

ANEXO I
INDICADORES Y METAS DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2016
RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 23 -2016/SUNAT

INDICADORES OPERATIVOS ^{1/}			RESPONSABLE	META 2016
Denominación	N°	Unidad de Medida		Total Anual
Recaudación Bruta de Ingresos Tributarios	1	S/ Millones	IGO, INDESCC	107,300
Ratio IGV	2	%	IGO, INDESCC	1.793%
Tasa de Morosidad a fin de mes del mes siguiente al vencimiento con tolerancia (en monto)	3	%	IGO, INDESCC	2.3%
Tasa de Morosidad a fin de mes del mes siguiente al vencimiento con tolerancia (en monto) - Por Tamaño	3.1	% Prico	IGO, INDESCC	0.5%
	3.2	% Mediano	IGO, INDESCC	5.6%
	3.3	% Pequeño	IGO, INDESCC	7.8%
Tasa de Morosidad a fin de mes del mes siguiente al vencimiento con tolerancia (en cantidad de Contribuyentes)	4	%	IGO, INDESCC	20.4%
Tasa de Morosidad a fin de mes del mes siguiente al vencimiento con tolerancia (en cantidad de Contribuyentes) - Por Tamaño	4.1	% Prico	IGO, INDESCC	6.1%
	4.2	% Mediano	IGO, INDESCC	10.7%
	4.3	% Pequeño	IGO, INDESCC	21.5%
Tasa de Recuperación de la Deuda Determinada	5	%	IGO, INDESCC	27.5%
Tasa de Recuperación de la Deuda Determinada (Por Tamaño)	5.1	% Prico	IGO, INDESCC	71.7%
	5.2	% Mediano	IGO, INDESCC	21.1%
	5.3	% Pequeño	IGO, INDESCC	17.0%
Sentencias Judiciales con condena a pena efectiva	6	Cantidad	Procuraduría	45
Resultado favorable de Resoluciones Administrativas y Sentencias Judiciales	7			
Resultado favorable de Resoluciones Administrativas y Sentencias Judiciales - en Monto	7.1	%	Procuraduría	85%
Resultado favorable de Resoluciones Administrativas y Sentencias Judiciales - en Cantidad	7.2	%	Procuraduría	85%

1/ El seguimiento y evaluación para la verificación del cumplimiento de las metas se realizará de acuerdo a lo señalado en las fichas correspondientes.

ANEXO I
INDICADORES Y METAS DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2016
RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 23 -2016/SUNAT

INDICADORES OPERATIVOS ^{1/}			RESPONSABLE	META 2016
Denominación	N°	Unidad de Medida		Total Anual
Tasa de Omisos a la declaración de contribuyentes obligados a presentar declaraciones determinativas a la fecha de vencimiento	8	%	IGO, INDESCC	5.2%
Tasa de Omisos a la declaración de contribuyentes obligados a presentar declaraciones determinativas a la fecha de vencimiento - Por Tamaño	8.1	% Prico	IGO, INDESCC	0.7%
	8.2	% Mediano	IGO, INDESCC	1.3%
	8.3	% Pequeño	IGO, INDESCC	5.3%
Tasa de Omisos a la declaración de contribuyentes obligados a presentar declaraciones informativas	9	%	IGO, INDESCC	10.0%
Tasa de Morosidad a la fecha de vencimiento con tolerancia (en monto)	10	%	IGO, INDESCC	17.8%
Tasa de Morosidad a la fecha de vencimiento con tolerancia (en monto) - Por Tamaño	10.1	% Prico	IGO, INDESCC	9.3%
	10.2	% Mediano	IGO, INDESCC	41.6%
	10.3	% Pequeño	IGO, INDESCC	40.5%
Tasa de Morosidad a la fecha de vencimiento con tolerancia (en cantidad de Contribuyentes)	11	%	IGO, INDESCC	25.0%
Tasa de Morosidad a la fecha de vencimiento con tolerancia (en cantidad de Contribuyentes) - Por Tamaño	11.1	% Prico	IGO, INDESCC	32.0%
	11.2	% Mediano	IGO, INDESCC	45.8%
	11.3	% Pequeño	IGO, INDESCC	23.5%
Nivel de post-contacto con el contribuyente y usuario	12	Indice	IGO, IGCA, INDESCC	3.90
Nivel de satisfacción de los servicios electrónicos	13	Indice	INSI, IGO, INDESCC	3.47
Nivel de Alta Incidencia Sustancial en el Canal Rojo Importación para Consumo	14	%	IGCA, INDEA	32.00%
Nivel de Alta Incidencia Sustancial en el Canal Rojo - EER	15	%	IGCA, INDEA	12.5%
Nivel de Cumplimiento de Entregables	16			
Cumplimiento de entregables – Estrategias, Programas y Propuestas Normativas para el Control del Cumplimiento.	16.1	%	INDESCC	100.0%
Nivel de Cumplimiento de Entregables	16.2	%	INDEA	100.00%
Estudios e investigaciones de índole tributario y aduaneros realizados	17	%	INEEE	100%

