

**INFORME DE EVALUACIÓN ANUAL
POI 2012**

Gerencia de Planeamiento Control de Gestión y Convenios
INETP

Abril 2013

INDICE

INDICE..... 2

RESUMEN EJECUTIVO..... 3

1. ANTECEDENTES 4

2. RESULTADOS DE LA RECAUDACIÓN 2012 4

3. RESULTADO GLOBAL DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL – POI 2012 7

4. ADUANAS 8

5. TRIBUTOS INTERNOS 10

6. SOPORTE Y APOYO 13

7. EVALUACION COMPONENTE NORMATIVO 17

8. CONCLUSIONES 24



RESUMEN EJECUTIVO

Los objetivos estratégicos de la SUNAT están alineados con los planes estratégicos nacionales y sectoriales que orientan el desarrollo del país, es decir al Plan Estratégico de Desarrollo Nacional, al Plan Estratégico Sectorial Multianual y al Marco Macroeconómico Multianual.

El Plan Estratégico Institucional (PEI) de la SUNAT 2012-2016 establece los objetivos e indicadores sobre los cuales medir el desempeño institucional. El Plan Operativo Institucional (POI), se encuentra alineado con el (PEI) de la SUNAT.

La Alta Dirección dispuso que se realice durante todo el año 2012 controles mensuales de los indicadores del POI, para garantizar el cumplimiento de las metas comprometidas y lograr los objetivos institucionales.

Los ingresos tributarios en el 2012 sumaron S/. 84,147 millones (más de S/. 8,500 millones por encima del año anterior), experimentando un crecimiento de 7,4%, en términos reales, respecto del año 2011 y superando los ingresos proyectados en el Marco Macroeconómico Multianual para dicho año (S/. 81,276 millones).

La evaluación y seguimiento continuo ha permitido realizar los ajustes necesarios y oportunos así como reorientar los esfuerzos y recursos hacia los objetivos y metas previstas. A nivel de Propósito y Producto los resultados alcanzados se muestran en el cuadro siguiente:



Cuadro N° 1: Resultado Indicadores POI año 2012

(Indicadores de Propósito y Producto)

Categoría	Indicadores (Propósito y Producto) comprometidos	Indicadores de Propósito y Producto		Total	Cumplimiento Meta Anual	No cumplimiento Meta Anual	Porcentaje
		Indicadores de Propósito y Producto	Indicadores con meta cumplida				
Aduanas	4	26	0	26	25	1	96.15%
Tributos Internos	3	22	5	27	24	3	88.89%
Soporte y Apoyo	9	50	8	67	65	2	97.01%
Resultado Avance POI Meta Anual 2012	16	107	13	120	114	6	95.00%



En el año 2012 se ejecutaron mayor cantidad de acciones de cobranza y fiscalización destinadas a recuperar la deuda tributaria, combatir la evasión y el contrabando, además de las acciones de facilitación llevadas a cabo por la SUNAT en su afán de promover el cumplimiento voluntario de las obligaciones.

1. ANTECEDENTES

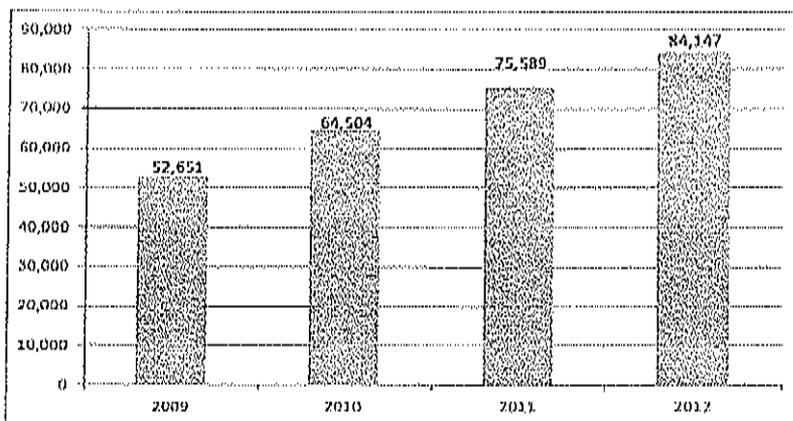
Mediante Resolución de Superintendencia N° 300-2011/SUNAT del 30 de diciembre de 2011, se aprobó el Plan Operativo Institucional (POI) de la SUNAT correspondiente al año 2012, modificado por Resoluciones de Superintendencia N° 018-2012/SUNAT del 31 de enero de 2012; N° 132-2012/SUNAT del 19 de junio de 2012 y N° 258-2012/ SUNAT del 31 de octubre de 2012; teniendo como marco de referencia las prioridades y los objetivos estratégicos definidos en el Plan Estratégico Institucional 2012-2016¹.

2. RESULTADOS DE LA RECAUDACIÓN 2012

Recaudación

Los ingresos tributarios en el 2012 sumaron S/. 84,147 millones (más de S/. 8,500 millones por encima del año anterior), experimentando un crecimiento de 7,4%, en términos reales, respecto del año 2011 y superando los ingresos proyectados en el Marco Macroeconómico Multianual para dicho año (S/. 81,276 millones).

Gráfico N°1: Evolución de la Recaudación en millones nuevos soles



Elaborado: GET
Fuente: SUNAT

De esta manera, durante el año 2012 la recaudación proveniente de los tributos internos creció 8,9% mientras que la generada a partir de tributos aduaneros hizo lo propio en 1,9% en comparación con los resultados obtenidos en el año 2011. Por su parte, las devoluciones del 2012 registraron un crecimiento de 5,3% en términos reales.

Con relación a los principales tributos, la recaudación del Impuesto a la Renta acumuló un crecimiento de 6,9% (Tercera Categoría creció 3,6% y Quinta Categoría en 15,8%). De otro lado, el IGV hizo lo propio al crecer 5,1% (el IGV interno acumuló un crecimiento anual de 7,5% y el IGV importado de 2,3%).



¹ Aprobado mediante Resolución de Superintendencia N° 299-2011/SUNAT del 29 de diciembre de 2011, modificado por Resolución de Superintendencia N° 017-2012/SUNAT del 31 de enero del 2012

Los resultados obtenidos reflejan el buen desempeño que registró la actividad económica nacional durante el 2012, con un PBI acumulado hasta diciembre que creció 6,3% y una demanda interna que hizo lo propio en 7,4% en similar período.

A lo anterior se sumaron las mayores acciones de cobranza y fiscalización destinadas a recuperar la deuda tributaria y combatir la evasión y el contrabando, las cuales fueron no sólo más frecuentes sino también más eficaces, además de las acciones de facilitación llevadas a cabo por la SUNAT en su afán de promover el cumplimiento voluntario de las obligaciones.

