra la Ruta Estratégica a seguir y en el Capitulo 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

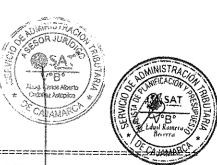
Abog Day Raul Abog Chary

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 Nº 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 Nº 02: Acciones Estratégicas Institucionales

No	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 vehículares 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 Nº 03: Ruta Estratégica

						Camarati	VV. Muia Estraicgina					
				Objetive Latraceaco								
aig)		Objetivo i strategico Instructoral	Institut	Institucional del PEI		Accient Res	Acción Estrategica Institucional	Unidad de		Metax	4	
			E C	2001 - 2022 - 1002								
Toridad		Descripcion	Codigo	Codigo Descripción	Priendad	Codigo	Description		2021	2007	2023	2024
(OEI 01	Crecimiento sostenido de la recaudación	***************************************		ford	AEI 01.01	Incremento de manera sostenida de la recaudación	Soles	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	Satisfacción	65%	70%	75%	%08
r	OFT	Mejorar el control y	***************************************		3	AEI 03.01	Adecuado control de la deuda	Monto Recaudado	000'059	700,000	750,000	800,000
,	60.00	deuda			ŧ	AEI 03.02	Mejor gestión de cobranza y generación de riesgo	Documentos Notificados	700,000	750,000	800,000	850,000
4	OEI 04	Mejorar la eficiencia de las acciones de			ED.	AEI 04.01	Ampliación del número de fiscalizaciones	Fiscalizaciones	4,000	4,300	4,600	4,900
		fiscalización		Promover	9	AEI 04.02	Menor brecha de veracidad	Fiscalizaciones	3,500	3,600	3,700	3,800
U	10,212	Mejorar los sistemas informáticos y	***************************************	una gestión por	7	AEI 05.01	Mejores Sistemas Informáticos	Actividades	30	32	34	36
c	OE	tecnologías de la información	OEI 04	resultados en beneficio de	8	AEI 05.02	Brindar soporte técnico a los equipos y servicios informáticos	Actividades	70	74	7.8	82
				la población Cajamarquina	6	AEI 06.01	Mejor gestión adminístrativa	Actividades	7,900.00	8,000.00	8,100.00	8,200.00
		Gestión eficiente de			10	AEI 06.02	Atención de requerímientos en materia jurídica	Expedientes	325	350	375	400
9	OEI 06	los Procesos Administrativos,			П	AEI 06.03	Reducción de las quejas de los usuarios	Atenciones	6	∞	7	9
4 SE		legales y de asesoría			12	AEI 06.04	Resolución de Recursos contenciosos y no contenciosos	Expedientes	3,600	3,700	3,800	3,900
OMISS				t	13	AEI 06.05	Digitalización, archivo y custodia de expedientes	Expedientes	146,000	156,000	166,000	176,000
PACE -	OET C	Fortalecer el sistema			74	AEI 07.01	Implementación y fortalecimiento de capacidades dei personal	Actividades	50	54	58	62
	j	humanos			IS	AEI 07.02	Implementar acciones encaminadas a la formación integral de los trabaiadores	Actividades	20	22	24	26
		The state of the s	-	***************************************								

