

Plan Operativo Institucional 2014

019
1K0000
SUNAT
15

**INFORME DE EVALUACIÓN ANUAL
POI 2014**

Oficina Nacional de Planeamiento
Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión

Año 2014



Informe N° 001-2015-SUNAT/1K1200**INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO
DEL POI 2014**

I. PRESENTACIÓN.....	3
II. RESULTADOS DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2014.....	3
II.1 RESULTADOS GENERALES	3
II.2 RESULTADOS POR OBJETIVO ESTRATÉGICO	4
II.3 RESULTADOS POR ORGANO	5
II.4 INDICADORES DE NIVEL 1.....	7
II.5 INDICADORES DE NIVEL 2.....	9
III. RESULTADOS PROGRAMA PRESUPUESTAL DE FISCALIZACIÓN ADUANERA	11
IV. CONCLUSIONES	12
V. RECOMENDACIONES.....	13
ANEXO N° 1: NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE META AL MES DE AÑO 2014 -INDICADORES NIVEL 1	14
ANEXO N° 2: SUSTENTO DE INCUMPLIMIENTOS DE METAS - INDICADORES DE NIVEL 1	15
ANEXO N° 3: SUSTENTO DE SOBRECUMPLIMIENTOS DE METAS - INDICADORES DE NIVEL 1	16
ANEXO N° 4: NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE META AL MES DE AÑO 2014 - INDICADORES DE NIVEL 2	17
ANEXO N° 5: SUSTENTO DE INCUMPLIMIENTOS DE METAS - INDICADORES DE NIVEL 2	21
ANEXO N° 6: NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE META AL AÑO 2014 - PROGRAMA PRESUPUESTAL FISCALIZACIÓN ADUANERA	23
ANEXO N° 7: NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE META DE PROGRAMAS DE CAMBIO Y PROYECTOS INDEPENDIENTES – AÑO 2014	23



I. PRESENTACIÓN

El presente informe constituye un instrumento de gestión para la Alta Dirección ya que muestra los resultados de la evaluación y seguimiento del Plan Operativo Institucional (POI) de la SUNAT respecto al cumplimiento de metas de los indicadores del año 2014.

Al respecto, se debe precisar que la Alta Dirección consideró necesario realizar el seguimiento y evaluación mensual de los indicadores contemplados en el POI 2014, con el fin de:

- 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 colaboradores 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.



Para efectos de la elaboración del presente informe, se ha tomado en cuenta los indicadores operativos y metas contempladas en el POI de la SUNAT para el año 2014 (meta anual), aprobado con Resolución de Superintendencia N° 365-2013/SUNAT del 19 de diciembre del 2013 y normas modificatorias.



La determinación del cumplimiento de las metas de los indicadores del POI 2014, en base a la información ingresada en el Módulo de Planificación del Sistema de Información y Gestión Administrativa (SIGA) por los órganos responsables de los indicadores POI¹, está a cargo de la División de Evaluación y Seguimiento (DES) de la Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión (GPCG).

II. RESULTADOS DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2014²

II.1 RESULTADOS GENERALES

De la evaluación al cumplimiento de los indicadores POI-2014, se observa lo siguiente:

- 1 Continuos retrasos e incumplimientos de los órganos responsables del POI en relación al ingreso oportuno de la información en el SIGA, incumpléndose con los plazos establecidos por la ONP, lo que conlleva a atrasos en la evaluación y seguimiento del POI. Asimismo, los órganos responsables de ingresar la justificación de incumplimiento o sobrecumplimiento incumplen con los plazos establecidos por la ONP.
- 2 Indicadores del POI 2014 referidos a los anexo I.1 y I.2 (Nivel 1 y Nivel 2) de la RS N° 365-2013/SUNAT y modificatorias, no incluye los indicadores del Programa Presupuestal de Fiscalización Aduanera.

Cuadro N° 1: Cumplimiento de los indicadores POI
 Año 2014

NIVEL	NIVEL DE CUMPLIMIENTO ANUAL	INDICADORES			TOTALES
		CUMPLIDOS	NO CUMPLIDOS	NO MEDIDOS/NO CONSIDERADOS (1)	
Nivel 1	95.9%	47	2	1	50
Nivel 2	90.8%	109	11	11	131
Resultado avance POI: Año 2014	92.3%	156	13	12	181

(1) Los indicadores no medidos/no considerados para la evaluación son:

- Nivel 1: 1.011 Presión Tributaria.
- Nivel 2: 2.050-A a J: Nivel de satisfacción de los servicios brindados a los colaboradores.
- Nivel 2: 2.099: Importe de Resoluciones Administrativas Favorables (Tributos Internos - Aduanas - Arbitrajes)

Fuente: SIGA

Elaboración: División de Evaluación y Seguimiento – GPCG

El nivel de cumplimiento de los indicadores POI 2014 fue de 92.3%. Por otro lado, se tienen doce (12) indicadores que no fueron medidos/no considerados para la evaluación:

- a) Indicador 1.011 Presión Tributaria.
- b) Diez (10) indicadores relacionados a la Encuesta "Nivel de satisfacción de los servicios brindados a los colaboradores".
- c) Indicador alternativo 2.099: Importe de Resoluciones Administrativas Favorables (Tributos Internos-Aduanas-Arbitrajes).



II.2 RESULTADOS POR OBJETIVO ESTRATÉGICO

En el siguiente cuadro se muestra los resultados globales de la gestión institucional por Objetivo Estratégico:

Cuadro N° 2: Resultado de los indicadores POI por Objetivo Estratégico
 Año 2014

OBJETIVO ESTRATÉGICO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	INDICADORES			TOTALES
		CUMPLIDOS	NO CUMPLIDOS	NO MEDIDOS/NO CONSIDERADOS (1)	
OE 1 Brindar servicios de calidad para incrementar el cumplimiento	94.3%	33	2	0	35
OE 2 Incrementar la efectividad del control del incumplimiento	83.3%	30	6	1	37
OE 3 Liderar el desarrollo de la cultura fiscal y aduanera y fortalecer la imagen institucional	100.0%	5	0	0	5
OE 4 Asegurar y garantizar el desarrollo institucional y del recurso humano	93.0%	66	5	11	82
OE 6 Reducir el contrabando y el tráfico ilícito de mercancías	100.0%	17	0	0	17
OE 7 Reducir el tráfico ilícito de IQPF y la minería ilegal	100.0%	5	0	0	5
Resultado avance POI: Año 2014	92.3%	156	13	12	181

(1) Los indicadores no medidos/no considerados para la evaluación son:

- Nivel 1: 1.011 Presión Tributaria.
- Nivel 2: 2.050-A a J: Nivel de satisfacción de los servicios brindados a los colaboradores.
- Nivel 2: 2.099: Importe de Resoluciones Administrativas Favorables (Tributos Internos - Aduanas - Arbitrajes)

Fuente: SIGA

Elaboración: División de Evaluación y Seguimiento – GPCG



Al respecto, debemos señalar que el nivel de cumplimiento anual relacionado a los indicadores de los Objetivos Estratégicos, 3: "Liderar el desarrollo de la cultura fiscal y aduanera y fortalecer la imagen institucional", 6: "Reducir el contrabando y el tráfico ilícito de mercancías" y 7: "Reducir el tráfico ilícito de IQPF y la minería ilegal", fue del 100%.

En cuanto al nivel de cumplimiento anual de los indicadores relacionados al Objetivo Estratégico 1: "Brindar servicios de calidad para incrementar el cumplimiento" fue de 94.3% debido a que dos (02) indicadores de nivel 2 no alcanzaron la meta:

- Indicador 2.004.- Tasa de consultas telefónicas atendidas (99.4%).
- Indicador 2.007.- Nivel de percepción de las comunicaciones asertivas (94.0%).

El nivel de cumplimiento anual de los indicadores relacionados al Objetivo Estratégico 2: "Incrementar la efectividad del control del incumplimiento" fue de 83.3%, debido a que seis (06) indicadores de nivel 2 no alcanzaron la meta:

- Indicador 2.025.- Recuperación del stock de valores (64.8%).
- Indicador 2.026.- Monto de pago Inducido en Fiscalización (97.8%).
- Indicador 2.027.- Monto de pago Inducido en Reclamos (88.9%).
- Indicador 2.030.- Recaudación Total por Contribuciones a ESSALUD (99.7%).
- Indicador 2.044.- Número de Operadores Económicos Autorizados (91.7%).
- Indicador 2.106.- Recaudación por Gestión Directa (81%).

