

**ANEXO 2**  
**INDICADORES Y METAS POR ÓRGANO PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017**  
**RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 337 -2016/SUNAT**

INDICADORES OPERATIVOS <sup>1/</sup>			RESPONSABLE	META 2017
Denominación	N°	Unidad de Medida		
Tasa de Morosidad a fin de mes del mes siguiente al vencimiento con tolerancia (en monto)	9	%	IGO, INDESCC	2.5%
Tasa de Morosidad a fin de mes del mes siguiente al vencimiento con tolerancia (en monto) - Por Segmento	9.1	% Prico	IGO, INDESCC	0.8%
	9.2	% Mediano	IGO, INDESCC	6.2%
	9.3	% Pequeño	IGO, INDESCC	8.1%
	9.4	% IGV Justo	IGO, INDESCC	No aplica
Cobertura de Actuaciones de Fiscalización Centralizadas	10	%	IGO	77%
Detección de modalidades de elusión	11	Cantidad	IGO, IPCN	15
Sentencias Judiciales con condena a pena efectiva	12	Cantidad	Procuraduría	55
Resultado favorable de Resoluciones Administrativas y Sentencias Judiciales	13			
Resultado favorable de Resoluciones Administrativas y Sentencias Judiciales - en Monto	13.1	%	Procuraduría	70%
Resultado favorable de Resoluciones Administrativas y Sentencias Judiciales - en Cantidad	13.2	%	Procuraduría	80%
Estudios e investigaciones de índole tributario y aduaneros realizados	14	%	INEEE	100%
Tasa de contribuyentes y/o ciudadanos atendidos dentro del Tiempo de Espera Máximo (TEM)	15	%	IGO, INDESCC	86%
Medición de la calidad de atención mediante la técnica de "Cliente Incógnito"	16	Índice	IGO, IGCA, INDESCC	3.70
Tasa de solicitudes de procedimientos críticos atendidos en el Tiempo Límite de Tolerancia	17	%	IGO, INDESCC	97.5%
Tasa de solicitudes de procedimientos críticos atendidos en el Tiempo Límite de Tolerancia - Por Procedimiento	17.1	% No Contencio.	IGO, INDESCC	99.0%
	17.2	% Reclamos	IGO, INDESCC	96.6%
	17.3	% Devoluciones	IGO, INDESCC	97.1%
Nivel de atención de entregables o hitos de control del Programa Sistema de Despacho Aduanero	18	%	PSDA	100%
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)	19	%	INDEA, IGCA, IAAP	95%
Número de Planes de Acción suscritos para la firma de Acuerdos de Reconocimiento Mutuo	20	Cantidad	INDEA	1
Número de Acuerdos de Reconocimiento Mutuo suscritos	21	Cantidad	IGCA, INDEA	1
Nuevos Operadores Económicos Autorizados (OEA)	22	Cantidad	IGCA	15
Acciones de control programadas en lucha contra el Tráfico Ilícito de Drogas	23	Cantidad	IGCA, INDEA	3,240
Resultado de las acciones en la lucha contra el tráfico ilícito de drogas	24	Kilogramos	IGCA	3,500
Reducción de Oferta (retiro) de IQBF del mercado	25	Cantidad TM	INIQBF	4,500
Trazabilidad de insumos químicos	26			
Trazabilidad en el control de Insumos Químicos con riesgo de desvío al Tráfico Ilícito de Drogas (TID)	26.1	%	INIQBF	97%
Trazabilidad en el control de Insumos Químicos con riesgo de desvío a la Minería Illegal (MI)	26.2	%	INIQBF	87%
Nivel de atención de entregables o hitos de control del Programa Mejora del Control de los Bienes Usados en la Fabricación de Drogas Ilícitas y en la Minería Illegal	27	%	PMCBU	100%
Atención de entregables normativos programados	28	%	INJ	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 2**  
**INDICADORES Y METAS POR ÓRGANO PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017**  
**RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 337 -2016/SUNAT**