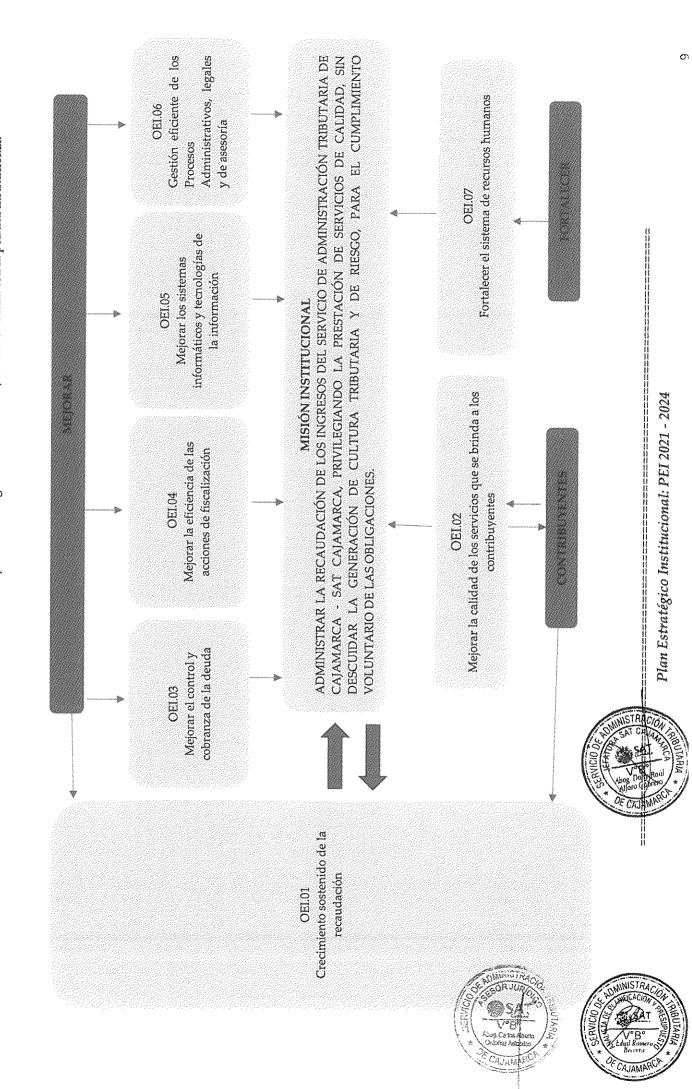








Grafico Nº 01: Alineamiento de la Misión Institucional con los objetivos Estratégicos Institucionales, en concordancia con la política institucional.







Anexos house

5.1 Anexo B-1: Matriz de Articulación de Planes

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

Secretary Company	לא עורשומכולאו כלאו כו ז זמ	a condegio monuc	IOIIAI 2U2	Anticulation con et i idil Estialegico institucional 2021 – 2024 de la Municipandad l'Iovincial de Cajamarca	rovinciai de Cajamarca	
OBIE	INORSTRAIRCICO IN	STITUCIONAL (PE)	OBJETT	OBJETIVO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL (PET OBJETIVO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL (PET 2021 - 2024 SAT	MAL (PRE2021-2024-SAT)	
	MN 1207 - 1207			Calattateal		
Código	Enunciado	Nombre del Indicador	Código	Enunciado	Nombre del Indicador	Explicación de la relación causal con los OEI
			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	Promover una gestión por resultados en beneficio de la	Porcentaje de satisfacción de la atención a la	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
	poviation Cajamarquina	población	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
5			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 afención al contribuyente



MINISTRA







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

Unided Organica Responsable	Jefatura, Departamentos de S/63,032,742.90 Gestión de Cobranza y de Atención y Servicios		S/63,032,742.90 Departamentos Gestión de Cobranza y de Atención y Servicios
2024	5/63,032,742.90		8/63,032,742.90
्रात्त्र क्षेत्र क्षेत्र हो। जन्म	5/58,909,105.51		8/58,909,105.51
	5/50,349,662.83		\$/50,349,662.83
1412	5/42,310,641.03		5/42,310,641.03
l i	2020		2020
	5/33,315,465.38		5/33,315,465.38 2020
Ţξ	2020		2020
Linea de has	5/33,315,465.38		5/33,315,465.38 2020
Metodo de calculo	Determinación del monto recaudado	égico 01:	Determinación del monto recaudado
Membre del	Monto recaudado	d Objetivo Estrah	Monto recaudado
Pessinger	Crecimiento sostenido de la recaudación	Acción Estratégica Institucional del Objetivo Estratégico 01:	AEI Incremento de manera sostenida de la recaudación
Codigo	OEI 01	Acción Esti	AEI 01.01:

3 1000000000000000000000000000000000000			
Traited Organics Responsable	Departamento de Atención y Servicios		Departamento de Atención y Servicios
202	%08		80%
el perrodo del plan	75%		75%
ogres especiados es	70%		70%
2021	%59		%59
S.C.	2020		2020
Valor actual	%09		%09
	2020		2020
Linea de bes- Valer	%09		%09
Metade de catcula	Encuesta de satisfacción con el siguiente rango: <60%: desfavorable, 60% - 80%: moderado, 80% - 95%: alto, >95%: excelente	tegico 02:	Encuesta de satisfacción con el siguiente rango: <60%: desfavorable, 60% - 80%: moderado, 80% - 95%: alto, >95%:
Nymbre del mdicador	Índice de satisfacción del contribuyente	tel Objetivo Estra	Índice de satisfacción del contribuyente
M. A.H. Descripcion	Mejorar la calidad de los servicios que se brinda a los contribuyentes	Acción Estratégica Institucional del Objetivo Estratégico 02:	Incrementar el nivel de nos satisfacción de los satisfacción de los capacidados de segundados de constante de la capación brindada en capación en talastitución
Codrago	OEI 02	Acción Estr.	PLANTA SE



Plan Estratégico Institucional: PEI 2021 - 2024



SAT

Unidad Organica Responsable	Departamento de Gestión de Cobranza y Unidad de Trámite		Departamento de Gestión de Cohranza	Unidad de Trámite Documentario
2024	520,000		470,000	520,000
on of pertrado del pl	530,000		480,000	530,000
Legris experados	950,000		200,000	550,000
2021	000'009		250,000	000'009
1813	2020		2020	2020
Valor	000'059		600,000	650,000
	2020		2020	2020
Linea de Valor	650,000		600,000	650,000
Mérodo de calculo	Determinación de la deuda emitida y de la cantidad de documentos notificados	tégico 03;	Determinación de la deuda emitida	Determinación de la cantidad de documentos notificados
Nombre del matcador	Número de documentos emitidos y notificados	lel Objetivo Estra	Número de documentos emitidos	Número de documentos notificados
OFF AFI	Mejorar el control y cobranza de la deuda	Acción Estratégica Institucional del Objetivo Estratégico 03:	AEI 03.01: Adecuado control de la deuda	Mejor gestión de cobranza y generación de riesgo
Codigo	OEI 03	Acción Estrat	AEI 03.01:	AEI 03.02:

Unidad Organica Responsable	Departamento de Fiscalización		Departamento de Fiscalización	Departamento de Fiscalización
J. J	4,600		800	3,800
ad periodo del	4,450		750	3,700
gins experiidos er	4,300		700	3,600
2021	4,150		650	3,500
rtual atm	2021		2021	2021
Valor	4,150		650	3,500
P. P	2021		2021	2021
Limea de bas Valor	4,150		920	3,500
Método de calcuso	Determinación de las inspecciones vehiculares y prediales realizadas	itratégico 04:	Determiración de la cantidad de inspecciones vehiculares realizadas	Determinación de la cantidad de inspecciones prediales realizadas
Nombre del Indicador	Cantidad de fiscalizaciones realizadas	Acción Estratégica Institucional del Objetivo Estratégico 04:	Número de fiscalizaciones vehiculares realizadas	Numero de fiscalizaciones prediales realizadas
Descripcion	Mejorar la eficiencía de las acciones de fiscalización	tégica Institucior	Ampliación del fiscalizacion AEI 04.01: número de rehiculares fiscalizaciones realizadas	AEI 04.02: de veracidad
OELLAEL Cottgo	OEI 04	Acción Estra	AEI 04.01:	AEI 04.02:









						<u> </u>
Control of the Contro	The state of the s	Periodic de la constante de la	Oficina de Informática		Oficina de Informática	Oficina de Informática
	lab abs	2004	236		36	200
	End but	20.0	214		£.	180
	Ligitos esperados en el periodo del oran	2002	192		32	160
	Logitors	202	160		30	130
	Valoracian	ano	2020		2020	2020
	Valor	trator	128		28	100
	- 1 - 1 - 1 - 1 - 1 - 1 - 1 - 1 - 1 - 1	A.D.	2020		2020	2020
	Liberate base	Valor	128		28	100
			Determinación de la cantidad de actividades realizadas y de la cantidad equipos informáticos atendidos		Determinación de la cantídad de actividades realizadas	Determinación de la cantidad de equipos informáticos atendidos
	Means from the land to all on		Cantidad de actividades realizadas	Acción Estratégica Institucional del Objetivo Estratégico 05:	Número de actividades realizadas	Número de equipos atendidos con soporte técnico
	OMARI	Description	Mejorar los sistemas informáticos y tecnologías de la información	stratégica Institucior	AEI Mejores Sistemas 05.01: Informáticos	Brindar soporte AEI técnico a los 65.02: servicios informáticos
		Codigo	OEI 05	Acción E	AEI 05.01:	AEI 05.02:





Cestión Cestió													PARTICIAL CONTROL OF THE PROPERTY OF THE PROPE
Contidad de expedientes realizados resultos contidad de expedientes realizados contidad de expedientes resultos contidad de expedientes resultos contidad de expedientes resultos contidad de expedientes contidad de expedien		MI/AEI	Nombre del indicador	Metodo de calculo	T. San J.	2	Valora	Hust	Logros	jd operadso	5d 5 L	lob obo	Unidad Organica
e Cartidad de actividades realizades realizades resultado de actividades resultados procedientes digitalizados (antidad de actividades resultados) (antidad de actividades resultados) (antidad de actividades y expedientes digitalizados) (antidad de actividades y expedientes) (antidad de actividades cantidad de actividades cantidad de actividades cantidad de actividades (antidad de expedientes) (antidad de appellativados) (antidad de appellativ	Codingo				Valor	ĝ,	Valer	3116	2421	2002		12.	Responsable
contidad de expedientes Cantidad de capacientes Cantidad de capacient	OEI 06	Gestión eficiente de los Procesos Administrativ os, 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 Admínistración, con la participación de todas las unidades orgánicas de la Entidad.
Cantidad de expedientes de expedientes cantidad de expedientes de expedientes de expedientes de expedientes de expedientes cantidad de expedientes cantidad de expedientes cantidad de expedientes de expedientes de expedientes cantidad de expedientes cantidad de expedientes digitalizados de expedientes cantidad de expedientes cantidad de expedientes digitalizados de expedientes cantidad de expedientes cantidad de expedientes de expedientes cantidad de cantidad	Acción Estr	ratégica Institucional	del Objetivo Estratégico 06:										
lica resueltos cantidad de expedientes cantidad de expedientes and resueltos cantidad de expedientes cantidad de expedientes and resueltos cantidad de incidencias atendidas cantidad de expedientes and resueltos cantidad de expedientes and de expedientes cantidad de expedientes and de cantidad de expedientes cantidad de capacitados digitalizados cantidad de capacitados cantidados cantidados cantidad de capacitados cantidados	AEI 06. 01:		Cantidad de actividades realizadas	Determinación de la cantidad de actividades realizadas	7,800	2020	2,800	2020	2,900	8,000	8,100	8,200	Gerencia de Administración, con la participación de todas las unidades orgánicas de la Entidad
presentados cantidad de incidencias 10 2020 10 2020 9 8 7 6 atendidas cantidad de expedientes cantidad de expedientes digitalizados de la cantidad de expedientes digitalizados de la cantidad de expedientes digitalizados de cantidad de expedientes digitalizados de la cantidad de expedientes de cantidad de cantid	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	Asesoria Juridica
Resolución de Recursos Recursos Cantidad de expedientes Cantidad de expedientes Contenciosos y no resueltos Tesueltos Tesueltos Cantidad de expedientes Digitalización, Cantidad de expedientes	AEI 06. 03:	Reducción de las quejas de los usuarios	Disminución de reclamos presentados	Determinación de la cantidad de incidencias atenáidas	10	2020	10	2020	6	80		9	Unidad de Defensoría del Contribuyente y Administrado
Digitalización, archivo y Cantidad de expedientes cantidad de expedientes digitalizados de control de la digitalizados de control de digitalizados de control de digitalizados de control de digitalizados de control de control de digitalizados de control de	AEI 06. 04:		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 Reciamos
	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		146,000	156,000		176,000	Unidad de Trámite Documentario







