

**INFORME DE EVALUACIÓN ANUAL
POI 2013**

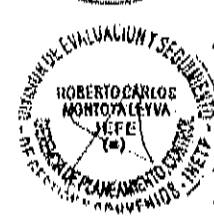
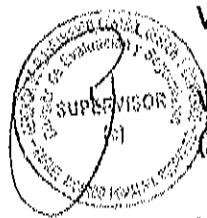
Intendencia Nacional de Estudios Tributarios y Planeamiento
Gerencia de Planeamiento, Control de Gestión y Convenios

Año 2013

Informe N° 005-2014-SUNAT/4C3400

CONTENIDO

CONTENIDO	2
I. PRESENTACIÓN	4
II. RESULTADOS DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2013	4
III. RESULTADOS DEL POI 2013 - ADUANAS	8
IV. RESULTADOS PROGRAMA PRESUPUESTAL DE FISCALIZACIÓN ADUANERA.....	9
V. RESULTADOS DEL POI 2013 - TRIBUTOS INTERNOS.....	11
VI. RESULTADOS DEL POI 2013 – PUESTOS DE CONTROL ADUANERO Y TRIBUTARIO..	15
VII. RESULTADOS DEL POI 2013 – ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN INTERNA (ASESORAMIENTO Y APOYO), ÓRGANO DE CONTROL Y DEFENSA JURÍDICA.....	15
VIII. CONCLUSIONES.....	19
IX. RECOMENDACIONES	21
ANEXOS.....	22
ANEXO N° 1: NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE META ANUAL 2013 - ADUANAS	22
ANEXO N° 2: RANKING DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES – META ANUAL 2013 ADUANAS	23
ANEXO N° 3: NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE META ANUAL 2013 - PROGRAMA PRESUPUESTAL FISCALIZACIÓN ADUANERA	24
ANEXO N° 4: NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE META ANUAL 2013 - TRIBUTOS INTERNOS ...	25
ANEXO N° 5: RANKING DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES – META ANUAL 2013 TRIBUTOS INTERNOS	27



ANEXO N° 6: NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE META ANUAL 2013 – ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN INTERNA (ASESORAMIENTO Y APOYO), ÓRGANO DE CONTROL Y ÓRGANO DE DEFENSA JURÍDICA28

CUADROS

Cuadro N° 1: Resultado anual de los indicadores contemplados en el POI 2013, por Negocio	7
Cuadro N° 2: Resultado anual de los indicadores contemplados en el POI 2013, por Objetivo Estratégico	7
Cuadro N° 3: Resultado anual de los indicadores POI 2013 – Aduanas	8
Cuadro N° 4: Resultado anual de los indicadores POI 2013 – Programa Presupuestal Fiscalización Aduanera	9
Cuadro N° 5: Resultado anual de los indicadores POI 2013 – Tributos Internos	11
Cuadro N° 6: Sobrecumplimiento de meta anual de indicadores POI 2013	13
Cuadro N° 7: Indicador N° 53: Monto de pago inducido en reclamos	13
Cuadro N° 8: Indicador N° 52: Tasa de recuperación de reclamos	14
Cuadro N° 9: Resultado anual de los indicadores POI 2013 – Puestos de Control Integrados	15
Cuadro N° 10: Resultado anual de los indicadores POI 2013 – Órganos de Administración Interna (Asesoramiento y Apoyo), Órgano de Control y Órgano de Defensa Jurídica	17



I. PRESENTACIÓN

El presente informe da cuenta de los resultados de la evaluación y seguimiento del Plan Operativo Institucional (POI) de la SUNAT, respecto al cumplimiento de metas de los indicadores POI, en el año 2013.

Cabe mencionar que la Alta Dirección, ha considerado necesario realizar el seguimiento y evaluación mensual de los indicadores contemplados en el POI 2013, que permita:

- Garantizar el cumplimiento de las metas comprometidas en el POI.
- Incentivar un cambio de enfoque que privilegie alcanzar metas específicas asociadas al aumento de la recaudación y de la base tributaria, a la reducción de la evasión, a mejoras en los tiempos de atención y en la calidad de sus servicios.
- Incorporar la rendición de cuentas, como una constante de la gestión institucional.
- Elevar el rendimiento y alinear a sus trabajadores con las metas de la institución.
- Realizar los ajustes necesarios y oportunos, así como reorientar los esfuerzos y recursos para lograr los objetivos y metas previstas que nos permita mejorar el desempeño institucional.

Es oportuno mencionar que, durante el año 2013 se recibieron 89 solicitudes de modificaciones al POI, relacionado a cambio de metas, indicadores, forma de cálculo, eliminación, incorporación entre otros, correspondiente a ciento cuarenta (140) indicadores (73% del total de indicadores).

II. RESULTADOS DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2013

Para efectos de la elaboración del presente informe, se ha tomado en cuenta lo siguiente:

- Los indicadores operativos y metas contempladas en el POI de la SUNAT para el año 2013, aprobado con Resolución de Superintendencia N° 311-2012/SUNAT de fecha 28 de diciembre de 2012 y modificatorias.
- Memorando Circular N° 003-2013-SUNAT/100000 de fecha 01 de febrero de 2013, que actualiza el Procedimiento de Seguimiento y Evaluación del POI para el año 2013.
- Informe N° 43-2013-SUNAT/4C3300, el cual contiene el pronunciamiento técnico de la División de Planeamiento de la Gerencia de Planeamiento, Control de Gestión y Convenios (GPCGC), respecto a las modificaciones de las fichas de los indicadores POI 2013 (precisiones y/o ajustes respecto a la forma de cálculo y/o modificaciones de anexos de las fichas que no implican cambios en la RS POI¹), aprobadas por la Alta Dirección.

1. Con Memorándum N° 112-2013-SUNAT/4C3000 de fecha 13 de agosto 2013, la Intendencia Nacional de Estudios Tributarios y Planeamiento (INETP), da su conformidad respecto a las precisiones y/o ajustes de las fichas de indicadores señalado en el informe N° 43-2013-SUNAT/4C3300.

- Informe N° 69-2013-SUNAT/4C3300, el cual contiene el pronunciamiento técnico de la División de Planeamiento de la GPCGC, respecto a las modificaciones de los indicadores POI 2013, aprobadas por la Alta Dirección.
- La División de Evaluación y Seguimiento (DES) de la GPCGC, determina el cumplimiento de las metas de los indicadores del POI 2013, en base a la información ingresada en el Módulo de Planificación del Sistema Integrado de Gestión y Administración (SIGA) por los órganos responsables de los indicadores POI.

Resultados del POI 2013

- 1) En la determinación del cumplimiento de la meta anual 2013, se ha considerado las modificaciones del POI 2013 aprobado con Resolución de Superintendencia N° 234-2013/SUNAT y N° 345-2013/SUNAT, por lo que no se considera en el presente informe los siguientes indicadores, toda vez que han sido eliminados del POI 2013:
 - **Indicador N° 32:** Tasa de eficiencia en el control de declaraciones (INCT).
 - **Indicador N° 35:** Tasa de eficiencia en el control de pagos (INCT).
 - **Indicador N° 46:** Eficacia de la selección por riesgo (INCT).
 - **Indicador N° 47:** Tasa de efectividad en el control de mercancías controladas (INCT).
 - **Indicador N° 48:** Número de mercancías controladas (INCT).
 - **Indicador N° 77:** Nivel de cumplimiento de entregables del Sistema de Carrera Laboral (INRH).
 - **Indicador N° 78:** Reducción de brecha de competencias en perfiles específicos (INRH).
 - **Indicador N° 80:** Satisfacción del área usuaria respecto del proceso de selección (INRH).
 - **Indicador N° 117:** Expedientes ingresados archivados (Procuraduría).
 - **Indicador N° 125:** Cumplimiento de entregables de gestión de convenios (INETP).
 - **Indicador N° 126:** Cumplimiento de entregables de la implementación de la metodología de gestión de riesgos en el proceso de adquisiciones (INETP).
 - **Indicador N° 132:** Informes de control interno (OCI).
 - **Indicador N° 140:** Tasa de módulos implementados (INIQBF).
- 2) Se cuenta con trece (13) indicadores no medidos, motivo por el cual no se han considerado en la evaluación del presente informe:
 - a) **Indicador N° 56:** Tasa de eficiencia de los casos de evasión, se considera sin medición, acorde a lo informado por INCT, debido a que las denuncias formalizadas de los casos de evasión han sido realizadas con posterioridad al 30 de setiembre 2013.

Al respecto, en el rubro "forma de cálculo" de la ficha del indicador se señala que para su medición se considera como denominador el total de casos de denuncia por evasión tributaria formalizada con tres meses de anterioridad (es decir al 30 de setiembre del 2013). Por lo que la citada Intendencia Nacional, señala que no se ha cumplido con los supuestos contemplados en la ficha del indicador y por ende no se ha podido medir el citado indicador.

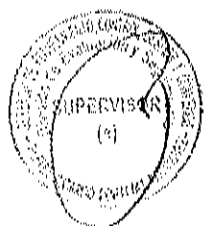


- b) Indicador N° 89: Ejecución de eventos no programados, se considera sin medición, acorde a lo informado por INDESTA, debido a que el Plan de Capacitación fue aprobado con posterioridad al mes de marzo 2013².

Al respecto, en el rubro "forma de cálculo" de la ficha del indicador se señala que para su medición, se considera la cantidad de eventos no contemplados y la cantidad de eventos programados en el Plan de Capacitación al 31 de marzo 2013.

- c) Indicador N° 92-C: Eficiencia de la atención oportuna: Procesos de selección priorizados, se considera sin medición, acorde a lo informado por INA, debido a que no se contó con los requerimientos priorizados para el año 2013³.

Al respecto, en el rubro "forma de cálculo" de la ficha del indicador se señala que para su medición, la INA remitirá a la INETP la lista de los procesos de selección priorizados para el mes de evaluación, en la oportunidad que es reportada esta última.



- d) Indicador N° 131 A, B, C, D, E, F, G, H, I, J: Nivel de satisfacción de los usuarios por los servicios brindados. Al respecto, si bien en el POI 2013 se ha establecido meta para estos indicadores, tomando como referencia los resultados obtenidos en el año 2012⁴, para la medición del año 2013 se ha contratado los servicios de un proveedor externo, que incluye una revisión metodológica, lo que implica que los resultados obtenidos constituirán una nueva línea base. En este sentido, se han considerado como no medidos para efectos de determinar el cumplimiento de metas de los indicadores mencionados.

- 3) Con relación a los resultados conjuntos de Aduanas y Tributos internos, se considera tres (03) indicadores de puestos de control aduanero y tributario integrados: N° 172-A, 173-A y 174-A.



