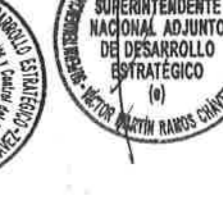


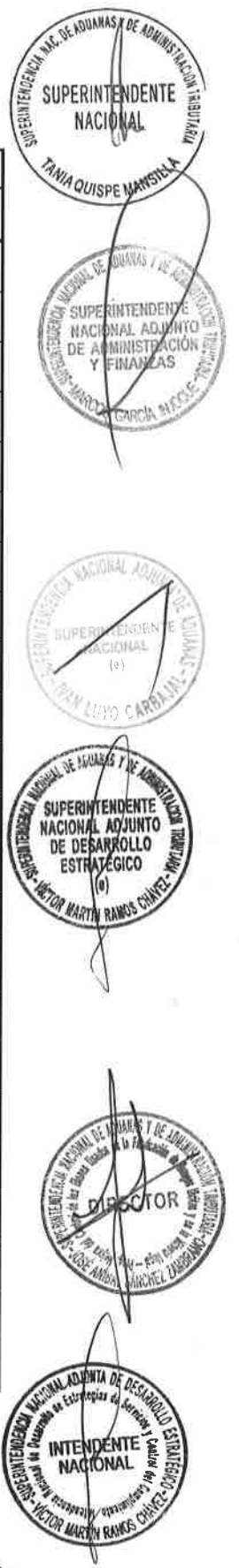
220  
**ANEXO I.1 - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° - 2014/SUNAT**  
**PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2014: Objetivos, Indicadores y Metas**