1/ El seguimiento y evaluación para la verificación del cumplimiento de las metas se realizará de acuerdo a lo señalado en las fichas correspondientes.

ANEXO I
INDICADORES Y METAS DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2016
RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 23 -2016/SUNAT

INDICADORES OPERATIVOS ^{1/}			RESPONSABLE	META 2016
Denominación	N°	Unidad de Medida		Total Anual
Reducción de Quejas-Reclamos	18	%	ODCUA	8%
Promedio de tiempo de atención de Quejas-Reclamos y sugerencias	19	Cantidad	ODCUA	19 (días hábiles)
Tasa de Reclamos atendidos en el Tiempo Límite de Tolerancia	20	%	IGO, INDESCC	90%
Tasa de solicitudes de procedimientos No Contenciosos atendidos en plazo	21			
Tasa de solicitudes de procedimientos No Contenciosos atendidos en el Tiempo Límite de Tolerancia	21.1	%	IGO, INDESCC	98.9%
Tasa de solicitudes de devolución atendidas dentro de plazo	21.2	%	IGO, INDESCC	96.6%
Indice de avance de devoluciones	22	Indice	IGO, INDESCC	0.713
Nivel de Acogimiento al Despacho Anticipado en el régimen de importación para el consumo en la Intendencia de Aduana Marítima del Callao	23	%	INDEA, IGCA, IAMC	35.0%
Tiempo Total de liberación de mercancías (TTLM)	24	Horas	INDEA, IGCA	137 - 140
Tasa de atención de procedimientos aduaneros en TLT	25			
Tasa de atención de las Declaraciones Aduaneras de Mercancías (DAMs) de Importación canal naranja, dentro del Tiempo Límite de Tolerancia (TLT= 4.6 hrs)	25.1	%	INDEA, IGCA	95%
Tasa de atención de los envíos postales dentro del Tiempo Límite de Tolerancia (TLT=4 días hábiles)	25.2	%	INDEA, IGCA, IAAP	93%
Tasa de atención de las Declaraciones Simplificadas de Envíos de Entrega Rápida (DSEER) de ingreso, canal naranja, dentro del Tiempo Límite de Tolerancia (TLT= 5.5 horas)	25.3	%	INDEA, IGCA, IAAP	95%
Tasa de atención de DAMs de Exportación canal rojo, dentro del Tiempo Límite de Tolerancia - (TLT= 2.9 hrs)	25.4	%	INDEA, IGCA	95%
Tasa de atención de Solicitudes de Restitución WEB dentro del Tiempo Límite de Tolerancia (TLT= 2 días hábiles)	25.5	%	INDEA, IGCA	93%
Tasa de atención de solicitudes de regularización de exportaciones dentro del Tiempo Límite de Tolerancia (TLT = 5.0 hrs)	25.6	%	INDEA, IGCA	95%

1/ El seguimiento y evaluación para la verificación del cumplimiento de las metas se realizará de acuerdo a lo señalado en las fichas correspondientes.