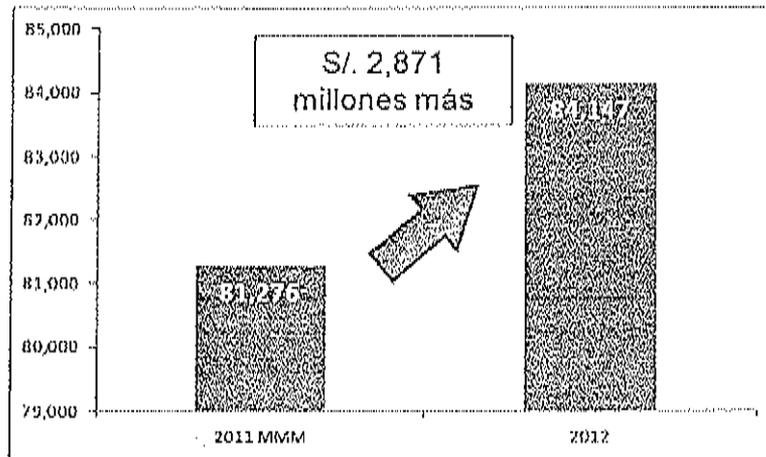
Destacaron en el año 2012, la implementación de acciones de cobranza de alcance nacional, en particular las acciones de embargo del tipo intervención en recaudación, remates y captura de vehículos; las cuales lograron incrementar los niveles de pago de las obligaciones y la sensación de riesgo fiscal entre los contribuyentes.

Por otro lado se ha logrado alcanzar la cobertura proyectada de las acciones de fiscalización, tanto en auditorías y verificaciones (125%) como en acciones inductivas (113%), lográndose cubrir a los Principales Contribuyentes así como a los medianos y pequeños contribuyentes, esto significó ejecutar más de 247 mil acciones de fiscalización. Cabe señalar que en el 2011 se ejecutaron 117 mil acciones de fiscalización.

Si revisamos los resultados más cercanos, tenemos que la presión tributaria del 2012 de 16,0%, es superior al 15,5% registrado en el año 2011, al 15,3% proyectado para el presupuesto del 2012 publicado en el Marco Macroeconómico Multianual (MMM) de Agosto del 2011 y al 15,7% proyectado en el MMM publicado en Mayo del 2012.



Gráfico N° 2: Recaudación Vs MMM 2011



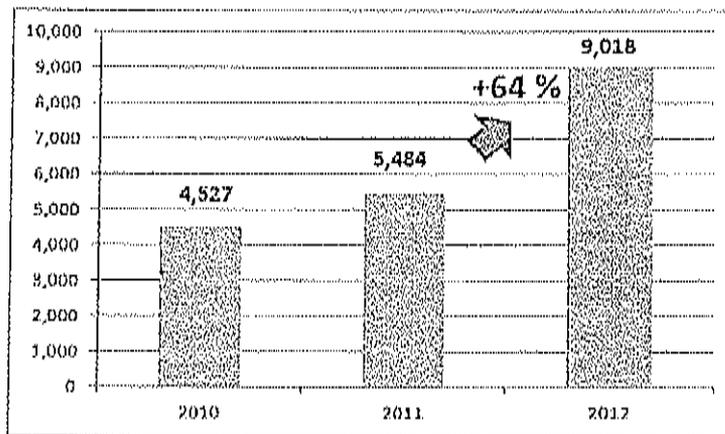
Elaborado: GEI
Fuente: SUNAT



Recaudación por Gestión Directa:

En el año 2012, la Recaudación por Gestión Directa de las acciones de cumplimiento ascendieron a 9,018 millones de soles, monto que significó un aumento del 64% respecto al año anterior. Cabe destacar que en este concepto se incluyen los montos pagados como resultado de todas las acciones de cobranza por las deudas declaradas por los mismos contribuyentes así como los pagos inducidos producto de las acciones de fiscalización.

Gráfico N° 3: Recaudación por Gestión Directa 2012



Elaborado: GET
Fuente: SUNAT

Con el fin de promover el crecimiento sostenido de la recaudación a la vez que aumentar el riesgo, durante el año 2012 la SUNAT ha centrado sus acciones en medidas tendientes a incrementar la recaudación por gestión directa; es decir, aquella recaudación directamente influenciada por las acciones y programas implementados dentro de la estrategia de recuperación de deuda y de fiscalización.

Las principales acciones orientadas a la recuperación de la deuda incluyen todas aquellas de cobranza coactiva propiamente dichas, y todas las acciones previas que se encuentran relacionadas a la determinación de la deuda y su recuperación a través de mecanismos inductivos. Es así que se ha incrementado la emisión de valores (Órdenes de Pago y Resoluciones de Multa) reduciendo los tiempos de emisión, la aprobación y el control de fraccionamientos, así como la gestión inductiva a través del sistema de tele-cobranza (canal telefónico).

Durante el año 2012, el proceso de recuperación de la deuda presenta los siguientes resultados en cobranza:

El número de medidas cautelares fue de 607,419 lo que significa un incremento de 125% con respecto al año 2011. Sólo las acciones de campo alcanzaron un total de 157,046 lo cual implica un incremento de 457% con respecto al 2011, destacando los incrementos en los embargos



en forma de intervención en información (482%)² y en forma de recaudación (1,140%)³.

3. RESULTADO GLOBAL DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL – POI 2012

Al cierre del año 2012, los resultados globales de la gestión institucional del cumplimiento del POI 2012 son los siguientes: de un total de 120 indicadores de propósito y producto medidos con meta anual, se logró cumplir con la meta en 114 indicadores, teniendo por tanto un nivel de cumplimiento del 95.00% de la meta anual.

Cuadro N° 2: Resultado Indicadores POI 2012
(Indicadores de Propósito y Producto)

Categoría	Indicadores Procesos y productos normativos	Indicadores de Propósito y Producto		Total	Cumplimiento Meta Anual	No Cumplimiento Meta Anual	Nivel de Cumplimiento
		Indicadores de propósito y producto	Indicadores con meta "línea base"				
Aduanas	4	26	0	26	25	1	96.15%
Tributos Internos	3	72	5	77	74	3	88.89%
Soporte y Apoyo	9	59	8	67	65	2	97.01%
Resultado Avance POI Meta Anual 2012	16	187	13	200	114	6	95.00%



Fuente: SIGA
Elaboración: GPCGC

Los indicadores incumplidos fueron los siguientes:



- Indicador N° 126: Nivel de satisfacción del usuario de los procesos de despacho (importación, exportación y manifiesto). (Aduanas).
- Indicador N° 6: Reclamos resueltos en el plazo de ley. (Tributos internos).
- Indicador N° 47: Solicitudes de devolución no automatizadas atendidas en el plazo legal. (Tributos internos).
- Indicador N° 94: Nivel de virtualización de transacciones. (Tributos internos).
- Indicador N° 197: Cumplimiento de la ejecución devengada versus PIM del ejercicio. (Soporte y Apoyo).
- Indicador N° 231: Aplicación de la capacitación - piloto IPCN - IR Lima. (Soporte y Apoyo).