**Indicadores de Nivel 1**

OE	INDICADORES OPERATIVOS			RESPONSABLE	META 2014												
	Nombre	N°	Unidad de Medida		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Anual
OE 1: Brindar servicios de calidad para incrementar el cumplimiento	Encuesta de satisfacción del cliente	1.001	Indice	INDESCC, INTA, IPGO, IOC, ICA, INSI, IAMC, IAAP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	[3.7 - 4.0]	[3.7 - 4.0]
	Tasa de acuerdos implementados por los gremios	1.002	%	INDESCC, IOC, IPGO, Director de Prog. PMC	0.0%	0.0%	11.0%	11.0%	11.0%	22.0%	22.0%	44.0%	67.0%	78.0%	78.0%	100.0%	100.0%
	Quejas y sugerencias atendidas dentro del plazo establecido	1.003	%	ODCUA	93.5%	93.7%	93.8%	94.0%	94.2%	94.4%	94.6%	94.8%	95.0%	95.3%	95.8%	96.0%	96.0%
	Cumplimiento de Entregables para Ampliar la Oferta de Servicios	1.004-A	% Presencial	IPGO	0.0%	16.0%	20.0%	23.0%	23.0%	39.0%	51.0%	52.0%	52.0%	59.0%	72.0%	100.0%	100.0%
		1.004-B	% Web	INDESCC, IOC, INSI	0.0%	0.0%	17.0%	17.0%	17.0%	50.0%	50.0%	50.0%	67.0%	83.0%	83.0%	100.0%	100.0%
		1.004-C	% C.Consultas	INDESCC, IOC, INSI	0.0%	0.0%	17.0%	17.0%	17.0%	17.0%	50.0%	67.0%	83.0%	83.0%	83.0%	100.0%	100.0%
	Nivel de Acogimiento al Despacho Anticipado en el régimen de Importación para el consumo en la Intendencia de Aduana Marítima del Callao	1.005	%	INTA	33.0%	33.0%	33.0%	34.0%	34.0%	34.0%	35.0%	35.0%	35.0%	36.0%	36.0%	36.0%	36.0%
	Tasa de atención de DAMs de Importación canal naranja, dentro del Tiempo Límite de Tolerancia (TLT = 5.3 hrs)	1.006	%	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%
	Tasa de atención de DAMs de Exportación canal rojo, dentro del Tiempo Límite de Tolerancia - (TLT = 3.2 hrs)	1.007	%	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%
	Tasa de atención de Solicitudes de Restitución dentro del Tiempo Límite de Tolerancia (TLT = 09 días hábiles)	1.008	%	INTA	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	-	-	-	-	90.0%
Tasa de atención de Solicitudes de Restitución WEB dentro del Tiempo Límite de Tolerancia (TLT= 5 días hábiles)	1.009	%	INTA	-	-	-	-	-	-	-	-	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	
Tasa de atención de los envíos postales dentro del Tiempo Límite de Tolerancia (4 días hábiles)	1.010	%	INTA	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	
Reducción de Quejas-Reclamos	1.046	%	SNADE, SNAO, SNAA	-	-	-	-	-	-	-	10.0%	12.0%	15.0%	18.0%	20.0%	20.0%	
OE 2: Incrementar la efectividad del control del incumplimiento	Presión Tributaria (*)	1.011	%	SNADE, SNAO, SNAA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	[16.0% - 16.4%]	[16.0% - 16.4%]
	Seguimiento al incumplimiento del IGV	1.014	%	INEEE	-	-	-	-	-	-	-	-	LB	-	-	-	LB
	Porcentaje de centros comerciales formalizados	1.015	%	IPGO	-	-	-	-	-	25.0%	-	-	55.0%	-	-	90.0%	90.0%
	Nivel de ajuste tributario por control aduanero	1.019	%	ICA	6.94%	6.79%	7.01%	6.86%	6.80%	6.85%	6.95%	6.64%	6.64%	6.79%	7.06%	7.24%	7.24%
	Nivel de embarques inspeccionados - Exportaciones	1.020	%	ICA	12.80%	12.40%	11.80%	11.80%	11.70%	11.60%	11.20%	11.00%	11.10%	11.10%	11.20%	11.90%	11.90%
	Nivel de incidencia del control no intrusivo en la IAMC	1.021	%	ICA	-	-	9.0%	9.0%	9.0%	9.0%	9.0%	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%
	Nivel de Incidencia sustancial en canal rojo en el régimen de Importación para el consumo	1.022	%	ICA	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%	40.0%
	Cumplimiento de entregables - Estrategia, Programas y Propuestas Normativas para el Control del Cumplimiento	1.047	%	INDESCC	-	-	-	-	-	-	6.0%	19.0%	50.0%	56.0%	75.0%	100.0%	100.0%
OE 4: Acelerar y garantizar el desarrollo institucional y del recurso humano	Nivel de atención de entregables informáticos de Programas y proyectos	1.023	%	INSI	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	Nivel de atención de entregables informáticos - RI	1.024	%	INSI	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	Niveles de servicio - Disponibilidad de los servicios críticos	1.025	%	INSI	98.5%	98.5%	98.5%	98.5%	98.5%	98.5%	98.5%	98.5%	98.5%	98.5%	98.5%	98.5%	
	Cumplimiento del Requerimientos de personal	1.026	%	INRH	-	-	100%	-	-	100%	-	-	100%	-	-	100%	100%
	Atención de los requerimientos de los programas y proyectos	1.027	%	INA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	Atención de los requerimientos priorizados	1.028	%	INA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	



ANEXO I.1 - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° - 2014/SUNAT  
 PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2014: Objetivos, Indicadores y Metas