ANEXO I
INDICADORES Y METAS DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2016
RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 23 -2016/SUNAT

INDICADORES OPERATIVOS ^{1/}			RESPONSABLE	META 2016
Denominación	N°	Unidad de Medida		Total Anual
Nuevos Operadores Económicos Autorizados (OEA)	26	Cantidad	IGCA, INDEA	15
Número de Planes de Acción aprobados para la suscripción de Acuerdos de Reconocimiento Mutuo	27	Cantidad	INDEA	1
Resultado de las acciones en la Lucha contra las Drogas	28	Kg	IGCA, INDEA	3,500
Acciones Efectivas de Control del Contrabando en Zona Primaria	29	Cantidad	IGCA, INDEA	14,400
Control del Tráfico Ilícito de Mercancías de Patrimonio Cultural, Flora y Fauna, Drogas, Dinero No Declarado y otros ilícitos	30	Cantidad	IGCA, INDEA	1,900
Informes de investigación de Principales Modalidades de Contrabando	31	Cantidad	IGCA, INDEA	5
Número de Informes Técnicos - Legales de Presunción de Delito de Contrabando y Conexos	32	Cantidad	IGCA, INDEA	60
Reducción de Oferta (retiro) de IQBF del mercado	33	Cantidad TM	INIQBF	4,500
Trazabilidad de insumos químicos	34			
Trazabilidad en el control de Insumos Químicos con riesgo de desvío al Tráfico Ilícito de Drogas (TID)	34.1	%	INIQBF	88%
Trazabilidad en el control de Insumos Químicos con riesgo de desvío a la Minería Ilegal (MI)	34.2	%	INIQBF	68%
Nivel de atención de consultas	35			
Consultas externas en materia tributaria y aduanera	35.1	%	INJ	90% (20 días hábiles)
Consultas internas en materia tributaria y aduanera	35.2	% (Tributaria)	INJ	92% (14 días hábiles)
	35.3	% (Aduanera)	INJ	92% (12 días hábiles)
Nivel de atención de entregables y proyectos normativos	36			
Atención de entregables normativos programados	36.1	%	INJ	100%
Formulación de proyectos normativos de mejora técnica legal	36.2	%	INJ	100%
Nivel de Satisfacción de Entregables	37			
Nivel de Satisfacción en la implementación de nuevos Servicios - Requerimientos informáticos aduaneros, tributarios, transversales y administrativos - Entregables informáticos atendidos en plazo	37.1	% (Modela. Req.)	INSI(*)	100%
	37.2	% (Puesta Prod.)	INSI	100%
Nivel de Satisfacción de Servicios Informáticos	38			
Nivel de Satisfacción con los Servicios implantados - Disponibilidad de los servicios críticos	38.1	%	INSI	99.7%
Nivel de Satisfacción en la Atención – Tickets de incidentes relacionados a áreas de atención al público atendidos en plazo	38.2	% plazo <=1d	INSI	70%
	38.3	% plazo <=2d	INSI	82%
	38.4	% plazo <=3d	INSI	87%
Nivel de Satisfacción con los Servicios internos - Disponibilidad de los servicios críticos	38.5	%	INSI	99.5%
Cumplimiento de entregables- Gestión de Convenios de Cooperación Técnica e Intercambio de Información, Convenios suscritos	39	%	ONCTC	100%

1/ El seguimiento y evaluación para la verificación del cumplimiento de las metas se realizará de acuerdo a lo señalado en las fichas correspondientes.

ANEXO I
INDICADORES Y METAS DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2016
RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 23 -2016/SUNAT