- 4) En el siguiente cuadro se muestra los resultados globales de la gestión institucional, respecto al cumplimiento anual de metas de los indicadores contemplados en el POI 2013.



2 Cabe señalar que el Plan de Formación y Capacitación 2013 – versión actualizada fue aprobada el 13 de diciembre 2013 por la INRH con Memorandum N° 426-2013-SUNAT/4F4000.

3 Memorandum Electrónico N° 00022-214-4G3400 de fecha 10 de enero 2014, mediante el cual la INA remite los resultados de los indicadores POI 2013: N° 92 A-B-C y N° 93.

4 En el año 2012 la medición estuvo a cargo de la INETP.

Cuadro N° 1: Resultado anual de los indicadores contemplados en el POI 2013, por Negocio

ORGANO (S)	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	INDICADORES			
		CUMPLIDOS	NO CUMPLIDOS	NO MEDIDOS	TOTALES
De Tributos Internos	92.9%	65	5	1	71
De Aduanas	93.8%	31	2	0	33
De Aduanas y Tributos Internos	100.0%	3	0	0	3
De Administración Interna (Asesoría y Apoyo), de Control y de Defensa Jurídica.	93.3%	70	5	12	87
Resultado avance POI: Año 2013	93.4%	169	12	13	194

Fuente: SIGA

Elaboración: División de Evaluación y Seguimiento - GPCGC

En el siguiente cuadro se muestra los resultados globales de la gestión institucional por objetivo estratégico.

Cuadro N° 2: Resultado anual de los indicadores contemplados en el POI 2013, por Objetivo Estratégico

OBJETIVO ESTRATEGICO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	INDICADORES			
		CUMPLIDOS	NO CUMPLIDOS	NO MEDIDOS	TOTALES
OE 1 Brindar servicios de calidad para incrementar el cumplimiento	93.5%	29	2	0	31
OE 2 Incrementar la efectividad del control del incumplimiento	91.7%	55	5	1	61
OE 3 Liderar el desarrollo de la cultura fiscal y aduanera y fortalecer la imagen institucional	80.0%	9	1	0	10
OE 4 Asegurar y garantizar el desarrollo institucional y del recurso humano	93.8%	60	4	12	76
OE 5 Promover y optimizar la formulación de políticas relacionadas al quehacer institucional	100.0%	1	0	0	1
OE 6 Reducir el contrabando y el tráfico ilícito de mercancías	100.0%	7	0	0	7
OE 7 Reducir el tráfico ilícito de IQPF y la minería ilegal	100.0%	8	0	0	8
Resultado avance POI Año 2013	93.4%	169	12	13	194

Fuente: SIGA

Elaboración: División de Evaluación y Seguimiento - GPCGC

Se tuvo los siguientes resultados:

- De un total de ciento ochenta y un (181) indicadores medidos se logró cumplir con la meta en ciento sesenta y nueve (169) indicadores, teniendo por tanto un nivel de cumplimiento del 93.4% de la meta trazada.

- 2) Respecto de las metas de los objetivos estratégicos, se ha cumplido por encima del 90%, e inclusive se ha llegado cumplir con la meta anual al 100% en tres (03) de ellos:

- OE 5: Promover y optimizar la formulación de políticas relacionadas al quehacer institucional.
- OE 6: Reducir el contrabando y el tráfico ilícito de mercancías.
- OE 7: Reducir el tráfico ilícito de IQPF y la minería ilegal.

III. RESULTADOS DEL POI 2013 - ADUANAS

En el ámbito de Aduanas, se tiene los siguientes resultados en relación al cumplimiento de la meta anual de los indicadores contemplados en el POI 2013:

Cuadro N° 3: Resultado anual de los Indicadores POI 2013 – Aduanas

ORGANO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	INDICADORES			
		CUMPLIDOS	NO CUMPLIDOS	NO MEDIDOS	TOTALES
INTA	100.0%	6	0	0	6
INPCFA	92.6%	25	2	0	27
TOTAL	93.9%	31	2	0	33

No se incluye en el presente resultado, los indicadores de puestos de control aduanero y tributario integrados. Indicadores N° 172 A, 173 A y 174 A.

Fuente: SIGA

Elaboración: División de Evaluación y Seguimiento – GPCGC

- 1) De un total de treinta y tres (33) indicadores medidos, se ha cumplido con la meta de treinta y un (31) indicadores, alcanzando un nivel de cumplimiento del 93.9%. Los restantes dos (02) indicadores obtuvieron los siguientes resultados:

- **Indicador N° 174-B:** Porcentaje de efectividad de hallazgos (44.4%)⁵.
- **Indicador N° 172-B:** Porcentaje de vehículos intervenidos y/o controlados (65.0%)⁶.

- 2) Los siguientes indicadores muestran niveles de sobrecumplimiento de metas mayores a 150.0%:

- **Indicador N° 36-D:** Tasa de morosidad de fraccionamiento (189.0%)⁷.
- **Indicador N° 135:** Nivel de devolución de mercancía incautada (164.7%)⁸.
- **Indicador N° 173-B:** Porcentaje de inspecciones (723.6%)⁹.

5 La INPCFA señala que son las primeras mediciones del indicador que presenta problemas operativos para su control y seguimiento y que los resultados obtenidos se considerarán como base para la aproximación del indicador para el año 2014.

6 La INPCFA señala que son las primeras mediciones del indicador que presenta problemas operativos para su control y seguimiento y que los resultados obtenidos se considerarán como base para la aproximación del indicador para el año 2014.

7 La INPCFA atribuye el sobrecumplimiento del indicador a las acciones de seguimiento, gestión directa e inducción al pago por parte del personal responsable de la IAAC e INPCFA: por vía telefónica, correo electrónico y/o notificación.

8 La INPCFA atribuye el sobrecumplimiento del indicador a las acciones que se vienen realizando a nivel nacional, orientadas a optar por otra medida preventiva aparte de la incautación, por lo que esta reorientación disminuye las solicitudes de devolución, lo que influye en el resultado del indicador.

- 3) En relación al nivel de ejecución de metas del indicador N° 136: Nivel de incidencia de mercancía inmovilizada¹⁰, la Gerencia de Prevención del Contrabando y Operaciones Especiales, señala que para el año 2013, no se han elaborado actas de inmovilización con incidencia en la IA Puno, siendo el caso, que todas las acciones preventivas resultaron solo en incautaciones de mercancías, por lo que no es sujeto de medición y no registrándose el nivel de ejecución en el SIGA, pese a que se cuenta con meta programada en el POI.
- 4) Cabe señalar que la IA Marítima del Callao, IA Postal del Callao y la INPCFA no han ingresado los sustentos de incumplimientos y/o sobrecumplimientos respectivos, dentro de los plazos establecidos por la INETP, pese a reiteraciones por parte de la GPCGC, lo que conlleva a atrasos en la evaluación y seguimiento del POI¹¹.
- 5) En el Anexo N° 1 se muestra el nivel de cumplimiento de la meta anual de los indicadores de Aduanas, desagregado por indicador.
- 6) En el Anexo N° 2 se detalla el ranking de cumplimiento por órgano desconcentrado¹², el cual muestra en forma descendente el nivel de desempeño que han alcanzado los órganos desconcentrados de Aduanas respecto al cumplimiento de la meta anual del 2013.

Cabe precisar que no se ha tomado en cuenta para efectos del presente ranking, los resultados obtenidos por los Puestos de Control Tributario y Aduanero (indicadores 172 A-B-C, 173 A-B-C y 174 A-B-C), al tratarse de nuevos indicadores y al presentarse dificultades operativas en su seguimiento y control.

IV. RESULTADOS PROGRAMA PRESUPUESTAL DE FISCALIZACIÓN ADUANERA

En relación al Programa Presupuestal de Fiscalización Aduanera, se tiene los siguientes resultados en relación al cumplimiento de la meta anual de los indicadores contemplados en el POI 2013:

Cuadro N° 4: Resultado anual de los indicadores POI 2013 - Programa Presupuestal Fiscalización Aduanera

PROGRAMA PRESUPUESTAL	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	INDICADORES			
		CUMPLIDOS	NO CUMPLIDOS	NO MEDIDOS	TOTALES
FISCALIZACIÓN ADUANERA	100.0%	16	0	0	16

Fuente: SIGA

Elaboración: División de Evaluación y Seguimiento - GPCGC

- 1) De un total de dieciséis (16) indicadores medidos (indicadores de propósito, producto y acciones), se logró cumplir con la meta anual comprometida en el POI de todos los indicadores, alcanzando un nivel de cumplimiento del 100.0%.

9 La INPCFA señala que son las primeras mediciones del indicador y no se contaba con información previa para su cálculo, asimismo señalan que los resultados se considerarán como base para la aproximación de los indicadores para el año 2014.

10 Cabe señalar que en la ficha del Indicador N° 136 señala en su forma de cálculo lo siguiente: Si en el periodo evaluado no se efectúan inmovilizaciones, el resultado sería CERO (0%), lo cual no debe considerarse como un incumplimiento de meta.

11 Al cierre del presente informe, los citados órganos desconcentrados de Aduanas regularizaron con el Ingreso de los sustentos respectivos en el SIGA.

12 Resulta de dividir el número de indicadores cumplidos entre el total de indicadores contemplados en el POI con meta programada, por órgano desconcentrado.

- 2) Respecto al cumplimiento de la meta nacional del 2013, los siguientes indicadores muestran niveles de sobrecumplimiento de metas mayores a 150.0%:

Indicador de Propósito:

- **Indicador N° 143:** Nivel de ajuste tributario por control aduanero (178.2%)¹³.

Indicador de Producto:

- **Indicador N° 147:** Recaudación por acciones de fiscalización aduanera (191.3%)¹⁴.

Indicadores de Acciones:

- **Indicador N° 150:** Número de DAMs asignadas a canal de control, por normatividad (160.1%)¹⁵.
- **Indicador N° 151:** Número de filtros implementados para aduanas operativas (203.3%)¹⁶.
- **Indicador N° 157:** Número de acciones de evaluación a usuarios aduaneros certificados (360.0%)¹⁷.

- 3) En el Anexo N° 3 se muestra el nivel de cumplimiento de la meta anual de los indicadores del Programa Presupuestal Fiscalización Aduanera contemplados en el POI 2013, desagregado por indicador.