² El embargo en forma de intervención en información es un procedimiento por el cual se recaba información del deudor para verificar el movimiento económico y su situación patrimonial, con el fin de hacer efectiva la cobranza de la deuda más adelante.

³ El embargo en intervención en recaudación es la afectación de los ingresos del deudor tributario, luego de deducidos los gastos laborales, tributarios, alimenticios y otros necesarios para su normal desenvolvimiento, con el fin de imputarlos al pago de la deuda insoluta.

4. ADUANAS

En el ámbito de Aduanas, al cierre del año 2012, de un total de 26 indicadores de propósito y producto medidos con meta anual, se ha cumplido con la meta de 25 indicadores, alcanzando un nivel de cumplimiento del 96.15% respecto a la meta anual; siendo el indicador incumplido:

- Indicador N° 126: Nivel de satisfacción del usuario de los procesos de despacho (importación, exportación y manifiesto), con un nivel de cumplimiento de 95.16%

Cuadro N° 3: Resultado Indicadores POI 2012 - Aduanas
(Indicadores de Propósito y Producto)

Categoría	Indicadores de propósito y productos normalizados	Indicadores de propósito y productos		Meta Anual	Cumplido (Meta Anual)	No Cumplido (Meta Anual)	Nivel de Cumplimiento
		Indicadores de propósito	Indicadores con meta "Linea Base"				
Reconstrucción Aduanera	1	6	0	6	6	0	100.00%
Optimización Aduanera	1	9	0	9	9	0	100.00%
Prevención y Represión del Contrabando y TM	1	5	0	5	5	0	100.00%
Despacho Aduanero	1	6	0	6	5	1	83.33%
Resultado Avance POI Diciembre 2012	4	26	0	26	25	1	96.15%

Fuente: SIGA
Elaboración: GPHSG

Cuadro N° 4: Nivel de Cumplimiento Indicadores Meta Anual 2012
Aduanas

(Indicadores de Propósito y Producto)

Indicador	Unidad	Meta Anual 2012	Nivel de Cumplimiento 2012	Nivel de Cumplimiento
60.- Monto de inversión intervenida en las acciones de prevención y creación del Trámite Único de Mercancías (TUM)	Millones de US \$	46.17	107.99	231.7%
77.- Stock de expedientes de reclamaciones con plazo vencido	%	3.00	0.01	3.3%
86.- Nivel de incidencia no tributaria	%	10.00	19.67	196.7%
129.- Nivel de cobertura en el análisis de precios de productos sensibles o la subvención	%	60.00	90.01	150.0%
61.- Nivel de devolución de mercancía incautada	%	1.50	0.50	33.3%
88.- Nivel de incidencia en otros regímenes	%	13.10	19.02	145.2%
74.- Combinación del stock de deuda en cobranza coactiva	%	11.50	16.92	147.1%
63.- Nivel de netos recaudados	%	70.00	90.73	129.6%
79.- Resultado de las acciones de prevención y represión del contrabando (*)	Millones de US \$	100.00	134.08	134.1%



INDICADOR	Unidad	Nivel Anual 2011	Nivel de Cumplimiento 2012	Nivel de cumplimiento
22.- Recaudación por gestión directa	Miles de Nuevos Soles	369.00	479.09	
57.- Nivel de existencia sustancial en color rojo, en importaciones para el consumo	%	35.20	45.29	
23.- Recuperación de la deuda gestionada en cobranza coactiva.	Miles de Nuevos Soles	31.20	40.09	
58.- Nivel de Ayuda Tributaria por Control Aduanera	%	5.29	6.75	
60.- Efectividad de las acciones de control del IVA	%	5.00	6.26	
125.- Nivel de cumplimiento el despacho Anticipado en el régimen de Importación Definitiva (Subzona Marítima)	%	25.00	30.66	
59.- Nivel de existencias de los programas de auditoría oámnibus	%	81.00	92.57	
61.- Nivel de implementación de la normalización por parte de los operadores fiscalizados.	%	64.00	71.72	
60.- Rendimiento total por exportar	Miles de Soles	3,306.00	3,626.35	
63.- Nivel de control no físico	%	82.70	77.83	
62.- Cobertura de control de operadores	%	10.00	10.40	
24.- Expedientes atendidos en el plazo de ley	%	97.00	100.00	
128.- DIAs tramitados de Importación con el rojo, dentro del tiempo límite de Tolerancia (IT=3.4 la)	%	93.00	95.70	
25.- Solicitudes de devoluciones atendidas en el plazo de ley	%	95.00	96.90	
127.- DIAs de Importación con el naranja, dentro del tiempo límite de Tolerancia (IT=3.2 la)	%	93.00	94.08	
130.- Solicitudes de autorización de OCE (Operadores de Comercio Exterior) dentro del tiempo límite de Tolerancia. (IT=30 días)	%	80.00	80.39	
126.- Nivel de satisfacción del usuario de los procesos de despacho (importación, exportación y marfesta)	%	3.72	3.54	25.10

Fuente: SIGA
Elaboración: GPCGC

4.1. Proceso: Recaudación Aduanera

Presenta todos los indicadores cumplidos; se observa el siguiente sobrecumplimiento:

- Indicador N° 27: Stock de expedientes de reclamaciones con plazo vencido, con un nivel de cumplimiento de 370.37%⁴.

4.2. Proceso: Fiscalización Aduanera

Presenta todos los indicadores cumplidos; se observa el siguiente sobrecumplimiento:

4 La IFGRA atribuye dicho sobrecumplimiento en razón que las estimaciones fueron superadas al existir control óptimo de los plazos, para las dependencias de IA Tacna, IA Aérea e IA Marítima del Callao,



- Indicador N° 56: Nivel de incidencia no tributaria, con un nivel de cumplimiento de 196.71%⁵.
- Indicador N° 58: Nivel de incidencia en otros regimenes, con un nivel de cumplimiento de 151.30%⁶.

4.3. Proceso: Despacho aduanero

Se observa incumplimiento en el indicador N° 126: Nivel de satisfacción del usuario de los procesos de despacho (importación, exportación y manifiesto), con un nivel de cumplimiento de 95.16%⁷.

De otro lado, cabe destacar el sobrecumplimiento del indicador N° 129: Nivel de cobertura en el análisis de precios de productos sensibles a la subvaluación, con un nivel de cumplimiento de 164.68%.

4.4. Proceso: Prevención y Represión del Contrabando y TIM

Presenta todos los indicadores cumplidos; se observa importantes sobrecumplimientos:

- Indicador N° 80: Monto de mercancía intervenida en las acciones de prevención y represión del tráfico ilícito de mercancías (TIM), obtuvo un sobrecumplimiento de 390.07%⁸.
- Indicador N° 81: Nivel de devolución de mercancía incautada 161.33%⁹.