Por último, el nivel de cumplimiento de los indicadores relacionados al Objetivo 4: "Asegurar y garantizar el desarrollo institucional y del recurso humano", fue de 93.0% debido al incumplimiento de cinco (05) indicadores:

- Indicador 1.030-D.- Nivel de atención de entregables o hitos de control de programas de cambio o proyectos independientes – PGCH (86.0%).
- Indicador 1.030-E.- Nivel de atención de entregables o hitos de control de programas de cambio o proyectos independientes – PMCBU (85.0%).
- Indicador 2.053.- Solicitudes SAU por falla de la aplicación atendidas en plazo (98.5%).
- Indicador 2.078-A.- Obras concluidas y en uso de Proyectos de Inversión Pública durante el año 2014 - Obras culminadas (88.9%).
- Indicador 2.115.- Nivel de atención de hitos de control de proyectos de inversión pública en fase de inversión (92.7%).

II.3 RESULTADOS POR ÓRGANO

En el siguiente cuadro se muestra los resultados de la gestión institucional por órgano:



Cuadro N° 3: Resultado de los indicadores POI por Órgano
Año 2014

ORGANO (S)	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	INDICADORES			TOTALES
		CUMPLIDOS	NO CUMPLIDOS	NO MEDIDOS/NO CONSIDERADOS (1)	
SNAO	80.0%	24	6	0	30
SNAA	96.9%	31	1	0	32
SNADE	97.0%	32	1	2	35
SNAAF	92.6%	25	2	5	32
SN	94.6%	35	2	4	41
Conjuntos (2)	90.0%	9	1	1	11
Resultado avance POI: Año 2014	92.3%	156	13	12	181

- (1) Los indicadores no medidos/no considerados para la evaluación son:
- Nivel 1: 1.011 Presión Tributaria.
 - Nivel 2: 2.050-A a J: Nivel de satisfacción de los servicios brindados a los colaboradores.
 - Nivel 2: 2.099: Importe de Resoluciones Administrativas Favorables (Tributos Internos - Aduanas - Arbitrajes)

- (2) Corresponden a más de un órgano responsable

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

El nivel de cumplimiento relacionado a los indicadores de la Superintendencia Nacional Adjunta Operativa (SNAO) fue de 80% esto se debe al incumplimiento de seis (06) indicadores de nivel 2 relacionados principalmente al objetivo estratégico 2 "Incrementar la efectividad del control del incumplimiento":

- OE 1: Indicador 2.004.- Tasa de consultas telefónicas atendidas.
- OE 2: Indicador 2.025.- Recuperación del stock de valores.
- OE 2: Indicador 2.026.- Monto de pago Inducido en Fiscalización.
- OE 2: Indicador 2.027.- Monto de pago Inducido en Reclamos.
- OE 2: Indicador 2.030.- Recaudación Total por Contribuciones a ESSALUD.
- OE 2: Indicador 2.106.- Recaudación por Gestión Directa.

Respecto a los indicadores de la Superintendencia Nacional Adjunta de Aduanas (SNAA) su nivel de cumplimiento fue de 96.9% debido al incumplimiento del siguiente indicador:

- OE 2: Indicador 2.044.- Número de Operadores Económicos Autorizados.

Con relación a los indicadores de la Superintendencia Nacional de Desarrollo Estratégico (SNADE) su nivel de cumplimiento fue de 97.0%% debido al incumplimiento del siguiente indicador:

- OE 4: Indicador 2.053.- Solicitudes SAU por falla de la aplicación atendidas en plazo.

El nivel de cumplimiento relacionado a los indicadores de la Superintendencia Nacional Adjunta de Administración y Finanzas (SNAAF) fue de 92.6% esto principalmente se debe al incumplimiento de indicadores de nivel 2



relacionados al objetivo estratégico 4 "Asegurar y garantizar el desarrollo institucional y del recurso humano":

- Indicador 2.078-A.- Obras concluidas y en uso de Proyectos de Inversión Pública durante el año 2014 - Obras culminadas.
- Indicador 2.115.- Nivel de atención de hitos de control de proyectos de inversión pública en fase de inversión.

El nivel de cumplimiento relacionado a los indicadores de la Superintendencia Nacional (SN) fue de 94.6% esto principalmente se debe al incumplimiento de dos (02) indicadores relacionados al objetivo estratégico 4 "Asegurar y garantizar el desarrollo institucional y del recurso humano":

- Indicador 1.030-D.- Nivel de atención de entregables o hitos de control de programas de cambio o proyectos independientes – PGCH.
- Indicador 1.030-E.- Nivel de atención de entregables o hitos de control de programas de cambio o proyectos independientes – PMCBU.

Finalmente, el nivel de cumplimiento relacionado a los indicadores a cargo de más de un Órgano (Conjuntos) fue de 90.0% esto se debe al incumplimiento de un (01) indicador relacionado al objetivo estratégico 1 "Brindar servicios de calidad para incrementar el cumplimiento":

- Indicador 2.007.- Nivel de percepción de las comunicaciones asertivas.

II.4 INDICADORES DE NIVEL 1



Al cierre del 2014, se tienen los siguientes resultados (ver detalle en el Anexo N° 1):

1) Respecto a los macro indicadores podemos precisar lo siguiente:

- Para efectos de la medición anual del indicador N° 1.011: Presión Tributaria, relacionado al Objetivo Estratégico N° 2 - Incrementar la efectividad del control del incumplimiento, se tomará el PBI de cierre anual publicado en el boletín Nota Semanal del BCRP hacia la primera semana de marzo del 2015 de acuerdo a lo señalado en la ficha POI, por lo que al 31 de diciembre del 2014 el indicador se considera como no medido.

No obstante, se realizó la evaluación y seguimiento a los resultados por dependencia y nacional del indicador 1.011-A - Recaudación Total (Tributos Internos) relacionado con la Recaudación total, siendo su nivel de cumplimiento anual de 101.0%, como se puede apreciar las dependencias con mayor participación son la Intendencia de Principales Contribuyentes Nacionales (IPCN) con el 52.2% del total nacional y la Intendencia Lima con el 34.8% que en conjunto suman el 87.0% del total de la recaudación.



Cuadro N° 4: SUNAT: Ingresos Tributarios Recaudados por Dependencias – Tributos Internos

Año 2014 – en Millones de Nuevos Soles

UUOO	META	EJECUTADO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
IPCN	37,762.0	37,296.0	98.8%
I LIMA	23,974.7	24,895.2	103.8%
IR AREQUIPA	1,930.0	2,199.5	114.0%
IR LA LIBERTAD	1,249.6	1,287.6	103.0%
IR PIURA	980.9	978.7	99.8%
IR LAMBAYEQUE	596.0	600.4	100.7%
IR ICA	580.8	585.6	100.8%
IR CUSCO	679.4	530.3	78.1%
IR JUNIN	437.1	449.1	102.8%
OZ UCAYALI	432.9	438.9	101.4%
OZ JULIACA	301.8	305.4	101.2%
IR TACNA	286.5	289.6	101.1%
IR CAJAMARCA	250.6	270.2	107.8%
IR LORETO	238.5	245.6	103.0%
OZ HUACHO	226.8	230.1	101.5%
OZ CHIMBOTE	220.6	211.5	95.9%
OZ SAN MARTIN	184.1	185.2	100.6%
OZ HUANUCO	163.5	167.3	102.3%
OZ HUARAZ	119.2	123.6	103.7%
IR AYACUCHO	103.2	107.5	104.1%
OZ TUMBES	50.8	52.4	103.2%
IR MADRE DE DIOS	39.9	45.6	114.3%
TOTAL	70,808.9	71,495.4	101.0%

 Fuente: IPGO
 Elaboración: División de Evaluación y Seguimiento – GPCG


En el siguiente cuadro se muestran los resultados de Recaudación Total tanto de Tributos Internos como de Aduanas.

Cuadro N° 5: SUNAT Ingresos Tributarios Recaudados: Total Tributos Internos y Aduaneros

Año 2014 – Millones de Nuevos Soles

Resumen	Ejecutado	Meta Anual	Avance
Tributos Internos	71,495.4	70,809.0	101.0%
Tributos Aduaneros	24,993.1	24,201.0	103.3%
Total General	96,488.6	95,010.0	101.6%

 Fuente: Notas Tributarias
 Elaboración: División de Evaluación y Seguimiento – GPCG

- La ejecución anual del Indicador 1.046: Reducción de Quejas-Reclamos, relacionado al Objetivo Estratégico N° 1 - Brindar servicios de calidad para incrementar el cumplimiento fue de 46.2% siendo su

nivel de cumplimiento de 132.0%. Cabe señalar que la meta anual fue de 35.0%.