- 13 La INPCFA atribuye el sobrecumplimiento del indicador al control permanente de DAM de Importación y cuyo resultado está asociado al indicador de recaudación por gestión directa.
- 14 La INPCFA atribuye el sobrecumplimiento del indicador a que hubo varios pagos voluntarios de casos que resolvieron favorablemente en el Tribunal Fiscal, así como pagos de ajustes de regalías para acogerse al régimen de gradualidad (caso de la Hulla).
- 15 La INPCFA atribuye el sobrecumplimiento del indicador a que se logró disminuir la selección de DAMs por riesgos normativos, reemplazándolos por riesgos de índole tributario y aduanero, a fin de incrementar la recaudación en el control concurrente.
- 16 La INPCFA señala que, como consecuencia del incremento de las acciones de control extraordinarias, se solicita la no asignación de canal de control verde. Asimismo, el indicador es directamente proporcional a la cantidad de alertas que se remite a la INPCFA y que sirven de base para la implementación de filtros multivariados (FMV) a fin de direccionar correctamente la selección de canales.
- 17 La INPCFA atribuye el sobrecumplimiento del indicador a la ejecución de las acciones previstas para el cumplimiento del indicador.

V. RESULTADOS DEL POI 2013 - TRIBUTOS INTERNOS

En el ámbito de Tributos Internos, se tiene los siguientes resultados, en relación al cumplimiento de la meta anual de los indicadores contemplados en el POI 2013:

Cuadro N° 5: Resultado anual de los indicadores POI 2013 – Tributos Internos

ORGANO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	INDICADORES			
		CUMPLIDOS	NO CUMPLIDOS	NO MEDIDOS	TOTALES
INSC	84.6%	11	2	0	13
INCT	93.9%	46	3	1	50
INIQBF	100.0%	8	0	0	8
TOTAL	92.3%	65	5	1	71

No se incluye en el presente resultado, los indicadores de puestos de control aduanero y tributario integrados. Indicadores N° 172 A, 173 A y 174 A.

Fuente: SIGA

Elaboración: División de Evaluación y Seguimiento - GPCGC

- 1) De un total de setenta (70) indicadores medidos, se ha cumplido con la meta de sesenta y cinco (65) indicadores, alcanzando un nivel de cumplimiento del 92.9%. Con relación a los cinco (05) indicadores restantes, estos han alcanzado una ejecución mayor al 90% de la meta:

- **Indicador N° 4:** Tasa de llamadas telefónicas atendidas dentro del plazo establecido - 20 segundos (98.4%)¹⁸.
- **Indicador N° 6-B:** Tasa de transacciones electrónicas – DDJJ (98.0%)¹⁹.
- **Indicador N° 33-A:** Tasa de morosidad tributaria PRICO (93.2%)²⁰.
- **Indicador N° 33-B:** Tasa de morosidad tributaria MEDIANOS (93.4%)²¹.
- **Indicador N° 34-B:** Tasa de morosidad de Essalud MEPECO (90.5%)²².

- 2) Los siguientes indicadores muestran niveles de sobrecumplimiento de metas mayores a 150.0%:

- 18 La INSC atribuye el incumplimiento del indicador a los siguientes motivos: i) Se destinaron quince (15) líneas y catorce (14) orientadores los quince primeros días de cada mes, de julio a noviembre 2013, para llamar a los omisos al pago, ii) En el mes de agosto la demanda informática se incrementó en 29% por problemas en los sistemas, iii) Se generaron plazas por cubrir.
- 19 La INSC atribuye el incumplimiento del indicador a los siguientes motivos: i) A pesar de los esfuerzos no se ha alcanzado la meta porque implica un cambio de comportamiento en el universo de transacciones presenciales donde los contribuyentes del NRUS, arrendamiento y empleadores de trabajadoras del hogar representan el 89.2%. ii) Las constantes caídas y/o interrupciones de la red informática de la SUNAT en el año 2013, han originado que los contribuyentes no puedan presentar sus declaraciones y pagos por el canal virtual y por ende generan un cambio en el comportamiento de estos contribuyentes quienes prefieren usar el canal presencial (a excepción de las DDJJ sin Importe a pagar, que necesariamente tienen que realizarlo en el canal virtual).
- 20 La INCT atribuye el incumplimiento del indicador a que el contribuyente por una decisión financiera, prioriza el pago de otras obligaciones con penalidades (retenciones, proveedores, banco, etc.).
- 21 La INCT atribuye el incumplimiento del indicador a que el contribuyente por una decisión financiera, prioriza el pago de otras obligaciones con penalidades (retenciones, proveedores, banco, etc.).
- 22 La INCT atribuye el incumplimiento del indicador a que el contribuyente por una decisión financiera, prioriza el pago de otras obligaciones con penalidades (retenciones, proveedores, banco, etc.).

- **Indicador N° 37:** Tasa de recuperación de la deuda determinada (425.7%)²³.
- **Indicador N° 28:** Tasa de inspección de nuevos inscritos (194.0%)²⁴.
- **Indicador N° 36-A:** Tasa de morosidad fraccionamiento PRICO (204.6%)²⁵.
- **Indicador N° 45:** Monto de pago inducido en fiscalización (171.5%)²⁶.
- **Indicador N° 52:** Tasa de recuperación de reclamos (166.4%)²⁷.
- **Indicador N° 166:** Acciones de fiscalización - Usuarios de bienes fiscalizados (160.2%)²⁸.
- **Indicador N° 167:** Cantidad de usuarios fiscalizados de bienes fiscalizados (517.7%)²⁹.
- **Indicador N° 171:** Acciones de orientación (166.7%)³⁰.

3) Respecto al nivel de cumplimiento de la meta anual 2013 de los órganos desconcentrados de Tributos Internos, se tiene los siguientes resultados:

3.1 En el siguiente cuadro se muestran los órganos desconcentrados de Tributos Internos que tienen niveles de sobrecumplimiento de la meta anual mayores a 500.0%:



- 23 La INCT atribuye el sobrecumplimiento del indicador al incremento de las acciones de cobranza de Resoluciones de Determinación y Resoluciones de Multa exigibles y a la mejora en el control y gestión de las mismas.
- 24 La INCT atribuye el sobrecumplimiento del indicador al incremento de las acciones de las campañas de formalización, en la que se intervino a un mayor número nuevos inscritos, para generar riesgo y evitar la creación de empresas que otorguen crédito fiscal falso.
- 25 La INCT atribuye el sobrecumplimiento del Indicador al seguimiento personalizado de los fraccionamientos de mayor importancia.
- 26 La INCT atribuye el sobrecumplimiento del indicador a los mayores esfuerzos de los órganos desconcentrados, reflejado en el incremento de los pagos inducidos.
- 27 La INCT atribuye el sobrecumplimiento del indicador a los pagos extraordinarios en la IR Arequipa (minera Cerro Verde), IR La Libertad (como efecto de acciones inductivas para obtener el pago de la deuda) e IR Ica (pagos extraordinarios logrados en coordinación de las áreas de reclamos y cobranza coactiva).
- 28 La INIQBF atribuye el sobrecumplimiento del indicador a: i) Emisiones de Cartas, ante la necesidad de informar a nuevos usuarios en Lima y Provincias sobre la normativa vigente luego de la inscripción en el "Registro para el control de bienes fiscalizados y las rutas fiscales", ii) Emisión de Esquelas, dirigidas a los usuarios de PRODUCE que aún no se han inscrito; y iii) Acciones de Verificación, inspecciones a los usuarios de Lima Metropolitana con inscripción aprobada.
- 29 La INIQBF atribuye el sobrecumplimiento del indicador a: i) Emisiones de Cartas, ante la necesidad de informar a nuevos usuarios en Lima y Provincias sobre la normativa vigente luego de la inscripción en el "Registro para el control de bienes fiscalizados y las rutas fiscales", ii) Emisión de Esquelas, dirigidas a los usuarios de PRODUCE que aún no se han inscrito; y iii) Acciones de Verificación, inspecciones a los usuarios de Lima Metropolitana con inscripción aprobada.
- 30 La INIQBF atribuye el sobrecumplimiento del indicador a la fuerte campaña de capacitación realizada respecto a las obligaciones de los usuarios inscritos en el registro como es básicamente el llevado y presentación del registro de operaciones.



Cuadro N° 6: Sobrecumplimiento de meta anual de indicadores POI 2013
Órganos Desconcentrados Tributos Internos (sobrecumplimientos mayores a 500.0%)

INDICADOR	DEPENDENCIA	PROGRAMADO	EJECUTADO	AVANCE
36-A.- Tasa de morosidad de fraccionamiento Pico	IPCN	4.30	0.80	537.5%
36-B.- Tasa de morosidad de fraccionamiento Medianos	OZ TUMBES	5.50	0.60	916.7%
37.- Tasa de recuperación de la deuda determinada	OZ TUMBES	0.20	16.10	8,050.0%
	OZ HUANCOS	1.20	22.70	1,891.7%
	IR AREQUIPA	3.80	71.70	1,886.8%
	OZ HUARAZ	3.00	31.70	1,056.7%
	IR TACNA	2.50	21.10	844.0%
	IR ICA	2.30	18.10	787.0%
	OZ SAN MARTIN	0.60	4.10	683.3%
49-A.- Tasa de reclamos	IR CAJAMARCA	50.00	7.70	649.4%
52.- Tasa de recuperación de reclamos	IR CAJAMARCA	10.00	181.50	1,815.0%
	IR AREQUIPA	11.00	108.50	986.4%

Fuente: SIGA

Elaboración: División de Evaluación y Seguimiento - GPCGC

- 4) Para efectos del presente informe, se ha considerado cumplida la meta programada en los siguientes órganos desconcentrados, en virtud a lo señalado en las fichas de los indicadores N° 45, 52 y 53.

Cuadro N° 7: Indicador N° 53: Monto de pago inducido en reclamos
(Cumplimiento de meta de indicador)

DEPENDENCIA	% Avance Indicador 53 Monto de pago inducido en reclamos	% Avance Indicador 27-B Recaudación por gestión directa
IPCN	92.8%	115.1%
IR LIBERTAD	94.1%	112.3%
IR LORETO	90.1%	115.0%

Fuente: SIGA

Elaboración: División de Evaluación y Seguimiento - GPCGC

Al respecto, la ficha del indicador N° 53: Monto de pago inducido en reclamos señala en su forma de cálculo lo siguiente: "En caso no se llegue a la meta del mes, respecto al pago inducido en reclamos, se considerará como cumplido, si se alcanza como mínimo el 85% o más de la meta del mes y se logre cumplir con la meta del indicador N° 27-B: Recaudación por gestión directa³¹".

31 Condición incorporada en la nueva ficha del indicador N° 53, aprobada por el SNATI.

**Cuadro N° 8: Indicador N° 52: Tasa de recuperación de reclamos
(Cumplimiento de meta de indicador)**

DEPENDENCIA	% Avance 52 Tasa de recuperación de reclamos	% Avance indicador 53 Monto de pago inducido en reclamos
IR CUSCO	5.5%	135.7%
IR JUNIN	53.0%	115.9%
IR TACNA	50.0%	119.4%

Fuente: SIGA

Elaboración: División de Evaluación y Seguimiento - GPCGC

Al respecto, la ficha del indicador N° 52: Tasa de recuperación de reclamos, señala en su forma de cálculo lo siguiente: "En caso no se llegue a la meta del mes, se considerará como cumplido, si se alcanza la meta del indicador N° 53: Monto de pago inducido en reclamos"³².