5. TRIBUTOS INTERNOS

En el ámbito de Tributos Internos, al mes de diciembre del año 2012, de un total de 27 indicadores de propósito y producto medidos con meta anual, se ha cumplido con la meta de 24 indicadores, alcanzando un nivel de cumplimiento del 88.89% respecto a la meta anual; siendo los indicadores incumplidos:

- Indicador N° 6: Reclamos resueltos en el plazo de ley, con un nivel de cumplimiento de 99.22%.
- Indicador N° 47: Solicitudes de devolución no automatizadas atendidas en el plazo legal, con un nivel de cumplimiento de 99.80%.



5 La IFGRA atribuye dicho sobrecumplimiento a buenas prácticas por parte de la aduanas operativas tales como: Reuniones de coordinación con el personal a fin de uniformizar criterios, formación de equipos de trabajo y coordinación estrecha con otros sectores.
La IA Aérea atribuye el sobrecumplimiento a la optimización del nivel de control en la atención de reconocimientos físicos, los cuales registran más del 90% de las incidencias medidas por este indicador y acciones de coordinación con IFGRA, EMO y BOE. La IA Marítima señala que producto del trabajo en equipo entre la División de Exportaciones y la Oficina de Control de Gestión se ha alcanzado la meta, así como las alertas y monitoreo respectivo.

7 Resultados obtenidos mediante una encuesta de satisfacción, la cual se realiza cada año.

8 La IPCCF atribuye dicho sobrecumplimiento, a un evento extraordinario en el mes de mayo del presente año en la IA PAITA, se intervino un contenedor conteniendo 1,686.12 kg de clorhidrato de cocaína valorizados en \$ 83.7 millones de dólares (mayo). En el mes de diciembre 2012 se intervino 10 paquetes conteniendo 103.5 Kg de marihuana. Tenemos como resultado al mes de diciembre US\$ 89.2 millones y US\$13.9 millones en la IPCCF e IA Postal respectivamente.

9 La IPCCF atribuye dicho sobrecumplimiento a la confección de las actas de incautación con especial cuidado y aplicándose esta medida cuando se tiene la certeza de las infracciones cometidas y/o mayores indicios respecto a la vulneración de nuestros controles, hechos que disminuyen los pedidos de devolución.

- Indicador N° 94: Nivel de virtualización de transacciones, con un nivel de cumplimiento de 93.67%.

Cuadro N° 5: Resultado Indicadores POI 2012 – Tributos Internos
(Indicadores de Propósito y Producto)

Indicador	Indicadores de producto, proceso y productos alternativos	Indicadores de Propósito y Producto		Total Indicadores	Cumplieron Meta Anual	No cumplieron Meta Anual	Nivel de Cumplimiento
		Indicadores de propósito y producto	Indicadores con meta "Uno Base"				
Control de Deuda Cobranza y Recursos Impositivos	1	6	0	6	5	1	83.33%
Fiscalización Tributos Internos	1	8	0	8	7	1	87.50%
Servicios al Contribuyente	1	8	5	13	12	1	92.31%
Resultado Avance POI Diciembre 2012	3	22	5	27	24	3	88.89%

Fuente: SICSA
Elaboración: GPOGO

Cuadro N° 6: Nivel de Cumplimiento Indicadores POI 2012
Tributos Internos
(Indicadores de Propósito y Producto)

INDICADOR	Unidad	Meta Anual 2012	Nivel de Cumplimiento 2012	Nivel de Cumplimiento
42.- Ratio de efectividad de los órdenes de fiscalización	%	9.00	15.10	167.78%
41.- Ratio de cobertura de fiscalización	%	26.28	37.71	143.53%
103.- Reducción del stock de quejas y sugerencias	Cantidad	1,274.00	828.00	64.99%
13.- Ratio de eficiencia de las acciones de fiscalización: Auditorías	%	40.00	59.02	147.55%
06.- Número de asistentes a charlas	Cantidad	235,489.00	201,789.00	85.70%
1.- Recaudación por gestión directa	Miles de Nuevos Soles	7,600.60	9,018.47	118.66%
309.- Ratio de cobertura de acciones de control inductivo	%	39.28	40.46	103.00%
46.- Cobertura del control directo de aduanas	%	37.28	43.75	117.36%
45.- Cobertura del control de transporte	%	19.74	22.35	113.22%
3.- Gestión de la Morosidad MPELCO	%	76.00	87.07	114.57%
44.- Ratio de eficiencia de las acciones de fiscalización: Verificaciones	%	78.00	80.40	103.08%



INDICADOR	Unidad	Nivel Anual 2012	Nivel de Ejecución 2012	Nivel de Cumplimiento
87.- Casos/as atendidos en los CSC dentro del tiempo de espera máximo	%	84.00	89.30	107.17%
101.- Solicitud de Procedimientos No Contenciosos Vencidos a Servicios Atendidos dentro de los plazos establecidos	%	94.00	98.20	104.57%
93.- Índice de Calidad general del servicio	Factor de Satisfacción	8.00	8.20	102.50%
4.- Ratio recuperación de deuda cuestionable de órdenes de pago (OP)	%	84.00	85.83	102.17%
102.- Quejas y sugerencias atendidas dentro del plazo establecido	%	90.00	91.80	102.00%
98.- Tasa de consultas telefónicas atendidas	%	92.00	92.60	100.65%
2.- Gestión de la Morosidad PRECO	%	89.00	99.61	111.92%
5.- Reducción de stock de reclamos en monto	%	97.20	97.79	100.71%
47.- Solicitudes de devolución no automatizadas atendidas en el plazo legal.	%	84.00	83.83	99.80%
6.- Reclamos resueltos en el plazo de ley	%	81.00	90.29	111.47%
84.- Nivel de virtualización de transacciones	%	49.00	15.00	30.61%

Fuente: SIGA
Elaboración: DPGCC



5.1. Proceso: Control de la Deuda, Cobranza y Recursos Impugnatorios

Se observa incumplimiento en el indicador N° 6: Reclamos resueltos en el plazo de ley, se tiene un nivel de cumplimiento de 99.22%¹⁰.

5.2. Proceso: Fiscalización

Se observa incumplimiento en el indicador N° 47: Solicitudes de devolución no automatizadas atendidas en el plazo legal, con un avance del 99.80%¹¹. Cabe precisar que los problemas de cumplimiento se mantuvieron desde el mes de marzo del 2012.

De otro lado, cabe destacar el sobrecumplimiento del indicador N° 42: Ratio de efectividad de las órdenes de fiscalización con un nivel de cumplimiento de 167.78%¹².