- La ejecución anual del Indicador 1.031: Resultado de las acciones de prevención y represión del contrabando, relacionado al Objetivo Estratégico N° 6 - Reducir el contrabando y el tráfico ilícito de mercancías fue de 253.9 Millones de USD siendo su nivel de cumplimiento de 112.8%. Cabe señalar que la meta anual fue de 225 Millones de USD.
- 2) Los Indicadores 1.030-A al 1.030-I que miden el nivel de atención de entregables o hitos de control de programas de cambio y proyectos independientes se muestran en el anexo N° 7 del presente informe en donde se puede observar su ejecución anual. De los resultados obtenidos, se observa que se ha incumplido en dos de nueve indicadores:
- Indicador 1.030-D: Nivel de atención de entregables o hitos de control de programas de cambio o proyectos independientes – Programa de cambio de Gestión del Capital Humano - PGCH (86.0%).
 - Indicador 1.030-E: Nivel de atención de entregables o hitos de control de programas de cambio o proyectos independientes – Programa de Mejora del Control de los Bienes Usados en la fabricación de drogas ilícitas y en la Minería Ilegal - PMCBU (85.0%).
- 3) Los siguientes indicadores muestran un nivel de sobrecumplimiento de la meta mayor a 150.0% (ver detalle de sustentos en el Anexo N° 3):
- Indicador 1.021: Nivel de incidencia del control no intrusivo en la IAMC, relacionado al Objetivo Estratégico 2: Incrementar la efectividad del control del incumplimiento (227.8%).
 - Indicador 1.033: Resultado de las intervenciones de mercancía sensible en zonas priorizadas, relacionado al Objetivo Estratégico 6: Reducir el contrabando y el tráfico ilícito de mercancías (189.1%).
 - Indicador 1.035: Resultado de las acciones en la lucha contra las drogas, relacionado al Objetivo Estratégico 6: Reducir el contrabando y el tráfico ilícito de mercancías (198.6%).



II.5 INDICADORES DE NIVEL 2

Se tienen los siguientes resultados (ver detalle en el Anexo N° 4):

- 1) Once (11) indicadores muestran incumplimiento de metas (ver sustento de incumplimiento de metas en el Anexo N° 5), del mismo modo doce (12) indicadores muestran niveles de sobrecumplimiento de metas mayores o iguales 150.0%.
- 2) Conforme a lo señalado en las fichas de los indicadores N° 2.025: Recuperación del stock de valores; N° 2.026: Monto de pago inducido en fiscalización y N° 2.027: Monto de pago inducido en reclamos, se consideran cumplidas sus metas siempre y cuando se cumpla con la meta del indicador 2.106: Recaudación por Gestión Directa (RGD).

**Cuadro N° 6: Indicador N° 2.106 Recaudación por Gestión Directa
Año 2014**

DEPENDENCIA	% Avance Indicador 2.106 Recaudación por gestión directa	% Avance Indicador 2.025 Recuperación del stock de valores	% Avance Indicador 2.026 Monto de pago inducido en fiscalización	% Avance Indicador 2.027 Monto de pago inducido en reclamos
IR LORETO	110.5	74.0%	60.0%	61.9%
IR TACNA	101.5	56.8%	99.8%	34.5%
OZ SAN MARTIN	100.4%	43.8%	71.6%	
OZ TUMBES	112.5%	54.5%	113.2%	
OZ UCAYALI	101.5%	66.0%	90.5%	

Fuente: SIGA

Elaboración: División de Evaluación y Seguimiento – GPCG

3) Con relación al nivel de ejecución de los Indicadores N° 2.056- A y B: Eficiencia de la atención oportuna³ (en cantidad e importe de contratos suscritos), la División de Programación y Gestión (DPG) de la Gerencia Administrativa de la INA señala que para el 2014 no se ha previsto la suscripción de contratos de procesos de selección para la Oficina de Soporte Administrativo (OSA) de Cajamarca, por lo que no se ha registrado en el SIGA su nivel de ejecución pese a que se cuenta con meta programada.

4) Con relación a los indicadores Nivel de Satisfacción de los Servicios Brindados a los Colaboradores 2.050 A-J, se debe señalar que la encuesta a aplicar inicialmente prevista para el mes de diciembre del 2014, se viene llevando a cabo durante los meses de enero y febrero 2015, luego de lo cual se obtendrán los resultados.

5) Con relación al Indicador 2.099 Importe de Resoluciones Administrativas favorables, cabe señalar que es un indicador alternativo al 2.089: Resultado de Resoluciones Administrativas favorables – monto, es decir se debe cumplir uno u otro indicador.

Considerando que el Indicador 2.089: Resultado de Resoluciones Administrativas favorables – monto se ha cumplido al obtener un 85.89% respecto de la meta que era 85.0%, el resultado del indicador 2.099: Importe de Resoluciones Administrativas Favorables no se ha considerado para efectos de la presente evaluación.

Sin perjuicio de lo señalado, de acuerdo a lo indicado por la Procuraduría en el Informe N° 004-2015-SUNAT/1L0000, el Indicador 2.099 Importe de Resoluciones Administrativas Favorables habría resultado imposible de cumplir ya que alcanzar S/. 1,000 millones de nuevos soles de monto favorable, requería que el Tribunal Fiscal resuelva expedientes por S/. 1,176 millones de nuevos soles durante el 2014; año en el cual sólo se resolvió expedientes por S/. 616.4 millones de nuevos soles, de los cuales se logró que 85.89% sea a favor.

6) Los indicadores 2.114: Nivel de atención de entregables o hitos de control de los estudios de pre-inversión de los proyectos de inversión pública y 2.115: Nivel de atención de hitos de control de proyectos de inversión

3 Cabe señalar que en la ficha del indicador N° 2.056 A-B, señala en su forma de cálculo, que en los casos en que no se tenga prevista la suscripción de contratos en el mes de evaluación, se considerará que no aplica el indicador.



pública en fase de inversión, que miden el nivel de atención de entregables o hitos de control de proyectos de inversión pública tuvieron el siguiente cumplimiento anual:

- Indicador 2.114: Nivel de atención de entregables o hitos de control de los estudios de pre-inversión de los proyectos de inversión pública: (100.0%).
- Indicador 2.115: Nivel de atención de hitos de control de proyectos de inversión pública en fase de inversión: (92.7%), no habiendo cumplido con tres (03) entregables programados.

III. RESULTADOS PROGRAMA PRESUPUESTAL DE FISCALIZACIÓN ADUANERA

Con relación al cumplimiento de la meta de los indicadores del Programa Presupuestal (PP) de Fiscalización Aduanera, se tienen los siguientes resultados:

Cuadro N° 7: Resultado de los indicadores POI al mes de diciembre 2014 - PP Fiscalización Aduanera

PROGRAMA PRESUPUESTAL	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	INDICADORES			
		CUMPLIDOS	NO CUMPLIDOS	NO MEDIDOS	TOTALES
FISCALIZACION ADUANERA	92.3%	12	1	0	13

Fuente: SIGA
Elaboración: División de Evaluación y Seguimiento – GPCG

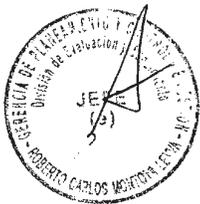
- 1) De un total trece (13) indicadores se logró un nivel de cumplimiento del 92.3%.
- 2) El siguiente indicador muestra incumplimiento de meta a diciembre 2014:
 - Indicador 3.010: Número de Operadores Económicos Autorizados (91.7%). La ICA atribuye el incumplimiento a que el programa OEA es de aplicación voluntaria, es decir, se otorga el certificado solo a los operadores que soliciten su certificación, habiéndose calificado en el 2014 a once (11) empresas como Operadores Económicos Autorizados (meta 12).
- 3) Los siguientes indicadores muestran sobrecumplimiento mayor a 150%:
 - Indicador N° 3.005: Recaudación por Acciones de Fiscalización Aduanera (178.4%). La ICA atribuye el sobrecumplimiento a los pagos extraordinarios realizados en los meses pasados. Además, en el mes de diciembre sobresalen los pagos de Importaciones Karoda S.R.L (S/. 1.57 millones de nuevos soles), FLSmidth S.A.C (S/. 1.39 millones de nuevos soles) y Ajinomoto del Perú S.A. (S/. 1.32 millones de nuevos soles).
 - Indicador N° 3.012: Resoluciones de determinación (370.1%). La ICA atribuye el sobrecumplimiento a que se siguen acumulando gran cantidad de liquidaciones de cobranza emitidas en los meses pasados por concepto de regalías. Además, en el mes de diciembre resaltan los casos de Ajinomoto del Perú S.A., Sodimac Perú S.A. y Flsmidth S.A.C con 242, 221 y 213 liquidaciones de cobranza, respectivamente.



- 4) En el Anexo N° 6 se muestra el nivel de cumplimiento de la meta del mes de diciembre de los indicadores del PP Fiscalización Aduanera contemplados en el POI 2014.