SA

		igationistica	<u> </u>	
Unidad Organica Responsible	Unidad de Recursos Humanos		Unidad de Recursos Humanos	Unidad de Recursos Humanos
odo del	62		36	26
	58		£	24
Logros esperados en el período del plan plan 2021 2023 2024	54		32	22
	50		30	20
Valor actual	2020		2020	2020
Valor	46		28	18
e base Ano	2020		2020	2020
Linea de base Valor Año	46		28	18
Método de calculo	Determinación de la cantídad de actividades realizadas		Determinación de la cantídad de actividades realizadas	Determinación de la cantidad de actividades realizadas
Nombre del indicador	Cantidad de actividades realizadas	Acción Estratégica Institucional del Objetivo Estratégico 07:	Cantidad de actividades realizadas	Cantidad de actividades realizadas
OEL/AEL Codigo Descripcion	Fortalecer el sistema de recursos humanos	stratégica Institucio	Implementación y fortalecimiento de 01: capacidades del personal	Implementar acciones AEI 07. encaminadas a la 02: formación integral de los trabajadores
Codigo	OEI 07	Acción E	AEI 07. 01:	AEI 07. 02:





Plan Estratégico Institucional: PEI 2021 - 2024



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

Objetivo General I: Crecimiento sostenido de la recaudación Incremento, de manera sostenida, de la recaudación

Objetivo Especifico 1.1:

Indicador:	Monto recaudado				
	FICHA TÉ	CNICA DEL INI	DICADOR		
Objetivo General 1	Crecimiento sostenio	do de la recaudac	rión		
Objetivo Específico 1.1	Incremento, de manera	a sostenida, de la re	caudación		
Wombre del Indicador	Monto Recaudado				
Distificación	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 m	nonto recaudado			
Parámetro de medición	Recaudación		Sentido espera	do del Indicador:	Ascendente
Fuente y bases de datos	Sistema Integral de S	Servicio de Admi	nistración Tributa	ria - SISAT	
	Valor de línea base		Logros e	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

General 2: Mejorar la calidad de los servicios que se brinda a los contribuyentes

Incrementar el nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto a la atención brindada en o Especifico 2.1: la institución

Indicador: Índice de satisfacción del contribuyente

	FICHA TÉ	CNICA DEL IN	DICADOR		
Objetivo General 2	Mejorar la calidad d	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 ater	ción brindada
Nombre del Indicador	Índice de satisfacció	n del contribuye	ente		
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 A	tención y Servic	ios		
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 satisfaco			lo del Indicador:	
Fuente y bases de datos	Informe del Departa	mento de Atenc	ión y Servicios		
	Valor de línea base Logros esperados				
Año	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	60%	65%	70%	75%	80%



Plan Estratégico Institucional: PEI 2021 26



Objetivo General 3:	Meiorar el control y				
Indicador:	Número de documento	os emitidos y noti	ficados		A TO THE PROPERTY OF THE PROPE
	FICHA TÉ	CNICA DEL IN	DICADOR		
Objetivo General 3	Mejorar el control y	cobranza de la c	leuda		
Nombre del Indicador	Número de docume	ntos emitidos y	notificados		
Justificación	Llegar a los contribu a la gestión de cobra	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 Ge	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	11	n de la deuda en n de la cantidad	nitida de documentos no	otificados	
Parámetro de medición	Cantidad		Sentido esperado	o del Indicador:	Descendente
T uo nte y bases de datos	Informe del Departa	mento de Gestió	n de Cobranza y	Unidad de Trám	ite Documentario
<u> </u>	Valor de línea base			esperados	
Año	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	650,000	600,000	550,000	530,000	520,000

Objetivo específico 3.1: Indicador:

Adecuado control de la deuda Número de documentos emitidos

DP 98/6/1	FICHA TÉ	CNICA DEL IN	DICADOR		
Sobjetivo General 3:	Mejorar el control y cob	ranza de la deuc	da		
Chietivo Específico 3.1	Adecuado control de la	deuda			
Nombre del Indicador	Número de documentos	emitidos / Mor	nto de deuda emiti	da	
Justificación	Coberturar la deuda Tri	butaria pendien	te de pago con val	ores en cobranza	y gestión de deuda
Responsable del indicador]]	Departamento de Gestión de Cobranza			
Limitaciones del indicador					
Método de cálculo	Determinación de la deu	ıda emitida			
Parámetro de medición	Cantidad		Sentido esperado del Indicador:		Descendente
Fuente y bases de datos	Informe del Departamer	nto de Gestión d	e Cobranza		
	Valor de línea base		Logros	esperados	
Año	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	600,000	550,000	500,000	480,000	470,000 INISTRA