- 10. La INCT atribuye dicho incumplimiento, como parte a una estrategia de reducción del stock de expedientes de reclamos (- 43,9%), especialmente aquellos que se encontraban vencidos. Es así que la evolución de los últimos años del stock de expedientes no solo muestra una reducción significativa sino que además la participación de los expedientes vencidos es pequeña (4,1%) y corresponden en su mayoría a expedientes suspendidos por alguna acción judicial o pronunciamiento del Tribunal fiscal.
- 11. La INCT señala que no cumplió la meta por un margen mínimo, debido básicamente al incumplimiento de IR Lima. Sin embargo, es importante rescatar que el stock de devoluciones de la IR Lima ha sido reducido significativamente. Si observamos la distribución del stock al 31/12/2012 de todas las dependencias vemos que sólo un 8% se encuentra fuera de plazo y si observamos únicamente de la IR Lima esta se encuentra en 6.8%, lo que implica que la mayor parte del stock es corriente.
- 12. Acorde a lo señalado por la INCT, en el 2012 se logro 793 millones de pagos por las órdenes de fiscalización terminadas, incrementándose en 131% al monto de pagos logrados en el 2011 de 343 millones. Este resultado es producto de la estrategia dirigida a incrementar los pagos en las acciones de fiscalización basado en el énfasis que han hecho los auditores en su labor de inducción y a la mejora en la programación de los casos. Otro resultado de la estrategia que se planteó fue incrementar los casos con pagos y en el 2012 se tiene 21,241 casos con pagos superiores a los 5,305 casos del 2011.

5.3. Proceso: Servicios al Contribuyente

Se observa incumplimiento en el indicador N° 94: Nivel de virtualización de transacciones. Se tiene un nivel de cumplimiento de 93.67%¹³.

5.4. Indicadores con meta anual: Línea Base

Con Memorándum Electrónico N° 00028-2013-SUNAT/2D2000 de fecha 23 de enero del 2013, la INSC informa los resultados de los indicadores POI 2012 que tienen como meta la determinación de una línea base, de acuerdo al siguiente detalle:

Cuadro N° 7: Indicadores POI 2012 con meta "Línea Base" - INSC

Indicador	Unidad	Meta	Resultado
95 - Nivel de virtualización de procedimientos	%	Línea Base	10%
99 - Tiempo de espera desde la transferencia de la llamada	%	Línea Base	24 segundos
100 - Tasa de faltarías despendidas	%	Línea Base	8.8%
104 - Tasa de implementación de los proyectos presentados en el PISO convertido	%	Línea Base	75%
105 - Tasa de participación de los gerentes en las actividades de los proyectos designados	%	Línea Base	100%

Fuente: SIGA y Memorándum Electrónico N° 00028-2013-SUNAT/2D2000
Elaboración: GPCGC



6. SOPORTE Y APOYO

En el ámbito de Soporte y Apoyo, al cierre del año 2012, de un total de 67 indicadores de propósito y producto medidos con meta anual, se ha cumplido con la meta en 65 indicadores, alcanzando un nivel de cumplimiento del 97.01% respecto a la meta anual; siendo los indicadores incumplidos:

- Indicador N° 197: Cumplimiento de la ejecución devengada versus PIM del ejercicio.
- Indicador N° 231: Aplicación de la capacitación - Piloto IPCN - IR Lima.

Cabe precisar que el indicador N° 324: Atención de expedientes no contenciosos y/o solicitudes de nulidad de oficio pendientes al 31 de diciembre 2011, tuvo como meta al mes de junio contar con stock cero, según lo ingresado en el SIGA por la UBG Asesoría Legal se muestra como valor "CERO" cumpliéndose al mes de junio con la meta anual programada.



13 Según lo reportado por las dependencias, de enero a noviembre el resultado ingresado no corresponde a la cifra real, por un error en la información estadística generada por INSI. En el mes de diciembre corrigieron esa información y sincronaron el resultado anual (como consecuencia de las inconsistencias detectadas en el CRON M208 remitido por la INSI).

Cuadro N° 8: Resultado Indicadores POI 2012 ~ Soporte y Apoyo
(Indicadores de Propósito y Producto)

Indicador	Indicador de propósito y productos resultativos	Indicadores de propósito		Indicador de producto	Cumplieron Meta Anual	No cumplieron Meta Anual	Nivel de Cumplimiento
		Indicadores de propósito	Indicadores con meta Línea Base				
Planeamiento	1	6	1	7	7	0	100.00%
Imagen Institucional	1	1	1	2	2	0	100.00%
Control Documentario	1	6	1	7	7	0	100.00%
Asesoría Legal	1	7	1	8	8	0	100.00%
Sistemas de Información	1	9	2	11	11	0	100.00%
Capacitación	1	9	0	9	0	1	00.00%
Administración	1	8	1	9	8	1	88.89%
Procedura	0	6	0	6	6	0	100.00%
Recursos Humanos	1	3	1	4	4	0	100.00%
Conciencia Tributaria	1	7	0	7	7	0	100.00%
Control Interno	0	2	0	2	2	0	100.00%
Resultado Avance POI - Diciembre 2012	9	59	0	67	65	2	97.01%

Fuente: SIGA
Elaboración: GPCGC

Cuadro N° 9: Nivel de Cumplimiento Indicadores POI 2012 – Soporte y Apoyo
(Indicadores de Propósito y Producto)

Indicador	Unidad	Meta Anual 2012	Nivel de Avance 2012	Nivel de Cumplimiento
150.- Evaluación de aprendizaje	%	70.00	90.20	128.86%
165.- Salidas SAS atendidas en plazo <= 2 días	%	68.00	85.00	125.00%
262.- Instrumentos de gestión aprobados	%	100.00	118.00	118.00%
168.- Estad. de Salidas SAS	Cantidad	3,500.00	2,906.00	83.03%
182.- Eficacia en la atención de solicitudes válidas, según programación anual	%	85.00	98.94	116.40%
232.- Aplicación de la capacitación - Ingresantes 2012	%	80.00	95.00	118.75%
244.- Resultado de resoluciones del Tribunal Fiscal - Agosto	%	80.00	92.45	115.56%
193.- Convocatoria de procesos programados (cantidad)	%	95.00	109.83	115.66%
261.- Cumplimiento de los entregables de capacitación programados	%	100.00	114.30	114.30%