IV. CONCLUSIONES

1. El nivel de cumplimiento del indicador de recaudación total nacional de Tributos Internos fue de 101.0% (S/. 71,495.4 millones de nuevos soles), siendo las dependencias con mayor participación en la recaudación la Intendencia de Principales Contribuyentes Nacionales y la Intendencia Lima con el 52.2% y 34.8% respectivamente.
2. El resultado del indicador de recaudación total nacional de Aduanas fue de 103.3% (S/. 24,993.1 millones de nuevos soles).
3. El resultado del indicador N° 1.046: Reducción de Quejas-Reclamos fue de 46.2%, siendo el nivel de cumplimiento anual del 132.0%.
4. El resultado del indicador N° 1.031: Resultado de las acciones de prevención y represión del contrabando fue de 253.9 Millones USD, siendo el nivel de cumplimiento anual del 112.8%.
5. De un total de ciento sesenta y nueve (169) indicadores medidos, se logró cumplir con la meta en ciento cincuenta y seis (156) indicadores, teniendo por tanto un nivel de cumplimiento del 92.3% del total de indicadores:



- En los indicadores de Nivel 1 y 2, se observa un nivel de cumplimiento del 95.9% y 90.8% respectivamente.

- El nivel de cumplimiento de los indicadores por Objetivo Estratégico: OE1, OE2, OE3, OE4, OE6 y OE7 fue de 94.3%, 83.3%, 100.0%, 93.0%, 100.0% y 100.0% respectivamente.



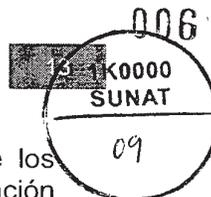
- El nivel de cumplimiento de los indicadores por Superintendencia Nacional Adjunta: SNAO, SNAA, SNADE, SNAAF y los Órganos que dependen de la SN fue de 80.0%, 96.9%, 97.0%, 92.6% y 94.6% respectivamente.

- Con relación a los indicadores cuyo cumplimiento de meta está asignado a más de un órgano responsable, se observa un nivel de cumplimiento del 90.0%.

6. Con relación al Programa Presupuestal de Fiscalización Aduanera, de un total trece (13) indicadores se logró un nivel de cumplimiento del 92.3%.

7. Con relación a la determinación del cumplimiento de metas, se cuenta con doce (12) indicadores no medidos/no considerados (Nivel 1 y Nivel 2).

- Indicador 1.011 Presión Tributaria de Nivel 1.
- Diez (10) indicadores relacionados a la Encuesta "Nivel de satisfacción de los servicios brindados a los colaboradores".
- Indicador alternativo 2.099: Importe de Resoluciones Administrativas Favorables (Tributos Internos-Aduanas-Arbitrajes).



8. Durante todo el año 2014 se presentaron retrasos e incumplimientos de los órganos responsables del POI con relación al ingreso oportuno de la información en el SIGA, incumpléndose con los plazos establecidos por la ONP, lo que conlleva a retrasos en la evaluación y seguimiento del POI.
9. Durante todo el año 2014 se presentaron caídas e interrupciones del sistema durante el horario de atención así como los problemas de ingreso de llamadas, todo lo cual origina mayor tráfico de atenciones y demoras repercutiendo en el cumplimiento del Indicador 2.004: Tasa de consultas telefónicas atendidas.

V. RECOMENDACIONES

1. Que las SNAs dispongan las instrucciones necesarias a efectos de que los órganos responsables de los indicadores del POI, así como los órganos desconcentrados, ingresen en el SIGA el nivel de ejecución de metas y el sustento del incumplimiento o sobrecumplimiento de metas, según corresponda, dentro de los plazos establecidos por la ONP.
2. La SNADE disponga las medidas correctivas necesarias que permitan garantizar la operatividad de la plataforma de llamadas para la Central de Consultas.

Lima, enero 2015



**ANEXO Nº 1: NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE META AÑO 2014
INDICADORES NIVEL 1**

OBJETIVO	INDICADOR	ORGANO RESPONSABLE	UNIDAD	META	EJECUTADO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
OE 2	1.021.- Nivel de incidencia del control no intrusivo en la IAMC	ICA	%	10.00	22.78	227.8%
OE 6	1.035.- Resultado de las acciones en la lucha contra las drogas	ICA	Kg	1790.45	3555.51	198.6%
OE 6	1.033.- Resultado de las intervenciones de mercancía sensible en zonas priorizadas	ICA	Miliones USD	7.51	14.20	189.1%
OE 2	1.019.- Nivel de ajuste tributario por control aduanero	ICA	%	7.24	10.09	139.4%
OE 2	1.020.- Nivel de embarques inspeccionados - Exportaciones	ICA	%	11.90	8.54	139.3%
OE 2	1.022.- Nivel de Incidencia sustancial en canal rojo en el régimen de Importación para el consumo	ICA	%	40.00	54.67	136.7%
OE 6	1.037.- Nivel de cobertura de vehículos controlados - Aduanas	ICA	% - Aduanas	22.30	30.46	136.6%
OE 6	1.040.- Nivel de Efectividad de Hallazgos - Único	IPGO, ICA	% - Único	6.60	8.98	136.1%
OE 1	1.046.- Reducción de Quejas-Reclamos	SNADE, SNAO, SNA A	%	35.00	46.20	132.0%
OE 6	1.045.- Nivel efectividad de las acciones de control del Tráfico Ilícito de Mercancías, Drogas, Dinero y Otros Ilícitos	ICA	%	2.01	2.52	125.4%
OE 6	1.032.- Resultado de las acciones de prevención y represión de drogas	ICA	Miliones USD	100.00	123.56	123.6%
OE 6	1.036.- Nivel de cobertura de vehículos controlados - Único	IPGO, ICA	% - Único	50.00	60.79	121.6%
OE 2	1.015.- Porcentaje de centros comerciales formalizados	IPGO	%	90.00	108.80	120.9%
OE 6	1.041.- Nivel de Efectividad de Hallazgos - Aduanas	ICA	% - Aduanas	10.00	11.83	118.3%
OE 7	1.043.- Control de Combustible en Madre de Dios	INIQBF	%	30.00	35.00	116.7%
OE 6	1.039.- Porcentaje de Inspecciones (indicador de productividad de los Puestos de Control) - Aduanas	ICA	% - Aduanas	73.00	85.04	116.5%
OE 6	1.031.- Resultado de las acciones de prevención y represión del contrabando	ICA	Miliones USD	225.00	253.90	112.8%
OE 1	1.009.- Tasa de atención de Solicitudes de Restitución WEB dentro del Tiempo Límite de Tolerancia (TLT= 5 días hábiles)	INTA	%	90.00	99.05	110.1%
OE 1	1.008.- Tasa de atención de Solicitud de Restitución dentro del Tiempo Límite de Tolerancia (TLT = 09 días hábiles)	INTA	%	90.00	96.83	107.6%
OE 7	1.042.- Reducción de Oferta de IQBF del mercado	INIQBF	Cantidad	3500.00	3696.03	105.6%
OE 7	1.044.- Trazabilidad en el Control de la Acetona	INIQBF	%	80.00	83.00	103.8%
OE 1	1.006.- Tasa de atención de DAMs de Importación canal naranja, dentro del Tiempo Límite de Tolerancia (TLT = 5.3 hrs)	INTA	%	95.00	98.40	103.6%
OE 1	1.005.- Nivel de Acogimiento al Despacho Anticipado en el régimen de Importación para el consumo en la Intendencia de Aduana Marítima del Callao	INTA	%	36.00	36.90	102.5%
OE 1	1.007.- Tasa de atención de DAMs de Exportación canal rojo, dentro del Tiempo Límite de Tolerancia - (TLT = 3.2 hrs)	INTA	%	95.00	96.60	101.7%
OE 6	1.038.- Porcentaje de Inspecciones (indicador de productividad de los Puestos de Control) - Único	IPGO, ICA	% - Único	30.00	30.45	101.5%
OE 1	1.003.- Quejas y sugerencias atendidas dentro del plazo establecido	ODCUA	%	96.00	97.20	101.3%
OE 4	1.025.- Niveles de servicio - Disponibilidad de los servicios críticos	INSI	%	98.50	99.40	100.9%
OE 1	1.010.- Tasa de atención de los envíos postales dentro del Tiempo Límite de Tolerancia (4 días hábiles)	INTA	%	85.00	85.05	100.1%
OE 1	1.001.- Encuesta de satisfacción del cliente	INDESCC, INTA, IPGO, IOC, ICA, INSI, IAMC, IAAP	Índice	3.70	3.70	100.0%
OE 1	1.002.- Tasa de acuerdos implementados por los gremios	INDESCC, IOC, Director de Prog. PMC	%	100.00	100.00	100.0%
OE 4	1.023.- Nivel de atención de entregables informáticos de Programas y proyectos	INSI	%	100.00	100.00	100.0%
OE 4	1.024.- Nivel de atención de entregables informáticos - RI	INSI	%	100.00	100.00	100.0%
OE 4	1.026.- Cumplimiento del Requerimientos de personal	INRH	%	100.00	100.00	100.0%
OE 4	1.027.- Atención de los requerimientos de los programas y proyectos	INA	%	100.00	100.00	100.0%
OE 4	1.028.- Atención de los requerimientos priorizados	INA	%	100.00	100.00	100.0%