INDICADORES OPERATIVOS ^{1/}			RESPONSABLE	META 2016
Denominación	N°	Unidad de Medida		Total Anual
Nivel de atención de entregables o hitos de control de programas de cambio o proyectos independientes	40			
Nivel de atención de entregables o hitos de control de programas de cambio o proyectos independientes	40.1	%	Programa PMC	100%
	40.2	%	Programa PSDA	100%
	40.3	%	Programa PFAI	100%
	40.4	%	Programa PMCBU	100%
	40.5	%	Proyecto Indep. SIGA	100%
	40.6	%	Proyecto Indep. SGRH	100%
	40.7	%	Proyecto Indep. DO	100%
Nivel de cumplimiento de entregables, emisión de normas y procedimientos SNAAF	41	%	INA, INFP, INRH, OSDENA, OGM, OSOAT	100%
Eficiencia de la atención oportuna	42	%	INA	85%
Reducción del stock en custodia de los almacenes de la SUNAT y de terceros a nivel nacional	43	Kilogramos (Kg)	INA	<= 0.94
Nivel de atención de entregables, hitos de control o procesos	44			
Atención prioritaria de los requerimientos de los programas y proyectos	44.1	%	INA	100%
Nivel de atención de entregables de estudios de pre inversión de Proyectos de Inversión Pública	44.2	%	INA	100%
Ejecución del Plan de Mantenimiento Preventivo de Infraestructura	44.3	%	INA	80%
Medida de ecoeficiencia (Normativa: DS 009-2009-MINAM)	45	%	INA	95%
Atención oportuna de expedientes de pago - importe	46	%	INA, INFP	93%
Porcentaje de uso del patrimonio	47	%	INFP	98%
Porcentaje de consultas legales atendidas dentro del plazo	48	%	INALI	96% (11 días hábiles)
Nivel de atención de entregables de Proyectos de Inversión Pública	49			
Nivel de atención de entregables de control de proyectos de inversión pública en fase de inversión	49.1	%	Unidad Ejecutora Inversión Pública SUNAT	100%
Nivel de Ejecución Presupuestal de Proyectos de Inversión Pública (PIP)	49.2	%	Unidad Ejecutora Inversión Pública SUNAT	90%
Nivel de satisfacción de los servicios brindados a los colaboradores	50			
Nivel de satisfacción por los servicios brindados a los usuarios	50.1	%	INRH	70%
	50.2	%	INA	70%
	50.3	%	INFP	70%
	50.4	%	INSI	70%
Comprensión de los mensajes de las campañas publicitarias transmitidos por la SUNAT realizados en medios masivos (televisión, radio y prensa escrita)	51	%	OIC	71.0%
Cobertura publicitaria de las principales campañas de la SUNAT realizados en medios masivos (televisión, radio y prensa escrita)	52	%	OIC	56.0%
Nivel de Difusión de Temas Institucionales en Medios de Comunicación (Prensa Escrita, Radio, TV y portal informativo de internet)	53	Indice	OIC	9
Nivel de gestión de comentarios positivos sobre comentarios negativos (prensa escrita, televisión, radio, portal informativo de internet y red social)	54	Indice	OIC	2
Atención de entregables priorizados de Planeamiento y Organización	55	%	ONP	100%

^{1/} El seguimiento y evaluación para la verificación del cumplimiento de las metas se realizará de acuerdo a lo señalado en las fichas correspondientes.

ANEXO I
INDICADORES Y METAS DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2016
RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 23 -2016/SUNAT

INDICADORES OPERATIVOS ^{1/}			RESPONSABLE	META 2016
Denominación	N°	Unidad de Medida		Total Anual
Ejecución del Plan Anual de Trabajo del Órgano de Administración de Archivos 2016 de la SUNAT	56	%	SI	100%

1/ El seguimiento y evaluación para la verificación del cumplimiento de las metas se realizará de acuerdo a lo señalado en las fichas correspondientes.

ANEXO I
INDICADORES Y METAS DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2016
RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 23 -2016/SUNAT

INDICADORES OPERATIVOS ^{1/}			RESPONSABLE	META 2016
Denominación	N°	Unidad de Medida		Total Anual
Porcentaje de solicitudes de apoyo evaluadas y programadas dentro de los 5 días hábiles de su recepción	57	%	OFELCCOR	100%
Servicios de Control Simultáneo y Posterior en la lucha frontal contra la corrupción	58	%	OCI	100%
Porcentaje mensual de recepción de denuncias efectuadas por el OCI en el plazo máximo de 4 días hábiles	59	%	OCI	100%
Acciones Simultáneas sobre la cartera de proyectos de inversión pública de la SUNAT	60	%	OCI	100%
Ejecución del Plan de Capacitación Institucional 2016 correspondiente al IAT	61	%	IAT	100%
Atención de entregables del IAT	62	%	IAT	100%
Formulación del Programa CAT 2016	63	%	IAT	100%

(*) Se considera los responsables señalados en la ficha

1/ El seguimiento y evaluación para la verificación del cumplimiento de las metas se realizará de acuerdo a lo señalado en las fichas correspondientes.