- 5) De acuerdo a lo indicado por la INCT, para el año 2013 no se establecieron metas para la IR Ayacucho e IR Madre de Dios³³, toda vez que en el año 2013 se encontraban en proceso de implementación, no contaban con los recursos humanos y logísticos requeridos y la mayor parte de sus necesidades fueron atendidas con recursos temporales de las Intendencias Regionales de Ica y Cusco de las cuales se escindieron, siendo el caso que los montos y acciones ejecutadas en dichas dependencias fueron asignadas para el cumplimiento de las metas de las Intendencias Regionales de origen antes mencionadas.



- 6) Cabe señalar que la IPCN, IR La Libertad, IR Arequipa, IR Piura, IR Tacna, IR Loreto, IR Junin, IR Cusco, IR Ica, IR Lambayeque, IR Cajamarca, OZ Juliaca, OZ San Martin, OZ Tumbes y OZ Huaraz, no han ingresado los sustentos de incumplimientos y/o sobrecumplimientos respectivos, dentro de los plazos establecidos por la INETP, pese a reiteraciones por parte de la GPCGC, lo que conlleva a atrasos en la evaluación y seguimiento del POI³⁴.



- 7) En el Anexo N° 4 se muestra el nivel de cumplimiento de la meta anual de los indicadores de Tributos Internos, desagregado por indicador.
- 8) En el Anexo N° 5 se detalla el ranking de cumplimiento por órgano desconcentrado³⁵ el cual muestra en forma descendente el nivel de desempeño que han alcanzado los órganos desconcentrados de Tributos Internos respecto al cumplimiento de la meta anual del 2013. Cabe precisar que no se ha tomado en cuenta para efectos del presente ranking, los resultados obtenidos por los Puestos de Control Tributario y Aduanero (indicadores 172 A-B-C, 173 A-B-C y 174 A-B-C), al tratarse de nuevos indicadores y al presentarse dificultades operativas en su seguimiento y control.

32 Condición incorporada en la ficha del Indicador N° 52, aprobado por el SNATL.

33 Decreto Supremo N° 016-2013-EF de fecha 31 de enero 2013, mediante el cual se crea la IR Ayacucho y la IR Madre de Dios, a partir del quinto día hábil del mes de mayo y junio del 2013, respectivamente.

34 Al cierre del presente informe, los citados órganos desconcentrados de Tributos Internos regularizaron con el ingreso de los sustentos respectivos en el SIGA.

35 Resulta de dividir el número de indicadores cumplidos entre el total de indicadores contemplados en el POI con meta programada por órgano desconcentrado.

VI. RESULTADOS DEL POI 2013 – PUESTOS DE CONTROL ADUANERO Y TRIBUTARIO

Para el año 2013, se ha incorporado indicadores para los puestos de control único (puestos de control Aduanero y Tributario integrados).

En relación al cumplimiento de la meta del indicador N° 172 A: Porcentaje de vehículos intervenidos y/o controlados, indicador N° 173 A: Porcentaje de inspecciones e indicador N° 174 A: Porcentaje de efectividad de hallazgos, se tiene los siguientes resultados:

Cuadro N° 9: Resultado anual de los indicadores POI 2013 – Puestos de Control - Integrados

ZONA	DEPENDENCIA	PUESTO DE CONTROL	Total de Vehículos que ingresan por el Puesto (proyección cercana)	1.- INDICADORES DE COBERTURA			2.- INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD			3.- INDICADORES DE EFECTIVIDAD		
				172 A - Porcentaje de vehículos intervenidos y/o controlados	173 A - Porcentaje de inspecciones	174 A - Porcentaje de efectividad de hallazgos	172 A - Porcentaje de inspecciones	173 A - Porcentaje de efectividad de hallazgos	174 A - Porcentaje de efectividad de hallazgos	172 A - Porcentaje de inspecciones	173 A - Porcentaje de efectividad de hallazgos	174 A - Porcentaje de efectividad de hallazgos
				Resultado	Meta	Nivel de Cumplimiento	Resultado	Meta	Nivel de Cumplimiento	Resultado	Meta	Nivel de Cumplimiento
NORTE	TUMBES	Carpitas	58,739	56.60%	40%	141.5%	59.00%	10%	390.0%	4.54%	5%	90.8%
SUR	TACNA	Tomasiri	14,904	22.03%	40%	55.1%	39.35%	10%	393.5%	15.63%	5%	312.6%
		Vila Ylla	7,232	17.19%	40%	43.0%	92.92%	10%	929.2%	5.45%	5%	109.0%
ORIENTE	IQUITOS LORETO	ENAPU			40%			10%			5%	
META NACIONAL			80,875	46.7%	40.0%	116.8%	40.8%	10%	408.0%	5.5%	5.0%	110.8%

Fuente: SIGA

Elaboración: División de Evaluación y Seguimiento – GPCGC

- En relación al cumplimiento de los indicadores de los puestos de control Aduanero y Tributario Integrados, no se ha considerado el resultado del puesto de control ENAPU³⁶, no obstante, se cumplió con la meta nacional comprometida de los tres indicadores.

VII. RESULTADOS DEL POI 2013 – ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN INTERNA (ASESORAMIENTO Y APOYO), ÓRGANO DE CONTROL Y DEFENSA JURÍDICA

En relación al cumplimiento de la meta anual de los indicadores contemplados en el POI 2013, de los Órganos de Administración Interna de Asesoramiento y Apoyo, del Órgano de Control y del Órgano de Defensa Jurídica, se tienen los siguientes resultados:

- 1) De un total de setenta y cinco (75) indicadores medidos, se ha cumplido con la meta de setenta (70) indicadores, alcanzado un nivel de cumplimiento del 93.3%.
- 2) En relación a los órganos dependientes de la Superintendencia Nacional, de un total de veintiséis (26) indicadores medidos, se ha cumplido con la meta comprometida de veinticinco (25) indicadores, alcanzado un nivel de cumplimiento del 96.2%. Respecto al indicador restante, este ha alcanzado una ejecución mayor al 90% de la meta:

³⁶ Acorde a lo informado por la INPCFA el puesto de control "ENAPU" se implementará en el año 2014.

- **Indicador N° 69:** Recordación publicitaria, y comprensión y credibilidad de los mensajes transmitidos – OIC (94.3%)³⁷.

3) En relación a los órganos dependientes de la Superintendencia Nacional Adjunta de Administración Interna, de un total de cuarenta y nueve (49) indicadores medidos, se ha cumplido con la meta comprometida de cuarenta y cinco (45) indicadores, alcanzado un nivel de cumplimiento del 91.8%. Respecto a los indicadores restantes, estos han alcanzado los siguientes resultados:

- **Indicador N° 105:** Porcentaje de expedientes no contenciosos tributarios y aduaneros resueltos dentro de plazo - INJ (95.8%)³⁸.
- **Indicador N° 108:** Cumplimiento del proceso de ejecución de los Proyectos de Inversión Pública – Unidad Ejecutora (54.8%)³⁹.
- **Indicador N° 109:** Nivel de ejecución presupuestal de la Unidad Ejecutora – Unidad Ejecutora (84.1%)⁴⁰.
- **Indicador N° 123:** Proyectos de inversión pública con viabilidad del SNIP o en estado de evaluación en la OPI (87.5%)⁴¹.



- 37 La OIC atribuye el incumplimiento del indicador a que no se tomó en cuenta el nivel de Impacto generado por las dos campañas realizadas en el último bimestre del año 2013: i) Campaña de evasión tributaria que finalizó el 29 de noviembre y ii) Campaña de sorteo de comprobante de pago, con fuerte pauteo en el mes de diciembre.
- 38 La INJ atribuye el incumplimiento del indicador al Incremento de expedientes remitidos por las áreas operativas superando la capacidad de producción de los cinco (05) profesionales asignados a la resolución de los expedientes no contenciosos.
- 39 La Unidad Ejecutora atribuye el incumplimiento del indicador a factores externos que no estuvieron bajo su control.
- 40 La Unidad Ejecutora atribuye el incumplimiento del indicador a los siguientes motivos: i) Factores externos que no estuvieron bajo su control y ii) No se avanzó con los entregables de los proyectos y por ende no se pudieron convocar los procesos de selección que permitieran su ejecución presupuestal.
- 41 La Gerencia de Planificación Presupuestal atribuye el incumplimiento del indicador a que no se pudo concluir el estudio de pre inversión de la iniciativa de PIP "Complejo Aduanero Postal", debido que no se contaba con los requerimientos de SERPOST, no obstante haberse requerido formalmente. Sin perjuicio de lo señalado, la INETP solicitó la confirmación de INALI respecto de la viabilidad legal para que la SUNAT financie el proyecto, confirmando ésta que no era posible. Por otro lado, la IAPC comunicó un nuevo planteamiento, propuesto por SERPOST, que considera la descentralización del servicio; sobre el particular, se ha solicitado a la SNAA la confirmación de la estrategia que se tomará en lo relacionado al despacho postal, lo que determinará la continuidad o anulación del estudio de pre inversión.