Indicadores de Nivel 1

OE	INDICADORES OPERATIVOS			RESPONSABLE	META 2014												
	Nombre	N°	Unidad de Medida		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Anual
OE 4: Acelerar y garantizar el desarrollo institucional y del recurso humano	Nivel de atención de entregables o hitos de control de programas de cambio o proyectos independientes	1.030-A	%	Director de Prog. PMC	-	-	100%	-	-	100%	-	-	100%	-	-	100%	100%
		1.030-B	%	Director de Prog. PSDA	-	-	100%	-	-	100%	-	-	100%	-	-	100%	100%
		1.030-C	%	Director de Prog. PFAI	-	-	100%	-	-	100%	-	-	100%	-	-	100%	100%
		1.030-D	%	Director de Prog. PGCH	-	-	100%	-	-	100%	-	-	100%	-	-	100%	100%
		1.030-E	%	Director de Prog. PMCBU	-	-	100%	-	-	100%	-	-	100%	-	-	100%	100%
		1.030-F	%	Director de Prog. PCAT	-	-	100%	-	-	100%	-	-	100%	-	-	100%	100%
		1.030-G	%	Jefe de Proy. Indep. Essalud	-	-	100%	-	-	100%	-	-	100%	-	-	100%	100%
		1.030-H	%	Jefe de Proy. Indep. SICOTA	-	-	100%	-	-	100%	-	-	100%	-	-	100%	100%
		1.030-I	%	Jefe de Proy. Indep. SIGA	-	-	100%	-	-	100%	-	-	100%	-	-	100%	100%
OE 6: Reducir el contrabando y el tráfico ilícito de mercancías	Resultado de las acciones de prevención y represión del contrabando	1.031	Millones USD	ICA	6.75	13.50	22.50	45.00	67.51	90.01	112.51	135.01	157.50	180.00	202.50	225.00	225.00
	Resultado de las acciones de prevención y represión de drogas	1.032	Millones USD	ICA	3.00	6.20	10.36	20.32	30.28	40.24	50.20	60.16	70.12	80.08	90.04	100.00	100.00
	Resultado de las intervenciones de mercancía sensible en zonas priorizadas	1.033	Millones USD	ICA	0.23	0.45	0.75	1.50	2.25	3.00	3.76	4.51	5.26	6.01	6.76	7.51	7.51
	Resultado de las acciones en la lucha contra las drogas	1.035	Kg	ICA	53.71	107.44	179.04	358.09	537.13	716.19	895.23	1,074.26	1,253.31	1,432.35	1,611.40	1,790.45	1,790.45
	Nivel de cobertura de vehículos controlados	1.036	% - Único	IPGO,ICA	50.0%	50.0%	50.0%	50.0%	50.0%	50.0%	50.0%	50.0%	50.0%	50.0%	50.0%	50.0%	50.0%
		1.037	% - Aduanas	ICA	35.0%	35.0%	35.0%	35.0%	22.3%	22.3%	22.3%	22.3%	22.3%	22.3%	22.3%	22.3%	22.3%
	Porcentaje de Inspecciones (indicador de productividad de los Puestos de Control)	1.038	% - Único	IPGO,ICA	30.0%	30.0%	30.0%	30.0%	30.0%	30.0%	30.0%	30.0%	30.0%	30.0%	30.0%	30.0%	30.0%
		1.039	% - Aduanas	ICA	73.0%	73.0%	73.0%	73.0%	73.0%	73.0%	73.0%	73.0%	73.0%	73.0%	73.0%	73.0%	73.0%
	Nivel de Efectividad de Hallazgos	1.040	% - Único	IPGO,ICA	6.6%	6.6%	6.6%	6.6%	6.6%	6.6%	6.6%	6.6%	6.6%	6.6%	6.6%	6.6%	6.6%
1.041		% - Aduanas	ICA	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%	
Nivel efectividad de las acciones de control del Tráfico Ilícito de Mercancías, Drogas, Dinero y Otros Ilícitos	1.045	%	ICA	-	-	-	-	0.75%	0.83%	2.00%	2.00%	2.00%	2.00%	2.01%	2.01%	2.01%	
OE 7: Reducir el tráfico ilícito de insumos químicos y productos fiscalizados y la minería ilegal	Reducción de Oferta de IQBF del mercado	1.042	Cantidad	INIQBF	-	-	-	-	1500	1600	1700	1800	1900	2000	2100	2200	2200
	Control de Combustible en Madre de Dios	1.043	%	INIQBF	-	-	-	-	-	30.0%	30.0%	30.0%	30.0%	30.0%	30.0%	30.0%	30.0%
	Trazabilidad en el Control de la Acetona	1.044	%	INIQBF	-	-	-	-	-	50.0%	50.0%	54.0%	58.0%	62.0%	66.0%	70.0%	70.0%

(\*) La meta de este indicador se revisará en mayo y setiembre en virtud de la evolución de los supuestos macroeconómicos.