Objetivo específico 3.2:

Mejor gestión de cobranza y generación de riesgo Número de documentos notificados

Indicador:

	FICHA TÉ	CNICA DEL IN	IDICADOR		Albert Dan
Objetivo General 3	Mejorar el control y cob	ranza de la deu	da		CAJ!
Objetivo Específico 3.2	Mejor gestión de cobran	ıza y generaciór	de riesgo		
Nombre del Indicador	Número de documentos	s notificados			
Justificación		Realizar la Cobranza de las obligaciones tributarias, mediante la notificación de valores tributarios, conforme a Ley.			n de valores
Responsable del indicador	Unidad de Trámite Doc	umentario			
Limitaciones del indicador	Zonificación inadecuada	a, direcciones in	ubicables o desactu	alizadas, notifica	idores itinerantes
Método de cálculo	Determinación de la can	······································			
Parámetro de medición	Cantidad		Sentido esperado	del Indicador:	Descendente
Fuente y bases de datos	Informe de la Unidad de	e Trámite Docur	nentario		
	Valor de línea base		Logros e	esperados	
Año	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	650,000	600,000	550,000 ১ বন		520,000

Plan Estratégico Institucional: PEI 2021 2024



4,600

Objetive General 4 Mejorar la oficiencia de los 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 Desarrollar las acciones necesarias para verificar el cumplimiento de las obligaciones, a través Mastificación 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

4,300

4,450

Objetivo específico 4.1 Ampliación del número de fiscalizaciones Indicador Número de fiscalizaciones vehiculares realizadas

4.150

		FICHA	TÉCNICA DEL	INDICADOR		
STA Tal	Óbjetivo General 4:	Mejorar la eficiencia d	le las acciones	de fiscalización		
1.5	Objetivo Específico 4.1	Ampliación del núme	ro de fiscalizac	riones		
	Nombre del Indicador	Número de fiscalizac	iones vehicula	res realizadas		
Y	Justificación	Fiscalizar el correcto o acciones de generació	Fiscalizar el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias, ejecutando además acciones de generación de riesgo tributario.			
ne ne	Responsable del indicador	Departamento de Fiscalización				
	Limitaciones del indicador	Incremento de la pandemia COVID 19				
	Método de cálculo	Determinación de la c	antidad de ins	pecciones Vehicul	ares realizadas	
	Parámetro de medición	Cantidad		Sentido esperado del Indicador:		Ascendente
1	Euente y bases de datos	Informe del Departan	nento de Fiscali	zación		
		Valor de línea base		Logr	os esperados	
ibar ibar	Mar / Mão	2021	2021	2022	2023	2024
	Valor	650	650	700	750	800 SMINIST

Objetivo específico 4.2 Menor brecha de veracidad Indicador Numero de fiscalizaciones prediales realizadas

	FICHA 1	TÉCNICA DEL	INDICADOR		Alue
Objetivo General 4:	Mejorar la eficiencia c	de las acciones	de fiscalización		No.
Objetivo Específico 4.1	Menor brecha de vera	ıcidad			
Nombre del Indicador	Numero de fiscalizac	iones 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 c	antidad de ins	pecciones Prediale	s realizadas	
Parámetro de medición	Cantidad		Sentido espera	do del Indicador:	Ascendente
Fuente y bases de datos	Informe del Departan	nento de Fiscali	zación		
	Valor de línea base		Logr	os esperados	
Año	2021	2021	2022	2023	2024
Valor	3,500	3,500	3,609	બ <u>ત</u> 3,700	3,800