Cuadro N° 10: Resultado anual de los indicadores POI 2013
Órganos de Administración Interna de Asesoramiento y Apoyo, Órgano de Control y Órgano de Defensa Jurídica

ORGANO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	INDICADORES			
		CUMPLIDOS	NO CUMPLIDOS	NO MEDIDOS	TOTALES
ÓRGANOS DEPENDIENTES DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL (SN)					
Oficina de Imagen y Comunicaciones	90.0%	9	1	1	11
SI	100.0%	3	0	1	4
Procuraduría	100.0%	7	0	0	7
OFELCCOR	100.0%	2	0	0	2
OCI	100.0%	4	0	0	4
TOTAL SN	96.2%	25	1	2	28

ORGANO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	INDICADORES			
		CUMPLIDOS	NO CUMPLIDOS	NO MEDIDOS	TOTALES
ÓRGANOS DEPENDIENTES DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN INTERNA (SNAAI)					
INRH	100.0%	6	0	1	9
INDESTA	100.0%	5	0	1	6
INFP	100.0%	3	0	1	4
INA - OEA	100.0%	4	0	2	6
GSA Lima 1	100.0%	1	0	0	1
INSI	100.0%	5	0	1	6
INJ	87.5%	7	1	1	9
INALI	100.0%	3	0	1	4
Unidad Ejecutora Inversión Pública SUNAT	0.0%	0	2	0	2
INETP	88.9%	6	1	1	10
OSDENA	-	0	0	1	1
OSIOP	100.0%	1	0	0	1
TOTAL SNAAI	91.8%	45	4	10	59
TOTAL	93.3%	70	5	12	87

Fuente: SIGA
Elaboración: División de Evaluación y Seguimiento - GPCGC

- 4) Los siguientes indicadores muestran un nivel de sobrecumplimiento de meta mayor a 150.0%, a nivel de meta nacional:
 - **Indicador N° 71-B:** Alcance y frecuencia de las campañas publicitarias. (Campañas con uso de TV) Cantidad - frecuencia - OIC (336.7%)⁴².
 - **Indicador N° 72:** Participación de los colaboradores en los contenidos de las comunicaciones internas - OIC (166.7%)⁴³.
 - **Indicador N° 124:** Calidad de formulación de estudios de pre-inversión de PIP (153.9%)⁴⁴.
- 5) En relación al nivel de ejecución de los indicadores N° 92-A y 92-B: Eficiencia en la atención oportuna (% cantidad de expedientes y % monto de expedientes respectivamente)⁴⁵, la División de Programación y Gestión de la Gerencia Administrativa, señala que en el año 2013 no se ha previsto la suscripción de contratos de procesos de selección para las Oficinas de Soporte Administrativo (OSA) Cajamarca, Madre de Dios y Puno, por lo que no se ha registrado el nivel de ejecución anual en el SIGA, pese a que se cuenta con meta programada en el POI.



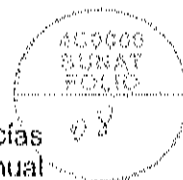
Cabe señalar que en durante el año 2013, se suscribieron cuatrocientos sesenta y dos (462) contratos de un total de cuatrocientos setenta (470) contratos de selección previstos, por un monto de S/. 333 513 149.36.

La Gerencia Administrativa de la INA, la Gerencia de Soporte Administrativo Lima 1 y las Oficinas de Soporte Administrativo de Lambayeque y Tumbes, no suscribieron dos (2), tres (3), uno (1) y dos (2) contratos previstos para el año 2013 respectivamente.

- 6) En relación al nivel de ejecución del Indicador N° 92-C: Eficiencia de la atención oportuna - procesos de selección priorizados, acorde a lo informado por la INA, con Memorándum Electrónico N° 00022-214-4G3400 de fecha 10 de enero 2014, se considera sin medición, debido a que no se contó con requerimientos priorizados para el año 2013⁴⁶.
- 7) En relación al nivel de ejecución del indicador N° 93: Eficacia en la atención de solicitudes válidas, la División de Programación y Gestión de la Gerencia Administrativa, señala que durante el año 2013 se atendieron tres mil trescientos veintisiete (3 327) solicitudes de requerimientos menores a 3 UIT de un total de tres mil trescientos treinta y uno (3 331). La Oficina de Soporte Administrativo de Loreto, no atendió cuatro (04) requerimientos menores ó iguales a 3UIT durante el año 2013.



- 42 La OIC atribuye el sobrecumplimiento del indicador a una mayor inversión publicitaria, en especial en televisión, así como una adecuada distribución en los medios, lo cual se ha logrado al trabajar con una central de medios que permitió un mayor rendimiento de la inversión publicitaria.
- 43 La OIC atribuye el sobrecumplimiento del indicador al envío de testimonios por parte de los colaboradores con motivo de celebraciones especiales, así como notas sobre actividades realizadas en sus dependencias. También se recibieron artículos de políticas nacionales, lucha contra la corrupción, entre otros.
- 44 La Gerencia de Planificación Presupuestal atribuye el sobrecumplimiento del indicador a que, al 31 de diciembre del 2013, no se recibió observaciones (sobre el marco lógico y problema identificado) de los PIP que se remitieron para su evaluación a cargo de la Oficina de Programación e Inversiones (OPI). Por otro lado cabe indicar que la remisión de los estudios de pre inversión señalados se realizó en el mes de diciembre, ello en razón a que se realizó una modificación del POI, por un requerimiento que se efectuó en el mes de julio del 2013, para incluir y excluir dos (02) PIP; asimismo, cuatro (04) estudios de pre inversión no fueron aprobados para su remisión a la OPI del MEF en el mes de setiembre 2013, por cuanto los costos y plazos, en especial este último, no correspondían a los intereses y urgencias institucionales; en tal sentido, se revisó y actualizó lo indicado con las áreas involucradas.
- 45 Cabe señalar que en la ficha del Indicador N° 92, señala en su forma de cálculo lo siguiente: En los casos en que no se tenga prevista la suscripción de contratos en el periodo de evaluación, se considerará que no aplica el indicador (no medido).
- 46 Mediante el cual la INA remite los resultados de los indicadores POI 2013: N° 92 A-B-C y N° 93.



- 8) En relación al nivel de ejecución del indicador N° 94: Salida de mercancías disponibles en custodia de almacenes aduaneros SUNAT, la meta anual programada para la Gerencia de Almacenes (INA), la Gerencia de Soporte Administrativo Lima 1 y de las Oficinas de Soporte Administrativo han sido cumplidas en el año 2013.
- 9) En relación a la determinación de la "Línea Base" del indicador N° 131 A, B, C, D, E, F, G, H, I, J: Nivel de satisfacción de los usuarios por los servicios brindados, si bien en el POI 2013 se ha establecido meta para estos indicadores, tomando como referencia los resultados obtenidos en el año 2012⁴⁷, para la medición del año 2013 se ha contratado los servicios de un proveedor externo, que incluye una revisión metodológica, lo que implica que los resultados obtenidos constituirán una nueva línea base. En este sentido, se han considerado como no medidos para efectos de determinar el cumplimiento de metas de los indicadores mencionados.
- 10) En el Anexo N° 6, se muestra el nivel de cumplimiento de la meta anual de los indicadores de los Órganos de Administración Interna de Asesoramiento y Apoyo, Órgano de Control y Órgano de Defensa Jurídica contemplados en el POI, desagregado por indicador.

VIII. CONCLUSIONES



Para el presente informe, se ha considerado las modificaciones de las metas e indicadores operativos contemplados en la RS N° 234-2013/SUNAT de fecha 25 de julio de 2013 y RS N° 345-2013/SUNAT de fecha 28 de noviembre de 2013. Así como las modificaciones de las fichas de los indicadores del POI 2013 señaladas en el Informe N° 43-2013-SUNAT/4C3300 e Informe N° 69-2013-SUNAT/4C3300 que contiene el pronunciamiento técnico de la División de Planeamiento de la GPCGC, respecto a las modificaciones de los indicadores POI 2013 y aprobadas por la Alta Dirección.



1. Al cierre del 2013, se tiene que de un total de ciento ochenta y un (181) indicadores medidos se logró cumplir con la meta de ciento sesenta y nueve (169) indicadores, alcanzándose un nivel de cumplimiento de 93.4% en relación a la meta anual nacional comprometida, se tuvo los siguientes resultados:
 - En los procesos de Aduanas, se observa un nivel de cumplimiento del 93.9%.
 - En relación al programa presupuestal de Fiscalización Aduanera, se alcanzó un nivel de cumplimiento del 100%.
 - En los procesos de Tributos Internos, se alcanzó un nivel de cumplimiento del 92.9%.
 - En relación a los indicadores de los puestos de control aduanero y tributario (Control único), se alcanzó un nivel de cumplimiento del 100.0%.
 - En los Órganos de Administración Interna de Asesoramiento y Apoyo, Órgano de Control y Órgano de Defensa Jurídica, se observa un nivel de cumplimiento del 93.3%.
2. Respecto al nivel de cumplimiento de la meta anual nacional de los indicadores contemplados en el POI, se observa veinte (20) indicadores con sobrecumplimientos de metas, destacándose los siguientes:

⁴⁷ En el año 2012 la medición estuvo a cargo de la INETP.

- Indicador N° 173-B: Porcentaje de inspecciones (INPCFA), tiene un nivel de cumplimiento anual de 723.6%.
- Indicador N° 167: Cantidad de usuarios fiscalizados de bienes fiscalizados (INIQBF), tiene un nivel de cumplimiento anual de 517.7%.
- Indicador N° 37: Tasa de recuperación de la deuda determinada (INCT), tiene un nivel de cumplimiento anual de 425.7%.
- Indicador N° 173-A: Porcentaje de inspecciones (Integrado INPCFA e INCT), tiene un nivel de cumplimiento anual de 408.0%.
- Indicador N° 157: Número de acciones de evaluación a usuarios aduaneros certificados (Programa Presupuestal), tiene un nivel de cumplimiento anual de 360.0%.

3. En el ámbito de Aduanas, se destaca los siguientes resultados:

- Tres (03) indicadores con sobrecumplimiento de meta anual y dos (02) indicadores con incumplimiento de meta anual (Anexo N° 1).
- Cinco (05) indicadores con sobrecumplimiento de meta anual del Programa Presupuestal Fiscalización Aduanera (Anexo N° 3).
- La Gerencia de Prevención del Contrabando y Operaciones Especiales de la INPCFA, señala que para el año 2013, en la IA Puno no se ha elaborado actas de inmovilización con incidencia, siendo el caso, que todas las acciones preventivas resultaron solo en incautaciones de mercancías, por lo que no se ha registrado en el SIGA el "nivel de ejecución" del indicador N° 136: Nivel de incidencia de mercancía inmovilizada, para la citada Intendencia, en tal sentido se considera como indicador "no medido".



4. En el ámbito de Tributos Internos, se destaca los siguientes resultados:

- Ocho (08) indicadores con sobrecumplimiento de meta anual y cinco (05) indicadores con incumplimiento de meta anual (Anexo N° 4).
- Nueve (09) órganos desconcentrados con sobrecumplimiento de metas mayores a 500% (Cuadro N° 6).
- Para efectos del presente informe, no se ha considerado la medición del indicador N° 56: Tasa de eficiencia en los casos de evasión.



5. En los Órganos de Administración Interna de Asesoramiento y Apoyo, Órgano de Control y Órgano de Defensa Jurídica, se destaca los siguientes resultados:

- Tres (03) indicadores con sobrecumplimiento de meta anual y cinco (05) indicadores con problemas de cumplimiento de meta anual (Anexo N° 6).
- En relación al cumplimiento de la meta anual, no se ha registrado el "nivel de ejecución" del indicador N° 92-A y 92-B correspondiente a las Oficinas de Soporte Administrativo (OSA) de Cajamarca, Madre de Dios y Puno, toda vez que no se ha previsto la suscripción de contratos durante el año 2013 para las citadas dependencias, por lo que se ha considerado como "no medido" acorde a lo señalado en la ficha del indicador respectivamente.