Reg. 1019

220  
**ANEXO I.2 - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° - 2014/SUNAT**  
**PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2014: Objetivos, Indicadores y Metas**

**Indicadores de Nivel 2**

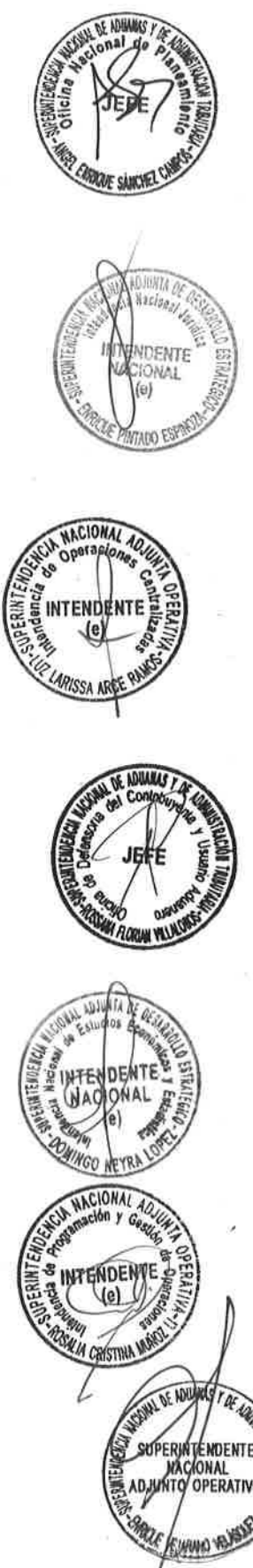
OE	INDICADORES OPERATIVOS			RESPONSABLE	META 2014												
	Nombre	N°	Unidad de Medida		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Anual
OE 1: Brindar servicios de calidad para incrementar el cumplimiento	Tasa de transacciones electrónicas	2.001	%	IPGO, IOC	63.5%	63.5%	63.8%	63.8%	64.1%	64.1%	64.3%	64.3%	64.5%	64.5%	64.7%	64.7%	64.7%
	Tasa de solicitudes de procedimientos atendidos en plazo	2.002	%	IPGO	94.1%	94.1%	94.1%	94.1%	94.1%	94.1%	94.1%	94.1%	94.1%	94.1%	94.1%	94.1%	94.1%
	Asociaciones transformadas a cooperativas agrarias acogidas a la Ley 29972	2.003	Cantidad	INDESCC, IPGO	0	5	10	15	20	25	30	35	40	42	45	50	50
	Tasa de consultas telefónicas atendidas	2.004	%	IOC	94.5%	93.0%	93.0%	93.0%	94.4%	93.0%	93.0%	93.0%	93.0%	93.0%	93.0%	93.0%	93.0%
	Porcentaje de contribuyentes atendidos dentro del Tiempo de Espera Máximo (15 minutos)	2.005	%	IPGO	90.4%	90.4%	90.5%	90.5%	90.6%	90.6%	90.7%	90.7%	90.8%	90.8%	90.9%	91.0%	91.0%
	Detección de riesgos a través del nivel de Quejas	2.006	Cantidad	ODCUA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	12
	Nivel de percepción de las comunicaciones asertivas	2.007	%	INDESCC, OIC	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	45.0%	45.0%
	Nivel de post-contacto con el contribuyente	2.008	Índice	IPGO, IOC	-	-	-	-	-	-	44.0%	-	-	-	-	46.0%	46.0%
	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)	2.009	%	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%
	Cantidad de visitas a empresas para promover el Despacho Anticipado	2.010	Cantidad	INTA	12	24	36	48	60	72	84	96	108	120	132	144	144
	Tasa de consultas vía "Contáctenos" atendidos dentro del Tiempo Límite de Tolerancia (TLT= 2 Días Hábilés)	2.011	%	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%
	Tasa de cobertura en la identificación de valores analizados y en evaluación de mercancías sensibles en el Sistema de Verificación de Precios - SIVEP	2.012	%	INTA	50.0%	50.0%	50.0%	58.0%	63.0%	63.0%	63.0%	63.0%	63.0%	63.0%	63.0%	63.0%	63.0%
	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)	2.013	%	INTA	-	65.0%	65.0%	65.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%
	Cumplimiento del Programa Anual de Auditorías de Calidad	2.014	Cantidad	INTA	1	2	3	3	3	3	4	5	5	6	6	6	6
	Tasa de atención de solicitudes de procedimientos seleccionados atendidos oportunamente	2.015	%	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 atención de expedientes de rectificación de manifiestos sin incidencia dentro del Tiempo Límite de Tolerancia (TLT= 4 horas)	2.016	%	INTA	-	-	-	-	-	-	-	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%
	Tasa de atención de Regularización de exportaciones dentro del Tiempo Límite de Tolerancia (TLT = 5.5 hrs)	2.017	%	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%
	Tasa de atención de Solicitudes de Regularización / Reconocimiento Físico al Amparo de la Ley N° 27037 y D.S. N° 015-94-EF dentro del tiempo límite de tolerancia (TLT= 5 días hábiles).	2.018	%	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%
	Nivel de pago electrónico de deudas	2.019	%	ICA	77.5%	77.5%	77.5%	77.8%	77.8%	77.8%	78.0%	78.0%	78.2%	78.2%	78.5%	78.5%	78.5%
	Tasa de Reclamaciones atendidas en TLT (180 días calendario)	2.020	%	ICA	75.0%	75.0%	75.0%	75.0%	75.0%	75.0%	75.0%	75.0%	75.0%	75.0%	75.0%	75.0%	75.0%
	Tasa de devoluciones atendidas en plazo TLT (30 días útiles)	2.021	%	ICA	61.0%	61.0%	61.0%	61.0%	61.0%	61.0%	61.0%	61.0%	61.0%	61.0%	61.0%	61.0%	61.0%
OE 2: Incrementar la efectividad del control del incumplimiento	Tasa de Morosidad a fin de mes del mes siguiente al vencimiento en monto	2.022	%	IPGO, IOC	4.0%	4.0%	4.0%	4.0%	4.0%	4.0%	4.0%	4.0%	4.0%	4.0%	4.0%	4.0%	
	Tasa de recuperación de Órdenes de Pago	2.023	%	IPGO, IOC	-	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	
	Tasa de recuperación de la deuda determinada	2.024	%	IPGO, IOC	-	-	35.0%	35.0%	35.0%	30.0%	30.0%	30.0%	30.0%	30.0%	30.0%	30.0%	
	Recuperación del stock de valores	2.025	S/. Millones	IPGO, IOC	65.0	133.0	211.0	316.0	422.0	539.0	727.0	830.0	923.0	1,003.0	1,073.0	1,154.0	
	Monto de pago Inducido en Fiscalización	2.026	S/. Millones	IPGO	250.0	500.0	800.0	1,200.0	1,600.0	2,050.0	2,068.0	2,363.0	2,626.0	2,856.0	3,053.0	3,283.0	