Indicador	Unidad	Meta Anual 2012	Resultado (cumplido %)	Nivel de Cumplimiento
322.- Informes de débito tributario y aduanero evaluados en 21 días hábiles	%	85.00	96.00	119.76
237.- Ingresantes 2012 (capacitados)	%	90.00	100.00	111.11
320.- Documentos de consulta de naturaleza tributada en 15 días hábiles	%	85.00	94.00	110.59
266.- Cumplimiento de la información estadística programada	-	99.00	109.00	110.10
193.- Salida de mercancías en estado de disponibilidad al 31.12.2011	%	90.00	99.00	110.00
217.- Expedientes concluidos dentro del plazo de atención	%	90.00	98.90	109.89
194.- Salida de mercancías en estado de disponibilidad ingresadas en el 2012	%	90.00	97.34	108.16
303.- Nivel de entrega de la documentación en planta a la unidad de destino dentro del plazo de 05 horas	-	80.00	85.9%	107.38
319.- Documentos de consulta tributaria y aduanera formulada por unidades organizacionales de la SUNAT, trabajados en 15 días hábiles.	%	85.00	90.00	105.88
162.- Entregables informáticos atendidos en plazo	%	95.00	100.00	105.26
164.- Solicitudes SAU hechas/lejos atendidas en plazo <= 5 días	%	80.00	84.00	105.00
225.- Demoras concluidas con resultado favorable en la etapa prejudicial	%	84.00	88.00	104.76
216.- Grado de satisfacción del área usuaria respecto del proceso de selección	%	80.00	82.69	103.36
304.- Nivel de atención de los servicios de archivo solicitados por los usuarios dentro del plazo de 24 o 48 días.	%	93.00	95.90	103.23
238.- Participantes con evaluación satisfactoria	%	96.00	98.70	102.81
167.- Solicitudes SAU devueltas por no uniformidad	%	4.20	4.10	102.38
166.- Solicitudes SAS atendidas en plazo <= 5 días	%	90.00	92.00	102.22
224.- Satisfacción de participantes externos	%	80.00	81.60	102.00
302.- Nivel de entrega de la documentación considerada prioritaria a la unidad de destino dentro del plazo de 03 horas.	-	95.00	96.13	101.19
318.- Documentos de consulta tributaria y aduanera formulada por entidades externas, trabajados en 21 días hábiles.	%	85.00	86.00	101.18
323.- Expedientes no concluidos y/o solicitudes de notificación de oficio atendidos en 30 días hábiles	%	85.00	86.00	101.18
163.- Solicitudes SAC incidentes atendidas en plazo <= 1 día	%	90.00	91.00	101.11
341.- Resultado de sentencias judiciales Favorables - Cantidad	%	80.00	80.64	100.70
343.- Resultado de resoluciones del Tribunal Fiscal Favorables - Cantidad	%	85.00	85.66	100.78
307.- Reducción del stock de documentación por digitalizar	Unidad	1,605,662.00	1,654,206.00	103.02
226.- Trabajadores capacitados	%	90.00	90.40	100.44



INDICADOR	Unidad	Meta Anual 2012	Nivel de Ejecución 2012	Nivel de Cumplimiento
169.- Grado de Disponibilidad de los Servicios Informáticos	%	99.30	99.30	100.00%
170.- Cantidad de Procesos Optimizados	%	100.00	100.00	100.00%
195.- Evaluación y prevención de riesgo de los locales SUNAT a nivel nacional	Informes de diagnóstico	24.00	24.00	100.00%
196.- Implementación de las recomendaciones relevadas por la Oficina de Seguridad	%	100.00	100.00	100.00%
223.- Satisfacción de los clientes internos	%	80.00	80.00	100.00%
235.- Ejecución del Plan de Capacitación	%	100.00	100.00	100.00%
263.- Proyectos de inversión pública con voluntad del SNIP o en estado de evaluación en la OP	%	100.00	100.00	100.00%
264.- Cumplimiento de entregables de gestión de Proyectos programados	-	100.00	100.00	100.00%
265.- Estudios e Investigaciones aprobados	%	100.00	100.00	100.00%
290.- Difusión positiva de las acciones de comunicación programadas	%	90.00	90.00	100.00%
305.- Cumplimiento del Calendario Anual de Transferencia de documentos.	%	100.00	100.00	100.00%
306.- Documentación digitalizada ingresados y programados en el mes.	%	100.00	100.00	100.00%
327.- Atención de expedientes no contestados y/o calidades de calidad de oficio pendientes al 31 de diciembre 2011 (*)	Cantidad	0.00	0.00	100.00%
351.- Cumplimiento del plan anual de Control	%	100.00	100.00	100.00%
107.- Cumplimiento de la ejecución devengada versus PIM del ejercicio	%	88.00	80.16	91.09%
231.- Aplicación de la capacitación - Piloto IPCN - IR Lima	%	71.00	64.00	90.14%

(*) Meta cumplida al mes de Junio, acorde a lo ingresado en el SIGA por la UBG Asesoría Legal.

Fuente: SIGA
Elaboración: GPCGC

Con relación a los indicadores incumplidos al mes de diciembre, de las unidades de Soporte y Apoyo, se tienen los siguientes:

6.1. Administración

Indicador N° 197: Cumplimiento de ejecución devengada vs PIM del ejercicio, con un nivel de cumplimiento de 91.09%¹⁴.

6.2. Capacitación

Indicador N° 231: Aplicación de la capacitación Piloto IPCN -- IR Lima, con un nivel de cumplimiento de 90.14%¹⁵.



14. Debido a procesos declarados desiertos, incumplimiento por parte de las áreas usuarias de presentar requerimientos para la convocatoria y permanente actualización de costos variando el monto del proyecto, entre otros, influyeron en el resultado.
15. El IATA señala que los cursos que han sido materia de la evaluación han sido cursos requeridos por las unidades organizacionales y que formaban parte del Plan de Capacitación. El punto que debe observarse es que los Jefes son quienes designan a los participantes de los eventos, no obstante que cuando el IATA formula la convocatoria a los eventos de capacitación técnica de negocio, solicita que sean colaboradores que realicen funciones vinculadas con la temática del curso. Sin embargo, es importante considerar que en las encuestas de satisfacción hechas por los participantes, todos consideran que los conocimientos adquiridos, si los van a poder aplicar en su trabajo diario.

6.3. Indicadores con meta anual: Línea Base

Con Memorandum N° 128-2012-SUNAT/4C3000 de fecha 28.12.2012, la GPCGC informa a la INETP sobre los resultados de la aplicación de las encuestas de satisfacción de usuarios internos respecto a los servicios brindados por áreas de apoyo y asesoría, los mismos que han permitido obtener la línea base respecto de los siguientes indicadores:

Cuadro N° 10: Indicadores POI 2012 con meta "Línea Base" Soporte y Apoyo

INDICADOR	UNIDAD	META ANUAL 2012	LÍNEA BASE
100.- Satisfacción por la infraestructura informática brindada	%	Línea Base	Determinada - INETP
101.- Satisfacción por los servicios informáticos brindados	%	Línea Base	Determinada - INETP
190.- Satisfacción de los servicios brindados a los usuarios	%	Línea Base	Determinada - INETP
215.- Grado de satisfacción de los usuarios respecto de los servicios brindados	%	Línea Base	Determinada - INETP
260.- Satisfacción por los productos y servicios brindados	%	Línea Base	Determinada - INETP
289.- Nivel de satisfacción de los servicios ofrecidos por la GCG	%	Línea Base	Determinada - INETP
301.- Satisfacción de los usuarios respecto a la gestión de la documentación de la institución	%	Línea Base	Determinada - INETP
317.- Nivel de satisfacción por los servicios brindados por la RIJ	%	Línea Base	Determinada - INETP