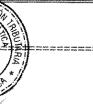
Objetivo General 5 Mejorar los sistemas informáticos y tecnologías de la información Indicador Cantidad de actividades realizadas FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR Mejorar los sistemas informáticos y tecnologías de la información de la entidad Objetivo General 5 Nombre del Indicador Cantidad de procesos atendidos Contar con sistemas informáticos y tecnológicos que garanticen una gestión eficiente en los **Justificación** 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 Determinación de la cantidad de actividades realizadas y de la cantidad de equipos informáticos Método de cálculo atendidos Parámetro de medición Cantidad Sentido esperado del Indicador: Ascendente Quente 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 Sístemas Informáticos Indicador Número de actividades realizadas

	FICHA	TÉCNICA DE	L INDICADOR		
Objetivo General 5:	Mejorar los sistemas in	formáticos y te	cnologías de la info	rmación de la entidad	
Objetivo Específico 5.1	Mejores Sistemas Infon				
Nombre del Indicador	Número de actividades	realizadas			
Justificación	Contar con sistemas inf procedimientos de reca	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 car	ntidad de activ	idades realizadas		
Parámetro de medición	Cantidad		Sentido es	perado del Indicador:	Ascendente
Evente y bases de datos	Informe de la Oficina d	e Informática			
THAT CO	Valor de línea base		Log	gros esperados	
Arã Año	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	28	30	32	34	36 Juista

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

					ISISTV°R	
	FICHA	TÉCNICA DI	EL INDICADOR		Abog Dan Allaro	
Objetivo General 5:	Mejorar los sistemas in	formáticos y te	cnologías de la infor	mación de la entidad	VOE CAJA	
Objetivo Específico 5.3	Brindar soporte técnico					
Nombre del Indicador	Número de equipos ate	ndidos con so	orte técnico			
Justificación	Contar con equipos info logro de objetivos	Contar con equipos informáticos en óptimas condiciones para el mejor desarrollo de las actividades y				
Responsable del indicador	Oficina de Informática	Oficina de Informática				
Limitaciones del indicador	Falta de personal					
Método de cálculo	Determinación de la car	ntidad de equip	oos informáticos ate	ndidos		
Parámetro de medición	Cantidad		Sentido esperado del Indicador:		Ascendente	
Fuente y bases de datos	Informe de la Oficina d	e Informática	1	الــــــــــــــــا		
	Valor de línea base Logros esperados					
Año	2020	2021	2022	2023	2024	
Valor	100	130	160	180	200	



CAJAMARO



أشار مدمستان	Objetivo General 6	Cestion eficiente de	or Processos	Activizione tradicione legi	ales y de assecria		
187	RAC Indicador		Cantidad de actividades realizadas				
	ALCO N	FICHA	TÉCNICA DI	ELINDICADOR			
	Objetivo General 6:	Gestión eficiente de lo	s Procesos Ac	lministrativos, legales	y de asesoría		
1º-tx	Nembre del Indicador	Cantidad de actividad	les realizadas				
The Contract of the Contract o	Jugtificación	El conjunto de etapas del proceso administrativo, como la planificación, organización, di control, tiene por finalidad hacer el seguimiento y evaluación a fin de conseguir los objet entidad de la forma más eficiente posible.				zación, dirección y los objetivos de la	
JUNISTRA	Responsable del indicador	Gerencia de Administración, con la participación de todas las unidades orgánicas de la Entic			as de la Entidad.		
TO THE ADM	Limitaciones del indicador						
SAT V°B°	Netodo de cálculo	Determinación de la catendidas y expedient			expedientes resueltos, i	ncidencias	
	Parametro de medición	Cantidad		Sentido es	perado del Indicador:	Ascendente	
CAJAMA	Buente y bases de datos	Informe de las unidades orgánicas					
The same of the sa		Valor de línea base		Logr	os esperados		
	Año	2020	2021	2022	2023	2024	
-	Valor	147,610	157,834	168,058	178,282	188,506	
					<u> </u>		