Cabe señalar que en el 2013 se suscribieron 462 contratos de un total de 470 contratos de selección previstos, por un monto de S/. 333 513 149.36.

- En relación al nivel de ejecución del indicador N° 93, durante el año 2013 se atendieron 3 327 solicitudes de requerimientos menores a 3 UIT de un total de 3 331.
 - En relación al nivel de ejecución del indicador N° 94, la meta anual programada para las Oficinas de Soporte Administrativo, Gerencia de Soporte Administrativo Lima 1 y la Gerencia de Almacenes (INA) han sido cumplidas.
6. Para efectos del presente informe, no se ha considerado la medición de trece (13) indicadores: i) Indicador N° 89: Ejecución de eventos no programados, ii) Indicador N° 56: Tasa de eficiencia de los casos de evasión, Indicador N° 92-C: Eficiencia de la atención oportuna de procesos de selección priorizados y iv) Indicador N° 131 A, B, C, D, E, F, G, H, I, J: Nivel de satisfacción de los usuarios por los servicios brindados.
 7. Las constantes caídas e interrupciones de la red informática de la SUNAT en los últimos meses ha afectado el servicio tanto a los usuarios internos como a los contribuyentes, lo que ha repercutido en un cambio en el comportamiento de estos contribuyentes quienes prefieren usar el canal presencial, toda vez que no pueden presentar sus declaraciones y pagos por el canal virtual.
 8. A lo largo del año 2013, los órganos responsables del POI y órganos desconcentrados, no han cumplido con los plazos establecidos por la INETP, en relación al ingreso de la información en el SIGA, respecto al nivel de ejecución de metas y/o los sustentos de incumplimientos y/o sobrecumplimientos de metas, pese a reiteraciones por parte de la GPCGC, lo que conlleva a atrasos en la evaluación y seguimiento del POI.

RECOMENDACIONES

1. Someter a consideración el presente informe a la Alta Dirección para que en el ámbito de su competencia adopte las medidas necesarias a efectos de mejorar el desempeño institucional.
2. Mejorar el proceso de definición y la fijación de los indicadores y metas del POI por parte de los órganos responsables del cumplimiento de los indicadores.



ANEXOS

ANEXO Nº 1: NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE META ANUAL 2013 - ADUANAS

INDICADOR	ORGANO RESPONSABLE	UNIDAD DE MEDIDA	META ANUAL	EJECUTADO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO ANUAL
173-B - Porcentaje de inspecciones	INPCFA	%	10.00	72.36	723.6%
36-D - Tasa de morosidad de fraccionamiento	INPCFA	%	13.00	6.88	189.0%
135 - Nivel de devolución de mercancía incautada	INPCFA	%	1.50	6.63	104.7%
169 - DUAAs de importación canal rojo, acogidas a la modalidad de despacho anticipado con contenedores que han sido sometidos a inspección no invasiva, dentro del tiempo límite de tolerancia (T.L.T. = 48 horas)	INPCFA	%	65.00	81.00	147.3%
49-E - Tasa de reclamos	INPCFA	%	16.00	10.90	146.8%
62 - Nivel de control normativo de importaciones	INPCFA	%	36.00	34.60	146.3%
130 - Acciones de control para la prevención y represión del contrabando, de operaciones especiales y drogas	INPCFA	Cantidad	42410	60182	137.2%
136 - Nivel de incidencia de mercancía inmovilizada	INPCFA	%	70.00	92.30	131.9%
134-B - Resultado de las acciones de prevención y represión del contrabando y drogas - Drogas	INPCFA	Millones US\$ Drogas	100.00	130.16	130.1%
26-B - Tasa de devoluciones atendidas en el tiempo límite de tolerancia (T.L.T.)	INPCFA	%	66.00	71.37	129.3%
64 - Nivel de incidencia sustancial en canal rojo en el régimen de importación para el consumo	INPCFA	%	39.00	50.42	129.3%
50-B - Tasa de efectividad de fiscalización	INPCFA	%	68.00	87.30	128.4%
27-A - Recaudación por gestión directa	INPCFA	Millones S/	449.10	566.78	126.0%
22 - Número de alertas régimen exportación definitiva	INPCFA	Cantidad	717	880	122.7%
63 - Nivel de control por riesgos de importaciones	INPCFA	%	64.00	75.40	117.8%
21-A - Tasa de reclamaciones atendidas en el tiempo límite de tolerancia (T.L.T.)	INPCFA	%	70.00	81.90	117.0%
14 - DUAAs de importación canal naranja, acogidas a la modalidad de despacho anticipado dentro del tiempo límite de tolerancia (T.L.T. = 48 hrs.)	INTA	%	90.00	99.77	110.9%
134-A - Resultado de las acciones de prevención y represión del contrabando y drogas - Contrabando	INPCFA	Millones US\$ Contrabando	180.00	199.29	110.7%
137 - Nivel de actas resueltas	INPCFA	%	85.00	93.43	109.9%
16 - Consultas vía "Contactenos" atendidas dentro del tiempo límite de tolerancia (T.L.T. = 2 días hábiles)	INTA	%	90.00	98.40	109.3%
19 - Tasa de fraccionamientos atendidos en plazo	INPCFA	%	92.00	99.60	108.3%
18 - Tasa de atención de solicitudes de procedimientos aduanales atendidos oportunamente	INTA	%	90.00	97.10	107.9%
41 - Reducción del stock de la deuda en cobranza coactiva	INPCFA	%	25.00	26.96	107.8%
12 - DUAAs de importación canal naranja, dentro del tiempo límite de tolerancia (T.L.T. = 5.5 ta)	INTA	%	95.00	97.90	103.1%
61 - Nivel de control aduanero concurrente de importaciones	INPCFA	%	20.00	18.40	103.1%
13 - Nivel de acogimiento al Despacho Anticipado en el régimen de importación para el consumo en la Intendencia de Aduana Maritima del Callao	INTA	%	35.00	36.76	102.2%
15 - DUAAs tramitadas de Exportación canal rojo, dentro del tiempo límite de tolerancia (T.L.T. = 3.3 hrs.)	INTA	%	95.00	97.05	102.2%
23 - Número de operadores económicos autorizados	INPCFA	Cantidad	10	10	100.0%
24 - Número de acuerdos de reconocimiento mutuo iniciados	INPCFA	Cantidad	2	2	100.0%
51-B - Tasa de efectividad de recibidos	INPCFA	%	100.00	100.00	100.0%
138 - Tasa de efectividad de los casos de contrabando	INPCFA	%	100.00	100.00	100.0%
112-B - Porcentaje de vehículos intervenidos y/o controlados	INPCFA	%	35.00	22.74	65.0%
114-B - Porcentaje de efectividad de hallazgos	INPCFA	%	6.00	2.22	44.4%

Fuente: SIGA

Elaboración: División de Evaluación y Seguimiento - GPCGC

ANEXO N° 2: RANKING DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES – META ANUAL 2013 ADUANAS

UBOO	Indicadores Cumplidos	% Cumplimiento	Indicadores Incumplidos	% Incumplimiento
IA MARITIMA	19	100.0%	0	0.0%
IA AEREA	17	100.0%	0	0.0%
IA TACNA	17	100.0%	0	0.0%
IA PAITA	11	100.0%	0	0.0%
IA PUNO	8	100.0%	0	0.0%
IA MOLLENDU	7	100.0%	0	0.0%
IA POSTAL	7	100.0%	0	0.0%
IA AREQUIPA	6	100.0%	0	0.0%
IA CHICLAYO	6	100.0%	0	0.0%
IA CUSCO	6	100.0%	0	0.0%
IA ILO	6	100.0%	0	0.0%
IA IQUITOS	6	100.0%	0	0.0%
IA CHIMBOTE	5	100.0%	0	0.0%
IA PISCO	5	100.0%	0	0.0%
IA PUCALLPA	5	100.0%	0	0.0%
IA SALAVERRY	5	100.0%	0	0.0%
IA TARAPOTO	5	100.0%	0	0.0%
IA TUMBES	7	87.5%	1	12.5%
IA PTO MALDONADO	5	83.3%	1	16.7%

No se incluye en el ranking los indicadores de puestos de control aduanero y tributario.
Indicadores N° 172 A-B-C, 173 A-B-C y 174 A-B-C.

Fuente: SIGA

Elaboración: División de Evaluación y Seguimiento - GPCGC

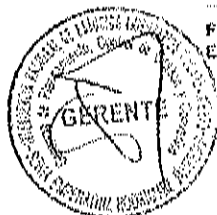


ANEXO N° 3: NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE META ANUAL 2013 - PROGRAMA PRESUPUESTAL FISCALIZACIÓN ADUANERA

INDICADOR	ÓRGANO RESPONSABLE	UNIDAD DE MEDIDA	META ANUAL	EJECUTADO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO ANUAL
157 - Número de acciones de evaluación a usuarios aduaneros certificados	INPCFA - PP	Unidad	10	36	360.0%
151 - Número de filtros implementados para aduanas operativas	INPCFA - PP	Unidad	400	813	203.3%
147 - Recomendación por acciones de fiscalización aduanera	INPCFA - PP	Nuevos Soles S/	56,200,000.00	107,626,036.00	191.3%
143 - Nivel de ajuste tributario por control aduanero	INPCFA - PP	%	5.30	9.46	178.2%
150 - Número de DAMs asignadas a canal de control, por normatividad	INPCFA - PP	Unidad	62456	39020	160.1%
145 - Nivel de incidencia sustancial en canal rojo en el régimen de importación para el consumo	INPCFA - PP	%	39.00	50.42	129.3%
153 - Número de programas de acciones de control	INPCFA - PP	Unidad	965	1,049	108.7%
146 - Nivel de incidencia de los programas de auditoría colonizados	INPCFA - PP	%	83.00	69.67	108.0%
156 - Informes de presunción de delito aduanero	INPCFA - PP	Unidad	56	60	107.1%
154 - Número de acciones de control posterior ejecutadas	INPCFA - PP	Unidad	1,122	1,193	106.3%
149 - Número de DAMs asignadas a canal de control, por posición de riesgos	INPCFA - PP	Unidad	112538	119410	106.0%
144 - Nivel de control aduanero concurrente en importaciones	INPCFA - PP	%	20.00	19.39	103.1%
155 - Número de acciones de control a operadores autorizados	INPCFA - PP	Unidad	131	134	102.3%
152 - Contenedores escaneados en el complejo aduanero de la VAC	INPCFA - PP	Unidad	69,630	69,910	100.4%
148 - Nivel de cumplimiento de entregables	INPCFA - PP	%	100.00	100.00	100.0%
158 - Cumplimiento de entregables	INPCFA - PP	Unidad	23	23	100.0%