Fuente: SIGA y Memorandum N° 128-2012-SUNAT/4C3000
Elaboración: GPCGC



7. EVALUACION COMPONENTE NORMATIVO

De conformidad con lo señalado en el Memorando Circular N° 005-2012-SUNAT/1000000, la medición del indicador "cumplimiento de entregables" del producto procesos y productos normativos, para efectos de determinar el cumplimiento, se tendrá como fecha de cumplimiento de éstos los que se indican en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 11: Vencimiento Cumplimiento de Entregables Normativos

Entregables comprometidos	Fecha de Vencimiento
Del mes de enero al mes de abril 2012	Último día hábil del mes de abril
Del mes de mayo al mes de junio 2012	Último día hábil del mes de junio
Del mes de julio al mes de agosto 2012	Último día hábil del mes de agosto
Del mes de setiembre al mes de octubre 2012	Último día hábil del mes de octubre
Del mes de noviembre al mes de diciembre	Último día hábil del mes de diciembre



De conformidad con lo señalado en el numeral 4 del Memorando Circular N° 028-2012-SUNAT/100000, para efectos de la revisión del cumplimiento de los entregables normativos comprometidos del producto "procesos y productos normativos" para el año 2012, la Gerencia de Planeamiento, Control de Gestión y Convenios requirió a las Superintendencias Nacionales Adjuntas y a la Secretaría Institucional, la información de detalle necesaria para la verificación del cumplimiento registrado por las Unidades Básicas de Gestión (UBGs) en el SIGA. La información solicitada fue proporcionada por la Secretaría Institucional y las Superintendencias Nacionales Adjuntas, precisándose las modificaciones autorizadas en su oportunidad. Los resultados fueron los siguientes:

7.1. Intendencia Nacional de Cumplimiento Tributario (INCT)

Cuadro N° 12
Indicador N° 7: Cumplimiento de entregables
 Control de la Deuda, Cobranza y Recursos Impugnatorios

INDICADORES		Unidad de Medida	Periodo Evaluación Año 2012	META		Avance
ID	Nombre			Planificado	Ejecutado	
7	Cumplimiento de entregables	%	Enero - Abril	53.0	53.0	100.00%
			Mayo - Junio	68.3	68.3	100.00%
			Julio - Agosto	77.9	78.846	101.21%
			Septiembre - Octubre	84.6	102.27	120.89%
			Noviembre - Diciembre	100	100	100.00%

Fuente: SIGA Planificación - Reportes: Cumplimiento de Indicadores.

Cuadro N° 13
Indicador N° 48: Cumplimiento de entregables
 Fiscalización

INDICADORES		Unidad de Medida	Periodo Evaluación Año 2012	META		Avance
ID	Nombre			Planificado	Ejecutado	
48	Cumplimiento de entregables	%	Enero - Abril	48.5	48.5	100.00%
			Mayo - Junio	69.4	69.4	100.00%
			Julio - Agosto	79.1	80.597	101.89%
			Septiembre - Octubre	91.8	100.81	109.81%
			Noviembre - Diciembre	100	100	100.00%

Fuente: SIGA Planificación - Reportes: Cumplimiento de Indicadores.



7.2. Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente (INSC)

Cuadro N° 14
Indicador N° 106: Nivel de cumplimiento de los entregables

INDICADORES			Período de Evaluación		META	
Nº	Nombre	Unidad de Medida	Programado	Ejecutado	Avance	
106	Nivel de cumplimiento de los entregables	%	Enero - Abril	39.7	39.7	100.00%
			Mayo - Junio	61.6	61.6	100.00%
			Julio - Agosto	79.5	79.5	100.00%
			Septiembre - Octubre	91.8	91.8	100.00%
			Noviembre - Diciembre	100	100	100.00%

Fuente: SIGA Planificación - Reportes: Cumplimiento de Indicadores.

7.3. Intendencia de Fiscalización y Gestión de la Recaudación Aduanera (IFGRA)

Cuadro N° 15
Indicador N° 28: Nivel de cumplimiento de entregables
Recaudación Aduanera

INDICADORES			Período de Evaluación		META	
Nº	Nombre	Unidad de Medida	Programado	Ejecutado	Avance	
28	Cumplimiento de entregables	%	Enero - Abril	32	32	100.00%
			Mayo - Junio	49	49	100.00%
			Julio - Agosto	67	67	100.00%
			Septiembre - Octubre	83	83	100.00%
			Noviembre - Diciembre	100	100	100.00%

Fuente: SIGA Planificación - Reportes: Cumplimiento de Indicadores.

Cuadro N° 16 Indicador N° 48: Nivel de cumplimiento de entregables
Fiscalización Aduanera

INDICADORES			Período de Evaluación		META	
Nº	Nombre	Unidad de Medida	Programado	Ejecutado	Avance	
64	Cumplimiento de entregables	%	Enero - Abril	13.00	19.00	146.15%
			Mayo - Junio	52.00	58.00	109.77%
			Julio - Agosto	71.00	77.42	109.04%
			Septiembre - Octubre	97.00	103.33	106.53%
			Noviembre - Diciembre	100.00	106.43	106.43%

Fuente: SIGA Planificación - Reportes: Cumplimiento de Indicadores.



7.4. Intendencia de Prevención del Contrabando y Control Fronterizo (IPCCF)

Cuadro N° 17
Indicador N° 84: Nivel de cumplimiento de entregables

INDICADORES			Periodo de Evaluación	META		
N°	Nombre	Unidad de Medida		Programado	Ejecutado	Avance
84	Cumplimiento de entregables	%	Enero - Abril	30.1	36.89	122.56%
			Mayo - Junio	47.57	55.34	116.95%
			Julio - Agosto	63.11	67.95	107.68%
			Septiembre - Octubre	79.61	85.52	107.32%
			Noviembre - Diciembre	100	101	101.00%

Fuente: SIGA Planificación - Reportes: Cumplimiento de Indicadores.

7.5. Intendencia Nacional Técnica Aduanera (INTA)

Cuadro N° 18
Indicador N° 131: Nivel de cumplimiento de entregables

INDICADORES			Periodo de Evaluación	META		
N°	Nombre	Unidad de Medida		Programado	Ejecutado	Avance
131	Cumplimiento de entregables	%	Enero - Abril	32.2	67.77	210.47%
			Mayo - Junio	50.5	101.63	201.25%
			Julio - Agosto	67.4	137.05	203.34%
			Septiembre - Octubre	84.3	180.08	213.62%
			Noviembre - Diciembre	100	217.63	217.63%

Fuente: SIGA Planificación - Reportes: Cumplimiento de Indicadores.