10/11/10 TEST	Option especifico 6.1	Mejor gestión administrativa				
	Indicador	Cantidad de actividades	realizadas			
	- 1- 1- 1- 1- 1- 1- 1- 1- 1- 1- 1- 1- 1-	FICHA	TÉCNICA DI	EL INDICADOR		
100	Objetivo General 6:	Gestión eficiente de la	os Procesos Ac	iministrativos, legales	y de asesoría	
	Óbjetivo Específico 6.1	Mejor gestión admini	strativa	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		
WINTE THAT	Óbjetivo Específico 6.1	Cantidad de actividad	des realizadas			
PRISAT	a la	La gestión administrativa es herramienta clave y sirve como base para la ejecución y potencialización de tareas para cumplir con los objetivos planteados			ión y	
V°B° Ab _k (T'C, Carles A	Responsable del indicador	Gerencia de Adminis	tración, con la	participación de toda	s las unidades orgánic	as de la Entidad.
CALLANAR	Limitaciones del indicador					
	Método de cálculo	Determinación de la c	antidad de ac	tividades realizadas		
	Parámetro de medición	Cantidad		Sentido esperado del Indicador:		Ascendente
	Fuente y bases de datos	Informe de las unidad	les orgánicas			
		Valor de línea base		Logr	os esperados	
	Año	2020	2021	2022	2023	2024
,	Valor	7,800.00	7,900.00	8,000.00	8,100.00	8,200 MISTRA

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						
) Útástificación	Resolver los requerim	ientos en mate	eria jurídica, conforme	a la normativa vigente	2,		
Résponsable del indicador	Oficina de Asesoría Ju	ırídica		<u> </u>			
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					

Plan Estratégico Institucional: PEI 2021





Objetivo específico 6.3 Indicador

Reducción de las quejas de los usuarios Disminución de reclamos presentados

Diministrative recurred presentations							
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Objetivo General 6:	Gestión eficiente de los Procesos Administrativos, legales y de asesoría						
Objetivo Específico 6.3	Reducción de las que	Reducción de las quejas de los usuarios					
Nombre del Indicador	Disminución de recla	Disminución de reclamos presentados					
Justificación	puntual e inmediata s	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 c	Determinación de la cantidad de incidencias atendidas					
Parámetro de medición	Cantidad	Cantidad Sentido esperado del Indicador: Descendente					
Fuente y bases de datos	Informe de la Defensoría del Contribuyente						
	Valor de línea base	Logros esperados					
Año Año	2020	2021	2022 2023 2024				
Valor	10	9					

Resolución de Recursos contenciosos y no contenciosos

ndicador Cantidad de expedientes resueltos

7 <u> </u>	FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR					
Objetývo 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					
<u>Justificación</u>	Resolver los procedimientos contenciosos y no contenciosos, conforme a la normativa vigente.					
Responsable del indicador	Departamento de Reclamos					
Limitaciones del indicador						
Método de cálculo 1	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 USTRA	
Valor	3,500	3,600	3,700	3,800	3 000 SAT CA	

Objetivo específico 6.5 Indicador Digitalización, archivo y custodia de expedientes Cantidad de expedientes digitalizados

	FICHA	TÉCNICA DEL	INDICADOR		DE CALL		
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 expedie	ntes digitalizad	os				
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 d	Determinación de la cantidad de expedientes digitalizados					
Parámetro de medición	Çantidad						
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		

Plan Estratégico Institucional: PEI 2027





62

Objetives Cancral 7	Torialester (i) is seen a fe	trecurses them are				
Nombre del Indicador	Cantidad de actividades r	realizadas			100000000000000000000000000000000000000	
	FICHA 1	TÉCNICA DEL IN	DICADOR			
Objetivo General 7	Fortalecer el sistema de	recursos humanos	3			
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 Hi	ımanos				
Kraitagiones del indicador						
Métedo 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	or de línea base Logros esperados				
Año	2020	2021	2022	2023	2024	

50

54

58

Objetivo Específico 7.1: Implementación y fortalecimiento de capacidades del personal Nombre del Indicador Cantidad de actividades realizadas

46

Valor

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					
Limitationes del indicador						
Metodo de cálculo	Determinación de la car	Determinación de la cantidad de actividades realizadas				
Parámetyo de medición	Cantidad	d 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 IN	IDICADOR		TELET V.B.	
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	Número de actividades realizadas				
Justificación	Contar con un talento l clima organizacional y	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					
Limitagiones 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 H	umanos				
	Valor de línea base	Logros esperados				
Año	2020	2021	2022	2023	2024	
Valor	18	20	22	24	26	

Plan Estratégico Institucional: PEI 2021 - 2024





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