INDICADORES OPERATIVOS <sup>1/</sup>			RESPONSABLE	META 2017
Denominación	N°	Unidad de Medida		
Entregables informáticos atendidos en plazo	29			
Entregables informáticos atendidos en plazo - Por tipo de entregable	29.1	% (Modela. Req.)	INSI	100%
	29.2	% (Puesta Prod.)	INSI	100%
Disponibilidad de los servicios críticos internos	30	%	INSI	99.5%
Promedio de tiempo de atención de Quejas-Reclamos y sugerencias	31	Cantidad (Días hábiles)	ODCUA	14
Comprensión de los mensajes de las campañas publicitarias realizadas por la SUNAT a través de medios masivos (televisión, radio, prensa escrita, internet, medios alternativos, otros)	32	%	SI	73.9%
Cobertura publicitaria de las principales campañas de la SUNAT realizados en medios masivos (televisión, radio, prensa escrita, internet, medios alternativos, otros)	33	%	SI	56.0%
Nivel de Difusión de Temas Institucionales en Medios de Comunicación (Prensa Escrita, Radio, TV y portales informativos de internet) en Lima.	34	Indice	SI	10
Grado de efectividad de las comunicaciones en redes sociales (Facebook, Twitter y Youtube)	35	%	SI	9%
Porcentaje de solicitudes de apoyo evaluadas y programadas dentro de los 5 días hábiles de su recepción	36	%	OFELCCOR	100%
Servicios de Control Simultáneo y Posterior en la lucha frontal contra la corrupción	37	%	OCI	100%
Acciones Simultáneas sobre la cartera de proyectos de inversión pública de la SUNAT	38	%	OCI	100%
Porcentaje mensual de recepción de denuncias efectuadas por el OCI en el plazo máximo de 4 días hábiles	39	%	OCI	100%
Atención de entregables priorizados de Planeamiento y Organización	40	%	ONP	100%
Ejecución del Plan Anual de Trabajo del Órgano de Administración de Archivos 2017 de la SUNAT	41	%	SI	100%
Ejecución de Plan de Capacitación Institucional 2017 correspondiente al IAT	42	%	IAT	100%
Nivel de efectividad de los procesos administrativos disciplinarios	43	%	INRH	100%
Plazo de atención de los requerimientos de personal.	44	Días calendarios	INRH	40
Atención de trámites solicitados a la Intendencia Nacional de Recursos Humanos	45	%	INRH	93%
Plazo de atención interna de los expedientes de prestaciones económicas.	46	Días hábiles	INRH	9
Nivel de satisfacción por los servicios brindados a los usuarios por la INRH.	47	%	INRH	60%
Nivel de cumplimiento de entregables, emisión de normas y procedimientos SNAAF	48	%	INA, INFP, INRH, OSDENA, OGM, INALI	100%
Nivel de atención de entregables o hitos de control del Proyecto Independiente Sistema Integrado de Gestión y Administración	49	%	Proyecto SIGA	100%
Eficiencia de la atención oportuna	50	%	INA	92%
Reducción del stock en custodia de los almacenes de la SUNAT y de terceros a nivel nacional	51	Indice	INA	<= 0.91
Nivel de atención de entregables de estudios de pre inversión de Proyectos de Inversión Pública	52	%	INA	100%
Cumplimiento de entregables en intervenciones en infraestructura	53	%	INA	85%
Atención oportuna de expedientes de pago	54	%	INA, INFP	95%
Porcentaje de uso del patrimonio	55	%	INFP	99%

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 2**  
**INDICADORES Y METAS POR ÓRGANO PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017**  
**RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 337 -2016/SUNAT**

INDICADORES OPERATIVOS <sup>1/</sup>			RESPONSABLE	META 2017
Denominación	N°	Unidad de Medida		
Medida de ecoeficiencia (Normativa: DS 009-2009-MINAM)	56	%	INFP	95%
Nivel de atención de entregables de control de proyectos de inversión pública en fase de inversión	57	%	Unidad Ejecutora Inversión Pública SUNAT	100%
Nivel de Ejecución Presupuestal de Proyectos de Inversión Pública (PIP)	58	%	Unidad Ejecutora Inversión Pública SUNAT	90%
Porcentaje de consultas legales atendidas dentro del plazo	59	%	INALI	96% (10 días hábiles)
Cumplimiento de entregables - Gestión de Convenios de Cooperación Técnica e Intercambio de Información, Convenios suscritos	60	%	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.