7.6. Intendencia Nacional de Sistemas de Información – INSI

Cuadro N° 19
Indicador 171: Nivel de cumplimiento de entregables

INDICADORES			Periodo de Evaluación	META		
N°	Nombre	Unidad de Medida		Programado	Ejecutado	Avance
171	Cumplimiento de entregables	%	Enero - Abril	34	37	108.82%
			Mayo - Junio	51	77	150.98%
			Julio - Agosto	68	94	138.24%
			Septiembre - Octubre	87	121	139.08%
			Noviembre - Diciembre	100	140	140.00%

Fuente: SIGA Planificación - Reportes: Cumplimiento de Indicadores



0072

7.7. Intendencia Nacional de Recursos Humanos - INRH

Cuadro Nº 20
Indicador 219: Cumplimiento de entregables

INDICADORES			META			
Nº	Nombre	Unidad de Medida	Periodo de Ejecución	Planificado	Realizado	Avance
219	Cumplimiento de entregables	%	Enero - Abril	19	20	105.26%
			Mayo - Junio	50	38.46	76.92%
			Julio - Agosto	65	65	100.00%
			Septiembre - Octubre	81	81	100.00%
			Noviembre - Diciembre	100	100	100.00%

Fuente: SIGA Planificación - Reportes: Cumplimiento de Indicadores

7.8. Instituto de Administración Tributaria y Aduanera - IATA

Cuadro Nº 21
Indicador 152: Cumplimiento de entregables
Conciencia Tributaria

INDICADORES			META			
Nº	Nombre	Unidad de Medida	Periodo de Ejecución	Planificado	Realizado	Avance
152	Cumplimiento de entregables	%	Enero - Marzo	12.5	14.3	114.40%
			Abril - Junio	50.5	28.57	56.57%
			Julio - Septiembre	87.5	71.43	81.63%
			Octubre - Diciembre	100	100	100.00%

Fuente: SIGA Planificación - Reportes: Cumplimiento de Indicadores

Cuadro Nº 22
Indicador 239: Cumplimiento de entregables
Capacitación

INDICADORES			META			
Nº	Nombre	Unidad de Medida	Periodo de Ejecución	Planificado	Realizado	Avance
239	Cumplimiento de entregables	%	Enero - Abril	27	15	55.56%
			Mayo - Junio	54	54	100.00%
			Julio - Agosto	54	57.7	106.85%
			Septiembre - Octubre	77	77	100.00%
			Noviembre - Diciembre	100	100	100.00%

Fuente: SIGA Planificación - Reportes: Cumplimiento de Indicadores



7.9. Intendencia Nacional de Estudios Tributarios y Planeamiento
Cuadro N° 23
Indicador 267: Cumplimiento de entregables

INDICADORES			Periodo de Evaluación	META		
N°	Nombre	Unidad de Medida		Programado	Ejecutado	Avance
267	Cumplimiento de entregables	%	Enero - Abril	36	41	113.89%
			Mayo - Junio	64	64	100.00%
			Julio - Agosto	76	76	100.00%
			Septiembre - Octubre	88	88	100.00%
			Noviembre - Diciembre	100	100	100.00%

Fuente: SIGA Planificación - Reportes: Cumplimiento de Indicadores

7.10. Intendencia Nacional de Administración - INA
Cuadro N° 24
Indicador 198: Cumplimiento de entregables

INDICADORES			Periodo de Evaluación	META		
N°	Nombre	Unidad de Medida		Programado	Ejecutado	Avance
198	Cumplimiento de entregables	%	Enero - Abril	72.00	72.00	100.00%
			Mayo - Junio	93.00	93.00	100.00%
			Julio - Agosto	97.00	97.00	100.00%
			Septiembre - Octubre	100.00	100.00	100.00%
			Noviembre - Diciembre	100.00	100.00	100.00%

Fuente: SIGA Planificación - Reportes: Cumplimiento de Indicadores

7.11. Secretaria Institucional

Cuadro N° 25
Indicador 291: Nivel de cumplimiento de entregables
Imagen Institucional

INDICADORES			Periodo de Evaluación	META		
N°	Nombre	Unidad de Medida		Programado	Ejecutado	Avance
291	Cumplimiento de entregables	%	Enero - Abril	36.4	36.4	100.00%
			Mayo - Junio	54.5	54.5	100.00%
			Julio - Agosto	72.7	72.7	100.00%
			Septiembre - Octubre	90.9	90.9	100.00%
			Noviembre - Diciembre	100.0	100.0	100.00%

Fuente: SIGA Planificación - Reportes: Cumplimiento de Indicadores



Cuadro N° 26
Indicador 308: Nivel de cumplimiento de entregables
 Control Documentario

INDICADORES			Período de Evaluación		META	
N°	Nombre	Unidad de Medida	Plazas	Plazas	Avance	
308	Cumplimiento de entregables	%	Enero - Abril	27.7	27.7	100.00%
			Mayo - Junio	46.8	46.8	100.00%
			Julio - Agosto	59.6	59.6	100.00%
			Septiembre - Octubre	74.5	74.5	100.00%
			Noviembre - Diciembre	100.0	100.0	100.00%

Fuente: SIGA Planificación - Reportes: Cumplimiento de Indicadores

7.12. Intendencia Nacional Juridica – INJ

Cuadro N° 27
Indicador 326: Nivel de cumplimiento de entregables

INDICADORES			Período de Evaluación		META	
N°	Nombre	Unidad de Medida	Plazas	Plazas	Avance	
326	Cumplimiento de entregables	%	Enero - Abril	33	40	121.11%
			Mayo - Junio	50	90	150.00%
			Julio - Agosto	65	119	183.08%
			Septiembre - Octubre	83	135	162.65%
			Noviembre - Diciembre	100	170	170.00%

Fuente: SIGA Planificación - Reportes: Cumplimiento de Indicadores



8. CONCLUSIONES

Al cierre del año 2012, los resultados globales de la gestión institucional del cumplimiento del POI 2012 son los siguientes:

- De un total de 120 indicadores de propósito y producto medidos con meta anual, se logró cumplir con la meta en 114 indicadores, teniendo por tanto un nivel de cumplimiento del 95.00% de la meta anual.
- En los procesos de Aduanas se observa un nivel de cumplimiento del 96.15% respecto a la meta anual. No se cumplió con la meta del indicador N° 126: Nivel de satisfacción del usuario de los procesos de despacho (importación, exportación y manifiesto).
- En los procesos de Tributos Internos, el nivel de cumplimiento de indicadores alcanzó el 88.89%. No se cumplió con la meta de los indicadores N° 6: Reclamos resueltos en el plazo de ley, N° 47: Solicitudes de devolución no automatizadas atendidas en el plazo legal, ambos pertenecientes a la UBG Fiscalización Tributos Internos, y N° 94: Nivel de virtualización de transacciones, de la UBG Servicios al Contribuyente.
- En los procesos de Soporte y Apoyo, el nivel de cumplimiento de indicadores alcanzó el 97.01%, se incumplió el indicador: N° 197: Cumplimiento de ejecución devengada vs PMI del ejercicio, perteneciente a la UBG Administración y del indicador N° 231: Aplicación de la capacitación – Piloto IPCN – IR Lima de la UBG de Capacitación.
- No cumplieron la meta de los indicadores de entregables normativos la INRH e IATA dentro de los plazos establecidos.