Fuente: SIGA

Elaboración: División de Evaluación y Seguimiento - GPCGC



ANEXO N° 4: NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE META ANUAL 2013 - TRIBUTOS INTERNOS

INDICADOR	ORGANO RESPONSABLE	UNIDAD DE MEDIDA	META ANUAL	EJECUTADO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO ANUAL
167 - Cantidad de usuarios fiscalizados de bienes fiscalizados	INIQBF	Cantidad	362	1874	517.7%
37 - Tasa de recuperación de la deuda determinada	INCT	%	7.00	29.80	425.7%
36-A - Tasa de morosidad de fraccionamiento Pnco	INCT	% Pnco	4.50	2.20	204.6%
28 - Tasa de inspección de nuevos inscritos	INCT	%	5.00	9.70	194.0%
45 - Monto de pago inducido en focalización	INCT	Millones S/	1,854.30	3,180.07	171.5%
171 - Acciones de orientación	INIQBF	Cantidad	30	50	166.7%
52 - Tasa de recuperación de reclamos	INCT	%	11.00	18.30	166.4%
166 - Acciones de fiscalización (Usuarios de bienes fiscalizados)	INIQBF	Cantidad	1170	1874	160.2%
49-A - Tasa de reclamos	INCT	%	50.00	33.40	148.7%
36-C - Tasa de morosidad de fraccionamiento Pequeños	INCT	% Pequeños	10.00	6.80	147.1%
36-B - Tasa de morosidad de fraccionamiento Medianos	INCT	% Medianos	5.00	3.60	142.9%
42-B - Acciones de fiscalización terminadas - Cantidad verificaciones	INCT	Cantidad verificaciones	8,160	11,321	138.9%
21-B - Tasa de reclamaciones atendidas en el tiempo límite de tolerancia (TLT)	INCT	%	70.00	99.70	136.7%
31 - Brecha de presentación régimen general	INCT	%	7.00	5.90	132.2%
172-C - Porcentaje de vehículos intervenidos y/o controlados	INCT	%	22.00	29.00	131.8%
42-A - Acciones de fiscalización terminadas - Cantidad rentas	INCT	Cantidad rentas	101,000	131,965	130.7%
20 - Tasa de fraccionamientos otorgados en el plazo	INCT	%	68.00	85.90	126.3%
174-C - Porcentaje de efectividad de hallazgos	INCT	%	4.50	5.40	120.0%
53 - Monto de pago inducido en reclamos	INCT	Millones S/	347.00	407.42	117.4%
38 - Tasa de recuperación de la orden de pago	INCT	%	71.00	82.90	116.8%
57-C - Número de intervenciones por no entrega de comprobantes de pago Cantidad PPNN	INCT	Cantidad PPNN	2300	2670	116.1%
57-D - Número de intervenciones por no entrega de comprobantes de pago Cantidad RUS	INCT	Cantidad RUS	128400	148493	115.7%
27-B - Recaudación por gestión directa	INCT	Millones S/	12,000.00	13,824.04	115.2%
57-B - Número de intervenciones por no entrega de comprobantes de pago Cantidad RER	INCT	Cantidad RER	33300	37938	113.9%
39 - Ratio de recuperación de deuda gestionable - orden de pago Efectual	INCT	%	72.70	82.80	113.9%
50-A - Tasa de efectividad de focalización	INCT	%	86.00	97.60	113.6%
44-B - Ratio de cobertura de focalización Medianos	INCT	% Medianos	20.00	31.50	112.5%
42-A - Acciones de fiscalización terminadas - Cantidad auditorías	INCT	Cantidad auditorías	2.800	3.125	111.6%
57-A - Número de intervenciones por no entrega de comprobantes de pago Cantidad RG	INCT	Cantidad RG	73700	82073	111.4%
6-C - Tasa de transacciones electrónicas - Boletas Pago	INSC	%	15.10	17.70	109.9%
169 - Atención de solicitudes de inscripción dentro del plazo	INIQBF	%	76.00	83.09	108.3%
44-A - Ratio de cobertura de focalización Pnco	INCT	% Pnco	29.00	31.70	109.3%
170 - Atención de consultas técnicas dentro de plazo	INIQBF	%	90.00	98.18	109.1%
3 - Tasa de solicitudes atendidas oportunamente	INSC	%	86.00	93.80	109.1%
42-D - Acciones de fiscalización terminadas - Cantidad esquelas	INCT	Cantidad esquelas	105,000	113,996	108.6%

Fuente: SIGA

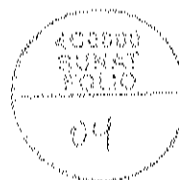
Elaboración: División de Evaluación y Seguimiento - GPCGC

Anexo N° 4: NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE META ANUAL 2013 - Tributos Internos

INDICADOR	ORGANO RESPONSABLE	UNIDAD DE MEDIDA	META ANUAL	EJECUTADO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO ANUAL
33.C - Tasa de morosidad tributaria Pequeños	INCT	% Pequeños	42.00	38.70	108.6%
42.C - Acciones de fiscalización terminadas - Cantidad comprobos	INCT	Cantidad comprobos	24,750	26,767	108.2%
34.A - Tasa de morosidad de Fiscalía Poco	INCT	% Poco	4.20	3.90	107.7%
188 - Acciones de fiscalización documentaria (Uso de bienes fiscalizados)	INIQBF	Cantidad	375	402	107.2%
68 - Porcentaje de formalización de centros comerciales controlados	INCT	%	90.00	101.00	106.3%
123.C - Porcentaje de inspecciones	INCT	%	10.00	10.60	106.0%
25.A - Tasa de devoluciones atendidas en el tiempo límite de tolerancia (RL1)	INCT	%	00.00	04.60	102.8%
43 - Acciones de fiscalización de Fiscalía	INCT	Cantidad	34,140	35,323	103.6%
17 - Tasa de consultas atendidas en plazo	INCT	%	00.00	02.00	102.6%
54 - Casos de facturas falsas seleccionados por remisión	INCT	Cantidad	40	41	102.6%
160 - Recaudación total por contribuciones a ESSALUD	INCT	Miles de S/	7,864.00	8,051.40	102.4%
Tasa de consultas telefónicas atendidas	INSC	%	93.00	94.90	102.0%
Número de centros informales controlados	INCT	Cantidad	100	102	102.0%
60 - Crecimiento de la cobertura de acreedores de Essalud	INCT	Miles acreedores	4800	4867	101.4%
26 - Tasa de devoluciones atendidas en forma automática	INCT	%	45.00	45.60	101.3%
11 - Quejas y sugerencias atendidas dentro del plazo establecido	INSC	%	93.60	94.70	101.3%
8 - Ciudadanos atendidos en los CSC dentro del tiempo de espera máxima (15 minutos)	INSC	%	90.00	90.90	101.0%
6.A - Tasa de transacciones electrónicas - RUC-COP	INSC	%	00.00	00.70	100.9%
1 - Nivel de percepción de las comunicaciones asertivas	INSC	%	Línea Base	45.00	100.0%
2 - Nivel de punto de contacto con el contribuyente	INSC	%	Línea Base	44.00	100.0%
7 - Tasa de error en las declaraciones	INSC	%	0.25	0.25	100.0%
9 - Centros de Servicios al Contribuyente implementados	INSC	Cantidad	16	16	100.0%
10 - Acuerdos implementados con stakeholders	INSC	Cantidad	7	7	100.0%
29 - Tasa de contribuyentes formalizados	INCT	%	Línea Base	93.00	100.0%
30 - Tasa de contribuyentes con trabajadores en planilla	INCT	%	Línea Base	91.00	100.0%
40 - Reducción del stock de la deuda exigible	INCT	%	Línea Base	1.70	100.0%
51.A - Tasa de efectividad de reclamos	INCT	%	Línea Base	14.60	100.0%
55 - Tasa de efectividad de los casos de evasión	INCT	%	100.00	100.00	100.0%
141 - Protocolos de actuación	INIQBF	Cantidad	3	3	100.0%
142 - Estudios sobre el débito de los (04) cuatros principales IGPF	INIQBF	Cantidad	4	4	100.0%
4 - Tasa de llamadas telefónicas atendidas dentro del plazo establecido (20 segundos)	INSC	%	75.00	73.80	98.4%
6.B - Tasa de transacciones electrónicas - DQJ	INSC	%	66.90	67.70	98.0%
33.B - Tasa de morosidad tributaria Medianos	INCT	% Medianos	36.50	39.10	91.4%
33.A - Tasa de morosidad tributaria Poco	INCT	% Poco	6.50	7.40	91.2%
34.B - Tasa de morosidad de Fiscalía Mediana	INCT	% Mediana	22.00	24.30	90.9%

Fuente: SIGA

Elaboración: División de Evaluación y Seguimiento - GPCGC



ANEXO N° 5: RANKING DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES – META ANUAL 2013 TRIBUTOS INTERNOS

UOOO	Indicadores Cumplidos	% Cumplimiento	Indicadores Incumplidos	% Incumplimiento
IR ICA	39	97.5%	1	2.5%
IR LAMBAYEQUE	38	95.0%	2	5.0%
IR TACNA	37	94.9%	2	5.1%
IR PIURA	37	92.5%	3	7.5%
IR LIMA	31	91.2%	3	8.8%
OZ HUANUCO	30	90.9%	3	9.1%
IR LIBERTAD	36	90.0%	4	10.0%
IR LORETO	35	89.7%	4	10.3%
OZ HUACHO	29	87.9%	4	12.1%
OZ UCAYALI	29	87.9%	4	12.1%
IR AREQUIPA	35	87.5%	5	12.5%
IR CUSCO	35	87.5%	5	12.5%
IR JUNIN	35	87.5%	5	12.5%
OZ TUMBES	28	87.5%	4	12.5%
IPCN	20	87.0%	3	13.0%
OZ CHIMBOTE	29	85.3%	5	14.7%
OZ SAN MARTIN	28	84.8%	5	15.2%
OZ HUARAZ	24	80.0%	6	20.0%
IR CAJAMARCA	30	78.9%	8	21.1%
OZ JULIACA	26	78.8%	7	21.2%

No se incluye en el ranking los Indicadores de puestos de control aduanero y tributario.
Indicadores N° 172 A-B-C, 173 A-B-C y 174 A-B-C.