Fuente: RS POI 2014 y SIGA

Elaboración: División de Evaluación y Seguimiento - GPCG

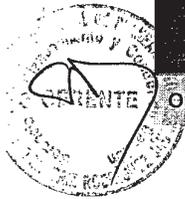
**ANEXO N° 1: NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE META AÑO 2014
 INDICADORES NIVEL 1**

OBJETIVO	INDICADOR	ORGANO RESPONSABLE	UNIDAD	META	EJECUTADO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
OE 2	1.047.- Cumplimiento de entregables - Estrategia, Programas y Propuestas Normativas para el Control del Cumplimiento	INDESCC	%	100.00	100.00	100.0%
OE 1	1.004-A.- Cumplimiento de Entregables para Ampliar la Oferta de Servicios - % Presencial	IPGO	% Presencial	100.00	100.00	100.0%
OE 1	1.004-B.- Cumplimiento de Entregables para Ampliar la Oferta de Servicios - % Web	INDESCC, IOC, INSI	% Web	100.00	100.00	100.0%
OE 1	1.004-C.- Cumplimiento de Entregables para Ampliar la Oferta de Servicios - % C.Consultas	INDESCC, IOC, INSI	% C.Consultas	100.00	100.00	100.0%
OE 4	1.030-A.- Nivel de atención de entregables o hitos de control de programas de cambio o proyectos independientes - PMC	Director de Prog. PMC	%	100.00	100.00	100.0%
OE 4	1.030-B.- Nivel de atención de entregables o hitos de control de programas de cambio o proyectos independientes - PSDA	Director de Prog. PSDA	%	100.00	100.00	100.0%
OE 4	1.030-C.- Nivel de atención de entregables o hitos de control de programas de cambio o proyectos independientes - PFAI	Director de Prog. PFAI	%	100.00	100.00	100.0%
OE 4	1.030-F.- Nivel de atención de entregables o hitos de control de programas de cambio o proyectos independientes - PCAT	Director de Prog. PCAT	%	100.00	100.00	100.0%
OE 4	1.030-G.- Nivel de atención de entregables o hitos de control de programas de cambio o proyectos independientes - Essalud	Jefe de Proy. Indep. Essalud	%	100.00	100.00	100.0%
OE 4	1.030-H.- Nivel de atención de entregables o hitos de control de programas de cambio o proyectos independientes - SICOTA	Jefe de Proy. Indep. SICOTA	%	100.00	100.00	100.0%
OE 4	1.030-I.- Nivel de atención de entregables o hitos de control de programas de cambio o proyectos independientes - SIGA	Jefe de Proy. Indep. SIGA	%	100.00	100.00	100.0%
OE 2	1.014.- Seguimiento al incumplimiento del IGV	INEEE	%	Línea base	52.10	100.0%
OE 4	1.030-D.- Nivel de atención de entregables o hitos de control de programas de cambio o proyectos independientes - PGCH	Director de Prog. PGCH	%	100.00	86.00	86.0%
OE 4	1.030-E.- Nivel de atención de entregables o hitos de control de programas de cambio o proyectos independientes - PMCBU	Director de Prog. PMCBU	%	100.00	85.00	85.0%

 Fuente: RS POI 2014 y SIGA
 Elaboración: División de Evaluación y Seguimiento - GPCG

ANEXO N° 2: SUSTENTO DE INCUMPLIMIENTOS DE METAS - INDICADORES DE NIVEL 1

N°	ÓRGANO RESPONSABLE	INDICADOR	AVANCE	SUSTENTO DE INCUMPLIMIENTO DE METAS, SEGÚN ÓRGANO RESPONSABLE
OE 4: Acelerar y garantizar el desarrollo institucional y del recurso humano				
1.030-D	Director de Programa PGCH	Nivel de atención de entregables o hitos de control de programas de cambio o proyectos independientes - PGCH	86.0%	No se cumplió con el hito "Diccionario de Competencias" dado que no se cerró el Modelo de Línea de Carrera, el mismo que fue cerrado en Comité de Alta Dirección el 13.01.2015.
1.030-E	Director de Programa PMCBU	Nivel de atención de entregables o hitos de control de programas de cambio o proyectos independientes - PMCBU	85.0%	El retraso se debió a causas exógenas (re convocatoria de procesos de adquisiciones de consultoría especializada, módulos de puestos de control y demora de aprobaciones de la OPI-MEF). A la fecha se encuentra pendiente de aprobación la solicitud de cambio por parte de la Alta Dirección.

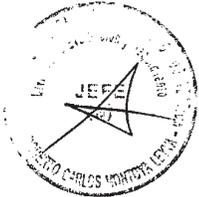
 Fuente: RS POI 2014 y SIGA
 Elaboración: División de Evaluación y Seguimiento - GPCG


ANEXO N° 3: SUSTENTO DE SOBRECUMPLIMIENTOS DE METAS - INDICADORES DE NIVEL 1

N°	ÓRGANO RESPONSABLE	INDICADOR	AVANCE	SUSTENTO DE SOBRECUMPLIMIENTO DE METAS, SEGÚN ÓRGANO RESPONSABLE
OE 2: Incrementar la efectividad del control del incumplimiento				
1.021	ICA	Nivel de incidencia del control no intrusivo en la IAMC	227.8%	El resultado se debe a las mejoras implementadas en la aplicación de técnicas de gestión de riesgo, que se ejecutan mediante acciones de control extraordinarias (ACE) y por la estacionalidad de la carga.
OE 6: Reducir el contrabando y el tráfico ilícito de mercancías				
1.033	ICA	Resultado de las intervenciones de mercancía sensible en zonas priorizadas	189.1%	Las IA vienen concentrando sus recursos a la intervención de mercancía sensible al contrabando distinta a la que habitualmente intervienen.
1.035	ICA	Resultado de las acciones en la lucha contra las drogas	198.6%	Los resultados se encuentran influenciados por eventos extraordinarios de captura de droga de las Brigadas de Operaciones Especiales (BOE) durante los meses de enero, febrero, mayo, julio, octubre y diciembre

