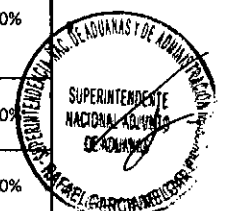
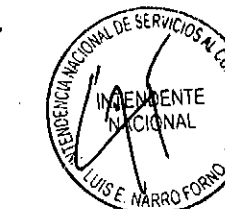


**ANEXO I.1 - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 234 - 2013/SUNAT**  
**PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2013: Objetivos, Indicadores y Metas**  
**Objetivo Estratégico N° 1: Brindar servicios de calidad para incrementar el cumplimiento**

INDICADORES OPERATIVOS			RESPONSABLE	META 2013												
Nombre	Nº	Unidad de Medida		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Anual
Nivel de percepción de las comunicaciones asertivas	1	%	INSC	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Línea Base	-	Línea Base
Nivel de post contacto con el contribuyente	2	%	INSC	-	-	-	-	-	-	Resultado estudio piloto	-	-	Línea Base	-	-	Línea Base
Tasa de solicitudes atendidas oportunamente	3	%	INSC	-	-	85.0%	86.0%	86.0%	86.0%	86.0%	86.0%	86.0%	86.0%	86.0%	86.0%	86.0%
Tasa de llamadas telefónicas atendidas dentro del plazo establecido (20 segundos)	4	%	INSC	74.0%	70.0%	68.0%	68.0%	69.0%	70.0%	72.0%	74.0%	74.0%	75.0%	75.0%	75.0%	75.0%
Tasa de consultas telefónicas atendidas	5	%	INSC	92.0%	88.0%	87.0%	88.0%	90.0%	90.0%	91.0%	91.5%	91.5%	92.0%	92.5%	93.0%	93.0%
Tasa de transacciones electrónicas	6-A	RUC-CDP %	INSC	73.0%	74.5%	75.0%	75.5%	76.0%	76.5%	77.0%	77.5%	78.0%	78.5%	79.0%	80.0%	80.0%
	6-B	DDIJ %	INSC	55.5%	55.5%	58.5%	59.5%	59.0%	58.8%	58.0%	58.2%	58.5%	58.7%	58.7%	58.9%	58.9%
	6-C	Boletas Pago %	INSC	14.6%	14.5%	14.3%	14.7%	15.0%	15.0%	15.2%	15.4%	15.6%	15.8%	16.0%	16.1%	16.1%
Tasa de error en las declaraciones	7	%	INSC	0.36%	0.36%	0.34%	0.34%	0.32%	0.30%	0.30%	0.29%	0.28%	0.27%	0.26%	0.25%	0.25%
Ciudadanos atendidos en los CSC dentro del tiempo de espera máximo (15 minutos)	8	%	INSC	88.5%	88.7%	89.0%	89.2%	89.3%	89.4%	89.6%	89.6%	89.8%	89.9%	89.9%	90.0%	90.0%
Centros de Servicios al Contribuyente implementados	9	Cantidad	INSC	1	2	3	5	5	6	7	9	10	12	14	16	16
Acuerdos implementados con stakeholders	10	Cantidad	INSC	-	-	2	2	2	5	5	5	6	6	6	7	7
Quejas y sugerencias atendidas dentro del plazo establecido	11	%	INSC	90.0%	90.0%	90.0%	91.0%	91.0%	91.5%	92.0%	92.0%	92.5%	93.0%	93.0%	93.5%	93.5%
DUAs de Importación canal naranja, dentro del tiempo límite de tolerancia (TLT= 5.5 hr)	12	%	INTA	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%
Nivel de acogimiento al Despacho Anticipado en el régimen de Importación para el consumo en la Intendencia de Aduana Marítima del Callao	13	%	INTA	29.0%	29.0%	30.0%	31.0%	31.0%	32.0%	33.0%	33.0%	34.0%	34.0%	35.0%	35.0%	35.0%
DAMs de Importación canal naranja, acogidas a la modalidad de despacho anticipado dentro del tiempo límite de tolerancia (TLT= 48 hrs)	14	%	INTA	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%
DUAs tramitadas de Exportación canal rojo, dentro del tiempo límite de tolerancia – (TLT= 3.3 hrs).	15	%	INTA	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%
Consultas vía "Contactenos" atendidos dentro del tiempo límite de tolerancia (TLT= Días Hábiles)	16	%	INTA	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%
Tasa de consultas atendidas en plazo	17	%	INCT	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%



ANEXO I.1 - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 234 - 2013/SUNAT  
 PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2013: Objetivos, Indicadores y Metas  
 Objetivo Estratégico N° 1: Brindar servicios de calidad para Incrementar el cumplimiento

INDICADORES OPERATIVOS			RESPONSABLE	META 2013											
Nombre	Nº	Unidad de Medida		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Tasa de atención de solicitudes de procedimientos seleccionados atendidos oportunamente	18	%	INTA	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%
Tasa de fraccionamientos atendidos en plazo	19	%	INPCFA	92.0%	92.0%	92.0%	92.0%	92.0%	92.0%	92.0%	92.0%	92.0%	92.0%	92.0%	92.0%
Tasa de fraccionamientos otorgados en el plazo	20	%	INCT	68.0%	68.0%	68.0%	68.0%	68.0%	68.0%	68.0%	68.0%	68.0%	68.0%	68.0%	68.0%
Tasa de reclamaciones atendidas en el tiempo límite de tolerancia (TLT)	21-A	%	INPCFA	-	-	-	-	-	-	70.0%	70.0%	70.0%	70.0%	70.0%	70.0%
	21-B	%	INCT	70.0%	70.0%	70.0%	70.0%	70.0%	70.0%	70.0%	70.0%	70.0%	70.0%	70.0%	70.0%
Número de alertas régimen exportación definitiva	22	Cantidad	INPCFA	39	72	379	408	438	469	501	534	568	603	658	717
Número de Operadores Económicos Autorizados	23	Cantidad	INPCFA	-	-	-	-	-	-	2	3	4	6	8	10
Número de acuerdos de Reconocimiento Mutuo Iniciados	24	Cantidad	INPCFA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2
Tasa de devoluciones atendidas en el tiempo límite de tolerancia (TLT)	25-A	%	INCT	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%
	25-B	%	INPCFA	-	55.0%	55.0%	55.0%	55.0%	55.0%	55.0%	55.0%	55.0%	55.0%	55.0%	55.0%
Tasa de devoluciones atendidas en forma automática	26	%	INCT	45.0%	45.0%	45.0%	45.0%	45.0%	45.0%	45.0%	45.0%	45.0%	45.0%	45.0%	45.0%
DAMs de Importación canal rojo, acogidas a la modalidad de despacho anticipado con contenedores que han sido sometidos a inspección no intrusiva, dentro del Límite de Tiempo de Tolerancia (TLT= 48 hrs)	159	%	INPCFA	-	-	-	-	-	55.0%	55.0%	55.0%	55.0%	55.0%	55.0%	55.0%