Fuente: SIGA

Elaboración: División de Evaluación y Seguimiento - GPCGG



ANEXO N° 6: NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE META ANUAL 2013
ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN INTERNA (ASESORAMIENTO Y APOYO), ÓRGANO DE CONTROL Y DEFENSA JURÍDICA

INDICADOR	ÓRGANO RESPONSABLE	UNIDAD DE MEDIDA	META ANUAL	EJECUTADO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO ANUAL
71-B - Alcance y frecuencia de las campañas publicitarias. (Campañas con uso de TV) Cantidad - frecuencia	OIC	Cantidad Frecuencia	3	10	333.7%
72 - Participación de los colaboradores en los contenidos de las comunicaciones internas	OIC	Cantidad	30	60	100.7%
124 - Calidad de formulación de estudios de pre inversión de PIB	INETP	%	65.00	100.00	153.9%
105-B - Labores de control Preventivo y Positivo en la lucha contra la corrupción - % Venturas	OCI	% Venturas	100.00	130.00	150.0%
153 - Propuesta de normas legales contemplando iniciativas de política tributaria y aduanera	INETP	%	100.00	150.00	150.0%
118 - Denuncias admitidas a trámite de investigación fiscal	PROCURADURIA	%	85.00	114.24	134.4%
73 - Publicaciones de comunicación interna (noticias y anuncios)	OIC	Cantidad	90	120	133.3%
84 - Ejecución del plan de capacitación	INDESTA	%	100.00	131.00	131.0%
67 - Eventos regionales de cultura tributaria y aduanera	OIC	%	100.00	120.70	120.7%
105-A - Labores de control Preventivo y Positivo en la lucha contra la corrupción - % Acciones de control	OCI	% Acciones	100.00	120.00	120.0%
82-A - Plazo de ejecución de los procesos de selección de personal	INRH	%	84.00	100.00	119.1%
77 - Participantes con evaluación satisfactoria	INDESTA	%	70.00	83.60	119.4%
114 - Resultado de Recursos Judiciales Favorables - Monto (tributos internos - Aduanas - Labores)	PROCURADURIA	%	85.00	99.92	117.6%
92-B - Eficacia de la atención oportuna - % Monto exp.	INA - OEA	% Monto Expedientes	85.00	99.64	117.2%
110 - Resultado de Recursos Administrativos Favorables - Monto (tributos internos - Aduanas)	PROCURADURIA	%	85.00	99.04	116.5%
63 - Plazo de ejecución de los procesos de selección de directivos	INRH	%	80.00	100.00	118.3%
92-A - Eficacia de la atención oportuna - % Cantidad exp.	INA - OEA	% Cantidad Expedientes	85.00	98.90	115.2%
103 - Nivel de cumplimiento de notificaciones internas de supervisión y/o seguimiento	OFELCCOR	%	90.00	103.00	114.4%
71-A - Alcance y frecuencia de las campañas publicitarias. (Campañas con uso de TV) % de alcance	OIC	% Alcance	70.00	78.70	112.4%
90-A - Porcentaje de expedientes de pago otorgados dentro del plazo fijo 1 y 2 % LTI	INFP	% LTI	84.00	105.63	112.4%
104 - Admisión de denuncias ingresado al OCI	OCI	%	90.00	100.00	111.1%
93 - Eficacia en la atención de solicitudes externas	INA - OEA	%	90.00	99.80	110.9%
100-D - Porcentaje de atención de consultas legales dentro de plazo: Otras Consultas internas de otra naturaleza	INALI	% Otras Consultas	90.00	97.00	107.8%
95 - Estado de mercancías depositadas en custodia de aduanas aduanas privadas	GSA LIMA I	%	90.00	96.93	107.7%
98 - Capacitación a docentes sobre cultura fiscal y aduanera en instituciones educativas públicas y privadas	OIC	Cantidad	4600	4946	107.5%
104 - Porcentaje de informes de déficit tributario y aduanero evaluados dentro de plazo	INJ	%	80.00	84.80	107.5%
101 - Visitas de inspección a las unidades orgánicas de la entidad de mayor riesgo o críticas	OFELCCOR	Cantidad	100	107	107.0%
115 - Resultado de Recursos Administrativos Favorables - Cantidad (tributos internos - Aduanas)	PROCURADURIA	%	85.00	90.49	106.4%
111 - Breve de entrega de la documentación en general a la unidad de destino dentro del plazo de 05 horas de atención al	SI	%	80.00	83.90	105.4%
100-B - Porcentaje de atención de consultas legales dentro de plazo: C1 - Consultas internas en materia tributaria	INJ	% C1	90.00	94.20	104.7%
85 - Estructuración de participantes internos	INDESTA	%	80.00	83.60	104.5%
70 - Tasa de participación en medios de prensa (revistas, boletines, radio, portales de noticias)	OIC	%	90.00	94.00	104.4%
127 - Cumplimiento de entregables de gestión de convales	INETP	%	100.00	104.00	104.0%
91 - Porcentaje de uso del patrimonio	INFP	%	97.00	100.44	103.6%
107 - Efectividad de la defensa de trabajadores	INALI	%	87.00	90.00	103.5%

Fuente: SIGA

Elaboración: División de Evaluación y Seguimiento - GPCGC

ANEXO Nº 6: NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE META ANUAL 2013
ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN INTERNA (ASESORAMIENTO Y APOYO), ÓRGANO DE CONTROL Y DEFENSA JURÍDICA

INDICADOR	ÓRGANO RESPONSABLE	UNIDAD DE MEDIDA	META ANUAL	EJECUTADO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO ANUAL
98 - Porcentaje de reducción de vulnerabilidades de mayor riesgo a mitigar	INSI	%	60.00	62.00	103.3%
106 - Porcentaje de requerimientos administrativos atendidos dentro del plazo	INAJI	%	90.00	93.00	103.3%
79 - Expedientes concluidos dentro del plazo de atención	INRH	%	96.00	99.00	103.1%
101 - Porcentaje de requerimientos normativos programados atendidos	INJ	%	85.00	87.50	102.9%
97 - Solicitudes SAU incidentes atendidos en plazo	INSI	%	80.00	82.00	102.5%
96 - Porcentaje de transacciones en el tiempo esperado de respuesta	INSI	%	95.00	97.00	102.1%
94 - Salida de mercancías disponibles en custodia de almacenes aduaneros SUNAT	INA - OEA	%	90.00	91.86	102.1%
100-A - Porcentaje de atención de consultas legales dentro del plazo CE: Consultas externas de Negocio	INJ	% CE	88.00	89.70	101.9%
90-B - Porcentaje de expedientes de pago atendidos dentro del plazo Línea 1 y 2 % (12)	INFP	LT2	90.00	90.83	101.0%
86 - Nivel de aplicación	INDESTA	%	71.00	72.20	101.7%
110 - Nivel de entrega a la unidad de destino de la documentación considerada prioritaria dentro del plazo de 03	SI	%	97.00	98.61	101.7%
112 - Nivel de atención de los Servicios de archivo solicitados por los usuarios dentro del plazo de cuatro días	SI	%	97.00	98.38	101.4%
103 - Porcentaje de atención de opiniones sobre proyectos normativos dentro de plazo	INJ	%	90.00	91.20	101.3%
129 - Cumplimiento de la información estadística dentro del plazo establecido	INETP	%	98.00	100.00	101.0%
170 - Denuncias con formalización de proceso penal	PROCURADURIA	%	85.00	86.32	100.4%
100-C - Porcentaje de atención de consultas legales dentro del plazo: C12. Consultas internas en materia aduanera	INJ	% C12	90.00	90.20	100.2%
113 - Resultado de Sentencias Judiciales Favorables - Cantidad (Tributos Internos - Aduanas - Laborales)	PROCURADURIA	%	85.00	86.10	100.1%
66 - Nivel de percepción de la contribución de la labor de los colaboradores en el desarrollo de la cultura fiscal y aduanera	OIC	%	Línea Base	87.10	100.0%
64 - Nivel de percepción positiva de la ciudadanía sobre la contribución de SUNAT en la generación de conciencia tributaria	OIC	%	Línea Base	63.00	100.0%
74 - Nivel de cumplimiento de entregables de la evaluación del ambiente laboral	INRH	%	100.00	100.00	100.0%
75 - Cumplimiento de entregables del plan de clima laboral 2013	INRH	%	100.00	100.00	100.0%
76 - Nivel de cumplimiento de entregables del sistema de seguridad y salud ocupacional	INRH	%	100.00	100.00	100.0%
81 - Ingresos de personal no programados	INRH	%	Línea Base	66.79	100.0%
123 - Plazo de ejecución de los procesos de selección de personal - % Priorizados	INRH	% Priorizados	100.00	100.00	100.0%
88 - Cumplimiento de compromisos	INDESTA	%	100.00	100.00	100.0%
98-A - Entregables informáticos atendidos en plazo	INSI	%	90.00	90.00	100.0%
98-B - Entregables informáticos atendidos en plazo % Priorizados	INSI	% Priorizados	100.00	100.00	100.0%
102 - Nivel de programación de requerimientos normativos	INJ	%	Línea Base	0.00	100.0%
118 - Sentencias Judiciales con pena efectiva	PROCURADURIA	Cantidad	40	40	100.0%
121 - Cumplimiento de los entregables de planificación programados	INETP	%	100.00	100.00	100.0%
122 - Cumplimiento de entregables de gestión de proyectos programados	INETP	%	100.00	100.00	100.0%
128 - Cumplimiento de entregables de instrumentos de gestión	INETP	%	100.00	100.00	100.0%
130 - Estudios e investigaciones aprobados	INETP	%	100.00	100.00	100.0%
162 - Cumplimiento de entregables programados	OPELCCOR	%	100.00	100.00	100.0%
165-C - Laboros de control Preventivo y Posterior en la lucha frontal contra la corrupción - % Operativos	OCC	% Operativos	100.00	100.00	100.0%

Fuente: SIGA

Elaboración: División de Evaluación y Seguimiento - GPCGC

ANEXO Nº 6: NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE META ANUAL 2013
ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN INTERNA (ASESORAMIENTO Y APOYO), ÓRGANO DE CONTROL Y DEFENSA JURÍDICA

INDICADOR	ÓRGANO RESPONSABLE	UNIDAD DE MEDIDA	META ANUAL	EJECUTADO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO ANUAL
105 - Porcentaje de expedientes no contenciosos tributarios y aduaneros resueltos dentro de plazo	INJ	%	85.00	81.40	95.8%
69 - Recordación publicitaria, y comprensión y credibilidad de los mensajes transmitidos	OIC	%	36.00	33.00	91.3%
123 - Proyectos de inversión pública con viabilidad del SNIP u en estado de evaluación en la OPI	INETP	%	100.00	87.50	87.5%
109 - Nivel de ejecución presupuestal de la unidad ejecutora	UE	%	86.00	71.46	84.1%
101 - Cumplimiento del proceso de ejecución de los proyectos de inversión pública	UE	%	100.00	54.04	54.8%

Fuente: SIGA

Elaboración: División de Evaluación y Seguimiento - GPCGC