Fuente: RS POI 2014 y SIGA

Elaboración: División de Evaluación y Seguimiento - GPCG



**ANEXO N° 4: NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE META AÑO 2014
 INDICADORES DE NIVEL 2**

OBJETIVO	INDICADOR	ORGANO RESPONSABLE	UNIDAD	META	EJECUTADO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
OE 2	2.035.- Tasa de morosidad de cuotas de fraccionamientos vigentes pagados en plazo	ICA	%	9.73	3.96	245.7%
OE 2	2.042.- Número de embarques controlados de minerales	ICA	Cantidad	38.00	86.00	226.3%
OE 4	2.093-B.- Labores de control preventivo y posterior en la lucha frontal contra la corrupción - Veedurías	OCI	% Veedurías	100.00	219.44	219.4%
OE 2	2.040.- Recaudación por Acciones de Fiscalización Aduanera	ICA	Millones S/.	54.00	96.31	178.4%
OE 2	2.032.- Tasa de Morosidad a fin de mes del mes siguiente al vencimiento - ESSALUD	IPGO, IOC	%	3.50	2.00	175.0%
OE 2	2.022.- Tasa de Morosidad a fin de mes del mes siguiente al vencimiento - en monto	IPGO, IOC	%	4.00	2.40	166.7%
OE 3	2.046.- Participación de los colaboradores en productos y artículos publicados en medios de comunicación interna para contribuir con el fortalecimiento de la imagen institucional	OIC	Cantidad	48.00	80.00	166.7%
OE 4	2.091.- Medidas correctivas recomendadas por visitas de inspección	OFELCCOR	%	60.00	100.00	166.7%
OE 4	2.059.- Programa de promoción del uso de gas natural vehicular (GNV) y paneles solares establecidos en la RM 217-2013 MINAN	INA	%	5.00	8.29	166.8%
OE 1	2.003.- Asociaciones transformadas a cooperativas agrarias acogidas a la Ley 29972	INDESCC, IPGO	Cantidad	50.00	81.00	162.0%
OE 7	2.101.- Efectividad de las acciones de fiscalización	INIQBF	%	30.00	48.00	160.0%
OE 6	2.095.- Nivel de devolución de mercancía incautada	ICA	%	1.50	0.70	153.3%
OE 1	2.008.- Nivel de post-contacto con el contribuyente	IPGO, IOC	%	46.00	68.00	147.8%
OE 4	2.090.- Sentencias Judiciales con condenas a pena efectiva	Procuraduría	Cantidad	40.00	58.00	145.0%
OE 3	2.047.- Recordación publicitaria de los mensajes por la SUNAT	OIC	%	37.00	53.00	143.2%
OE 6	2.096.- Nivel de incidencia de mercancía inmovilizada	ICA	%	70.00	98.67	141.0%
OE 4	2.093-A.- Labores de control preventivo y posterior en la lucha frontal contra la corrupción - Acciones de control	OCI	% Acciones de control	100.00	140.00	140.0%
OE 2	2.024.- Tasa de recuperación de la deuda determinada	IPGO, IOC	%	30.00	40.90	136.3%
OE 2	2.043.- Número de Alertas del Régimen de Exportación Definitiva remitidas a TI	ICA	Cantidad	392.00	532.00	135.7%
OE 2	2.110.- Nivel de Efectividad de Hallazgos - TI	IPGO	%	10.00	12.80	128.0%
OE 1	2.021.- Tasa de devoluciones atendidas en plazo TLT (30 días útiles)	ICA	%	61.00	75.69	124.1%
OE 4	2.057.- Salida de bienes y mercancías disponibles en custodia de todos los almacenes propios y privados	INA	%	91.00	111.40	122.4%
OE 2	2.034.- Acciones de Fiscalización de ESSALUD	IPGO	Cantidad	35000.00	42492.00	121.4%
OE 2	2.041.- Número de embarques de exportación inspeccionados	ICA	Cantidad	34743.00	28868.00	120.4%
OE 4	2.117.- Entregables que garanticen el cumplimiento de la normativa que establece capacitaciones específicas y las que requieren ser continuadas. Asimismo, aquéllos que contribuyen a la implementación de las medidas del proceso de reorganización del Instituto	IAT	%	100.00	120.00	120.0%
OE 2	2.037.- Reducción del stock de expedientes con deuda en cobranza coactiva	ICA	%	20.00	23.97	119.9%
OE 4	2.093-C.- Labores de control preventivo y posterior en la lucha frontal contra la corrupción - Operativos	OCI	% Operativos	100.00	118.18	118.2%
OE 1	2.013.- Tasa de atención de consultas técnicas de los Operadores de Comercio Exterior (en adelante OCE), de los procedimientos seleccionados, dentro del Tiempo Límite de Tolerancia (TLT= 30 días hábiles)	INTA	%	85.00	100.00	117.7%
OE 4	2.058.- Medida de ecoeficiencia (DS 009-2009-MINAM)	INA	%	95.00	81.06	117.2%
OE 2	2.035.- Recaudación por Gestión Directa	ICA	Millones S/.	490.00	567.89	115.9%
OE 6	2.097.- Nivel de Actas Resueltas	ICA	%	85.00	95.39	112.2%
OE 2	2.107.- Contribuyentes fiscalizados que reconocen omisión	IPGO	Cantidad	70000.00	78230.00	111.8%
OE 1	2.012.- Tasa de cobertura en la identificación de valores analizadas y en evaluación de mercancías sensibles en el Sistema de Verificación de Precios - SIVEP	INTA	%	63.00	70.00	111.1%
OE 2	2.028.- Tasa de Morosidad a fin de mes del mes siguiente al vencimiento - cantidad contribuyentes	IPGO, IOC	%	30.00	27.10	110.3%

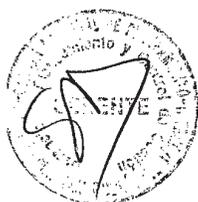
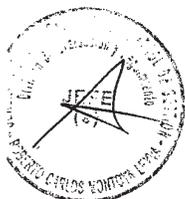
Director General de Evaluación y Seguimiento
 GPCG
 CARLOS MONTEA LEMMA

**ANEXO N° 4: NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE META AÑO 2014
INDICADORES DE NIVEL 2**

OBJETIVO	INDICADOR	ORGANO RESPONSABLE	UNIDAD	META	EJECUTADO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
OE 4	2.056-B.- Eficiencia de la atención oportuna	INA, OCA	% (importe)	90.00	99.55	110.6%
OE 4	2.056-A.- Eficiencia de la atención oportuna	INA, OCA	% (cantidad)	90.00	99.31	110.3%
OE 4	2.087.- Resultado de Sentencias Judiciales Favorables (Tributos Internos - Aduanas - Laborales) - Monto	Procuraduría	% (Monto)	85.00	93.61	110.1%
OE 6	2.103.- Acciones de control para la prevención y represión del TIM, Drogas, Dinero y otros ilícitos	ICA	Cantidad	40055.00	44114.00	110.1%
OE 4	2.051-B.- Solicitudes SAU incidentes atendidas en plazo (<= 2 día)	INSI	% (<= 2 día)	70.00	77.00	110.0%
OE 4	2.104.- Cumplimiento de entregables de Gestión de Convenios de Cooperación Técnica e Intercambio de Información	ONCTC	%	100.00	110.00	110.0%
OE 1	2.018.- Tasa de atención de Solicitudes de Regularización / Reconocimiento Físico al Amparo de la Ley N° 27037 y O.S. N° 015-94-EF dentro del tiempo límite de tolerancia (TLT= 5 días hábiles)	INTA	%	90.00	98.80	109.8%
OE 1	2.015.- Tasa de atención de solicitudes de procedimientos seleccionados atendidos oportunamente	INTA	%	90.00	98.11	109.0%
OE 2	2.109.- Porcentaje de Inspecciones (indicador de productividad de los Puestos de Control) - TI	IPGO	%	10.60	11.50	108.5%
OE 2	2.029.- Casos de Delito terminados	IPGO	Cantidad	60.00	65.00	108.3%
OE 2	2.108.- Nivel de cobertura de vehículos controlados - TI	IPGO	%	15.90	17.20	108.2%
OE 4	2.077.- Ejecución financiera de Proyectos de Inversión Pública	Unidad Ejecutora Inversión Pública SUNAT	%	85.00	90.90	106.9%
OE 2	2.033.- Tasa de recuperación de Órdenes de Pago - ESSALUD	IPGO, IOC	%	83.00	88.60	106.8%
OE 4	2.051-A.- Solicitudes SAU incidentes atendidas en plazo (<= 1 día)	INSI	% (<= 1 día)	60.00	64.00	106.7%
OE 2	2.045.- Número de Alertas remitidas a TI, correspondiente a despachos de minerales preciosos	ICA	Cantidad	30.00	32.00	106.7%
OE 4	2.076.- Efectividad de la defensa de los trabajadores	INALI	%	90.00	96.00	106.7%
OE 4	2.068-A.- Atención oportuna en expedientes de pago - LT1	INFP	% (LT1)	95.00	101.14	106.5%
OE 1	2.020.- Tasa de Reclamaciones atendidas en TLT (180 días calendario)	ICA	%	75.00	79.50	106.0%
OE 4	2.067.- Porcentaje de uso del Patrimonio	INFP	%	97.00	102.67	105.9%
OE 4	2.088.- Resultado de Resoluciones Administrativas Favorables (Tributos internos - Aduanas - Arbitrajes) - Cantidad	Procuraduría	% (Cantidad)	85.00	89.80	105.7%
OE 1	2.112.- Reducción del Stock de Quejas y Sugerencias	ODCUA	%	90.00	95.00	105.6%
OE 1	2.009.- Tasa de atención de DAMs de Importación canal naranja, acogidas a la modalidad de despacho anticipado dentro del Límite de Tiempo de Tolerancia (TLT= 48 hrs)	INTA	%	95.00	99.90	105.2%
OE 6	2.102.- Acciones operativas ejecutadas para la prevención y represión del contrabando	ICA	Cantidad	13115.00	13791.00	105.2%
OE 1	2.016.- Tasa de atención de expedientes de rectificación de manifiestos sin incidencia dentro del Tiempo Límite de Tolerancia (TLT= 4 horas)	INTA	%	90.00	94.20	104.7%
OE 2	2.023.- Tasa de recuperación de Órdenes de Pago	IPGO, IOC	%	85.00	88.50	104.1%
OE 3	2.049.- Recordación publicitaria de las principales campañas publicitarias de la SUNAT	OIC	%	50.00	52.00	104.0%
OE 2	2.038.- Nivel de Control Aduanero Concurrente de Importaciones	ICA	%	19.50	18.77	103.9%
OE 4	2.051-C.- Solicitudes SAU incidentes atendidas en plazo (<= 3 día)	INSI	% (<= 3 día)	80.00	83.00	103.8%
OE 1	2.011.- Tasa de consultas vía "Contáctenos" atendidos dentro del Tiempo Límite de Tolerancia (TLT= 2 Días Hábiles)	INTA	%	95.00	98.10	103.3%
OE 1	2.017.- Tasa de atención de Regularización de exportaciones dentro del Tiempo Límite de Tolerancia (TLT = 5.5 hrs)	INTA	%	95.00	98.00	103.2%
OE 4	2.084.- Nivel de atención de los Servicios de Archivo solicitados por los usuarios dentro del plazo de cuatro (04) días útiles	SI	%	97.00	99.65	102.7%
OE 4	2.082.- Nivel de entrega a la unidad de destino de la documentación de carácter no prioritario dentro de cinco (05) horas hábiles	SI	%	94.00	96.48	102.6%
OE 4	2.086.- Resultado de Sentencias Judiciales Favorables (Tributos Internos - Aduanas - Laborales) - Cantidad	Procuraduría	% (Cantidad)	85.00	87.23	102.6%
OE 4	2.071-A.- Consultas internas en materia tributaria y aduanera - Tributaria	INJ	% (Tributaria)	91.00	93.20	102.4%
OE 1	2.010.- Cantidad de visitas a empresas para promover el Despacho Anticipado	INTA	Cantidad	144.00	147.00	102.1%
OE 2	2.039.- Nivel de incidencia de los programas de auditoría culminados	ICA	%	85.00	86.77	102.1%

Fuente: RS POI 2014 y SIGA

Elaboración: División de Evaluación y Seguimiento – GPCG



**ANEXO N° 4: NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE META AÑO 2014
 INDICADORES DE NIVEL 2**

OBJETIVO	INDICADOR	ORGANO RESPONSABLE	UNIDAD	META	EJECUTADO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
OE 4	2.055.- Expedientes concluidos dentro del plazo de atención	INRH	%	96.00	98.00	102.1%
OE 1	2.002.- Tasa de solicitudes de procedimientos atendidos en plazo	IPGO	%	94.10	96.00	102.0%
OE 4	2.068-B.- Atención oportuna en expedientes de pago - LT2	INFP	% (LT2)	99.00	100.76	101.8%
OE 1	2.001.- Tasa de transacciones electrónicas	IPGO, IOC	%	64.70	65.80	101.7%
OE 4	2.085.- Nivel de cumplimiento de la programación anual de digitalización de documentos en archivo central	SI	%	100.00	101.58	101.6%
OE 7	2.100.- Cobertura de visitas de verificación	INQBF	%	90.00	91.36	101.5%
OE 1	2.005.- Porcentaje de contribuyentes atendidos dentro del Tiempo de Espera Máximo (15 minutos)	IPGO	%	91.00	92.20	101.3%
OE 1	2.019.- Nivel de pago electrónico de deudas	ICA	%	78.50	79.40	101.2%
OE 4	2.089.- Resultado de Resoluciones Administrativas Favorables (Tributos internos - Aduanas - Arbitrajes) - Monto	Procuraduría	% (Monto)	85.00	85.89	101.1%
OE 4	2.072.- Consultas externas en materia tributaria y aduanera	INJ	%	89.00	89.90	101.0%
OE 4	2.071-B.- Consultas internas en materia tributaria y aduanera - Aduanera	INJ	% (Aduanera)	91.00	91.80	100.9%
OE 4	2.081.- Nivel de entrega a la unidad de destino de la documentación considerada prioritaria dentro del plazo de tres (03) horas hábiles	SI	%	97.00	97.60	100.6%
OE 4	2.079.- Nivel de cumplimiento de entregables: informes de supervisiones y/o seguimiento	OSO	%	93.00	93.33	100.4%
OE 2	2.031.- Cobertura de acreditados a ESSALUD	IPGO	Cantidad	5000.00	5005.00	100.1%
OE 4	2.060.- Efectividad en la culminación de los procesos de selección convocados (**)	INA, OCA	%	20.00	0.42	100.0%
OE 4	2.061.- Disminución de nulidad de los procesos de selección (**)	INA, OCA	%	5.00	0.80	100.0%
OE 6	2.111.- Nivel efectividad de las acciones de control de drogas (*)	ICA	%	1.16 - 1.73	1.23	100.0%
OE 4	2.078-B.- Obras concluidas y en uso de Proyectos de Inversión Pública durante el año 2014 - Obras en uso	Unidad Ejecutora Inversión Pública SUNAT	Cantidad (Obras en uso)	3.00	3.00	100.0%
OE 1	2.006.- Detección de riesgos a través del nivel de Quejas	ODCUA	Cantidad	12.00	12.00	100.0%
OE 1	2.014.- Cumplimiento del Programa Anual de Auditorías de Calidad	INTA	Cantidad	6.00	6.00	100.0%
OE 3	2.048.- Tasa de posicionamiento en medios de prensa (escrita, televisión, radio y portales de noticias)	OIC	%	94.00	94.00	100.0%
OE 4	2.054.- Nivel de cumplimiento de entregables INRH	INRH	%	100.00	100.00	100.0%
OE 4	2.063.- Estudios e investigaciones de índole tributario y aduanero realizados	INEEE	%	100.00	100.00	100.0%
OE 4	2.064.- Cumplimiento de entregables de planificación programados	ONP	%	100.00	100.00	100.0%
OE 4	2.069.- Atención oportuna de solicitudes de bienes patrimoniales en uso en almacén	INFP	%	100.00	100.00	100.0%
OE 4	2.070.- Reducción del pasivo de bienes sin uso en el almacén de bienes patrimoniales	INFP	%	100.00	100.00	100.0%
OE 4	2.073.- Atención de los requerimientos normativos programados de los programas y proyectos	INJ	%	100.00	100.00	100.0%
OE 4	2.074.- Porcentaje de atención de consultas legales dentro de plazo	INALI	%	95.00	95.00	100.0%
OE 4	2.075.- Porcentaje de requerimientos administrativos atendidos dentro del plazo	INALI	%	93.00	93.00	100.0%
OE 4	2.080.- Cumplimiento de entregables programados en el Plan de Seguridad y Defensa Nacional 2014	OSDNA	%	100.00	100.00	100.0%
OE 4	2.083.- Formulación y aprobación del Plan Anual de Trabajo del Órgano de Administración de Archivos de la SUNAT	SI	Documento	1.00	1.00	100.0%
OE 4	2.092.- Cumplimiento de entregables del Plan Sectorial de Lucha Contra la Corrupción 2014	OFELCCOR	%	100.00	100.00	100.0%
OE 4	2.094.- Admisión de denuncias ingresada al OCI	OCI	%	100.00	100.00	100.0%
OE 4	2.105.- Cumplimiento de entregables relacionados con la ejecución de Proyectos Financiados por el BID	ONCTC	%	100.00	100.00	100.0%
OE 3	2.113.- Nivel de gestión de Comentarios positivos sobre Comentarios Negativos (prensa escrita, televisión, radio)	OIC	Número	2.00	2.00	100.0%

Fuente: RS POI 2014 y SIGA

Elaboración: División de Evaluación y Seguimiento – GPCG



**ANEXO N° 4: NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE META AÑO 2014
INDICADORES DE NIVEL 2**

OBJETIVO	INDICADOR	ORGANO RESPONSABLE	UNIDAD	META	EJECUTADO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
OE 4	2.114.- Nivel de atención de entregables o hitos de control de los estudios de pre inversión de los Proyectos de Inversión Pública	INA	%	100.00	100.00	100.0%
OE 4	2.116.- Cumplimiento de entregables del proceso de reorganización del Instituto	IAT	%	100.00	100.00	100.0%
OE 4	2.118.- Atención de solicitudes efectuadas por el Órgano de Control Institucional, Fiscalía Pública y Contraloría General de la República, sobre las denuncias efectuadas por los hechos irregulares en el INDESTA	IAT	%	100.00	100.00	100.0%
OE 4	2.052.- Errores detectados en la implementación de entregables informáticos de Programas y Proyectos y entregables informáticos - RI	INSI	%	Línea base	0.147	100.0%
OE 2	2.030.- Recaudación Total por Contribuciones a ESSALUD	IPGO	Millones S/.	8665.00	8640.20	99.7%
OE 1	2.004.- Tasa de consultas telefónicas atendidas	IOC	%	93.00	92.40	99.4%
OE 4	2.053.- Solicitudes SAU por falla de la aplicación atendidas en plazo	INSI	%	65.00	64.00	98.5%
OE 2	2.026.- Monto de pago Inducido en Fiscalización	IPGO	Millones S/.	3283.00	3211.78	97.8%
OE 1	2.007.- Nivel de percepción de las comunicaciones asertivas	INDESCC, OIC	%	45.00	42.30	94.0%
OE 4	2.115.- Nivel de atención de hitos de control de proyectos de inversión pública en fase de inversión	Unidad Ejecutora Inversión Pública SUNAT	%	100.00	92.68	92.7%
OE 2	2.044.- Número de Operadores Económicos Autorizados	ICA	Cantidad	12.00	11.00	91.7%
OE 2	2.027.- Monto de pago Inducido en Reclamos	IPGO	Millones S/.	397.00	353.09	88.9%
OE 4	2.078-A.- Obras concluidas y en uso de Proyectos de Inversión Pública durante el año 2014 - Obras culminadas	Unidad Ejecutora Inversión Pública SUNAT	Cantidad (Obras culminadas)	9.00	8.00	88.9%
OE 2	2.106.- Recaudación por Gestión Directa	IPGO, IOC	S/. Millones	17000.00	13774.44	81.0%
OE 2	2.025.- Recuperación del stock de valores	IPGO, IOC	Millones S/.	1154.00	747.63	64.8%

(*) Se considera el nivel de avance como 100% al tener un nivel de ejecución que se encuentra dentro del rango de la meta establecida.

(**) Se considera el nivel de avance como 100% en virtud a lo señalado en la ficha del citado indicador: "La evaluación del cumplimiento debe efectuarse sólo mediante la comparación del resultado obtenido con la meta establecida; si el resultado es menor o igual a la meta, se debe considerar 100% de avance del indicador".

Fuente: RS POI 2014 y SIGA

Elaboración: División de Evaluación y Seguimiento – GPCG



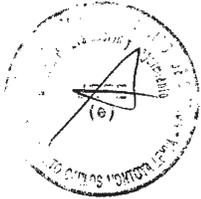
ANEXO N° 5: SUSTENTO DE INCUMPLIMIENTOS DE METAS - INDICADORES DE NIVEL 2

N°	ÓRGANO RESPONSABLE	INDICADOR	AVANCE	SUSTENTO DE INCUMPLIMIENTO DE METAS, SEGUN ÓRGANO RESPONSABLE
OE 1: Brindar servicios de calidad para incrementar el cumplimiento				
2.004	IOC	Tasa de consultas telefónicas atendidas	99.4%	Reiteradas caídas del sistema del Call Center que afectan a la atención, al cual se suman problemas relacionados al funcionamiento del mismo, tales como: problemas de conexión para el inicio de sesiones, problema en el ingreso de llamadas, problemas en el servicio de respuesta de voz interactiva (IVR). Se reitera constantemente al Administrador de Monitoreo los problemas presentados para las acciones correctivas.
2.007	INDESCC, OIC	Nivel de percepción de las comunicaciones asertivas	94.0%	El resultado se obtuvo en base al estudio cuantitativo realizado por CCR SA a una muestra representativa a nivel nacional, donde se midió básicamente dos componentes: Comprensión y Responsabilidad de los mensajes de 07 comunicaciones de Fiscalización a diferencia del 2013 en donde se midió comunicaciones de Servicios al Contribuyente.
OE 2: Incrementar la efectividad del control del incumplimiento				
2.025	IPGO, IOC	Recuperación del stock de valores	64.8%	La desaceleración económica impacta negativamente en la medición de este indicador.
2.026	IPGO	Monto de pago Inducido en Fiscalización	97.8%	La desaceleración económica impacta negativamente en la medición de este indicador.
2.027	IPGO	Monto de pago Inducido Reclamos	88.9%	La desaceleración económica impacta negativamente en la medición de este indicador.
2.030	IPGO	Recaudación Total por Contribuciones a ESSALUD	99.7%	La desaceleración económica impacta negativamente en la medición de este indicador.
2.044	ICA	Número de Operadores Económicos Autorizados	91.7%	El Programa OEA es de aplicación voluntaria, es decir, se otorga el certificado solo a los operadores que soliciten su certificación, habiéndose calificado en el 2014 a once (11) empresas como Operadores Económicos Autorizados
2.106	IPGO, IOC	Recaudación por Gestión Directa	81.0%	La desaceleración económica impacta negativamente en la medición de este indicador.
OE 4: Acelerar y garantizar el desarrollo institucional y del recurso humano				
2.053	INSI	Solicitudes SAU por falla de la aplicación atendidas en plazo	98.5%	No se cumplió la meta debido a que los recursos que atienden el mantenimiento de las aplicaciones se tuvieron que reasignar a temas no previstos en el 2do semestre del 2014.
2.078-A	Unidad Ejecutora Inversión Pública SUNAT	Obras concluidas y en uso de Proyectos de Inversión Pública durante el año 2014 - Obras culminadas	88.9%	No se cumplió con la implementación del nuevo CCS y CCF en la Zona Lima Sur 2 de Lima Metropolitana debido a que el proceso de selección del Contratista de Obra fue declarado nulo, por lo que se debió actualizar los costos y revisar el Expediente Técnico para la certificación LEED (edificios sostenibles), ello originó que se retorne a la etapa de verificación de viabilidad.



2.115	Unidad Ejecutora Inversión Pública SUNAT	Nivel de atención de hitos de control de proyectos de inversión pública en fase de inversión	92.7%	No se cumplió con la implementación de los CSCs y CCFs en la Zona Centro 1 y Zona este 2 de Lima Metropolitana, y Tumbes.
-------	--	--	-------	---

Fuente: RS POI 2014 y SIGA
Elaboración: División de Evaluación y Seguimiento – GPCG



ANEXO N° 6: NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE META AÑO 2014 - PROGRAMA PRESUPUESTAL FISCALIZACIÓN ADUANERA

INDICADOR	ORGANO RESPONSABLE	UNIDAD	META	EJECUTADO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
3.012.- Resoluciones de determinación	ICA	UNIDAD	5,234	19,372	370.1%
3.005.- Recaudación por Acciones de Fiscalización Aduanera	ICA	Millones de Nuevos Soles	54	96	178.4%
3.007.- Número de DAMs asignadas a canal de control, por normatividad	ICA	UNIDAD	45,600	30,960	147.3%
3.001.- Nivel de Ajuste Tributario por Control Aduanero	ICA	%	7	10	139.4%
3.003.- Nivel de Incidencia Sustancial en canal rojo en el régimen de Importación para el consumo	ICA	%	40	55	136.7%
3.011.- Informes de presunción de delito aduanero	ICA	UNIDAD	62	76	122.6%
3.008.- Número de programas de acciones de control	ICA	UNIDAD	995	1,063	106.8%
3.009.- Número de Acciones de control posterior ejecutadas	ICA	UNIDAD	1,211	1,280	105.7%
3.006.- Número de DAMs asignadas a canal de control, por gestión de riesgos	ICA	UNIDAD	104,400	109,622	105.0%
3.002.- Nivel de Control Aduanero Concurrente en Importaciones	ICA	%	20	19	103.9%
3.004.- Nivel de Incidencias de los programas de auditoría culminados	ICA	%	85	87	102.1%
3.013.- Informe de Cumplimiento de ejecución presupuestal programada	ICA	%	4	4	100.0%
3.010.- Número de Operadores Económicos Autorizados	ICA	UNIDAD	12	11	91.7%

Fuente: RS POI 2014 y SIGA
 Elaboración: División de Evaluación y Seguimiento - GPCG

ANEXO N° 7: NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE META AÑO 2014 - PROGRAMAS DE CAMBIO Y PROYECTOS INDEPENDIENTES

OBJETIVO	INDICADOR	ORGANO RESPONSABLE	UNIDAD	META	EJECUTADO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
OE 4	1.030-A.- Nivel de atención de entregables o hitos de control de programas de cambio o proyectos independientes - PMC	Director de Prog. PMC	%	100.00	100.00	100.0%
OE 4	1.030-B.- Nivel de atención de entregables o hitos de control de programas de cambio o proyectos independientes - PSDA	Director de Prog. PSDA	%	100.00	100.00	100.0%
OE 4	1.030-C.- Nivel de atención de entregables o hitos de control de programas de cambio o proyectos independientes - PFAI	Director de Prog. PFAI	%	100.00	100.00	100.0%
OE 4	1.030-D.- Nivel de atención de entregables o hitos de control de programas de cambio o proyectos independientes - PGCH	Director de Prog. PGCH	%	100.00	86.00	86.0%
OE 4	1.030-E.- Nivel de atención de entregables o hitos de control de programas de cambio o proyectos independientes - PMCBU	Director de Prog. PMCBU	%	100.00	85.00	85.0%
OE 4	1.030-F.- Nivel de atención de entregables o hitos de control de programas de cambio o proyectos independientes - PCAT	Director de Prog. PCAT	%	100.00	100.00	100.0%
OE 4	1.030-G.- Nivel de atención de entregables o hitos de control de programas de cambio o proyectos independientes - Essalud	Jefe de Proy. Indep. Essalud	%	100.00	100.00	100.0%
OE 4	1.030-H.- Nivel de atención de entregables o hitos de control de programas de cambio o proyectos independientes - SICOTA	Jefe de Proy. Indep. SICOTA	%	100.00	100.00	100.0%
OE 4	1.030-I.- Nivel de atención de entregables o hitos de control de programas de cambio o proyectos independientes - SIGA	Jefe de Proy. Indep. SIGA	%	100.00	100.00	100.0%

Elaboración: División de Evaluación y Seguimiento