ANEXO I.2 - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° - 2014/SUNAT  
 PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2014: Objetivos, Indicadores y Metas

Indicadores de Nivel 2









OE	INDICADORES OPERATIVOS			RESPONSABLE	META 2014														
	Nombre	N°	Unidad de Medida		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Anual		
OE 2: Incrementar la efectividad del control del incumplimiento	Monto de pago Inducido en Reclamos	2.027	S/. Millones	IPGO	35.0	72.0	114.0	170.0	227.0	290.0	309.0	317.0	325.0	345.0	369.0	397.0	397.0		
	Tasa de Morosidad a fin de mes del mes siguiente al vencimiento -- cantidad contribuyentes	2.028	%	IPGO, IOC	-	-	-	-	30.0%	30.0%	30.0%	30.0%	30.0%	30.0%	30.0%	30.0%	30.0%	30.0%	
	Casos de Delito terminados	2.029	Cantidad	IPGO	-	-	-	-	13	19	30	42	47	57	60	60	60	60	
	Recaudación Total por Contribuciones a ESSALUD	2.030	S/. Millones	IPGO	434.0	888.0	1,408.0	2,103.0	2,815.0	3,595.0	4,375.0	5,220.0	6,000.0	6,845.0	7,647.0	8,665.0	8,665.0	8,665.0	
	Cobertura de acreditados a ESSALUD	2.031	Cantidad	IPGO	4,816.0	4,832.0	4,848.0	4,864.0	4,881.0	4,898.0	4,915.0	4,932.0	4,949.0	4,966.0	4,983.0	5,000.0	5,000.0	5,000.0	
	Tasa de Morosidad a fin de mes del mes siguiente al vencimiento -- ESSALUD	2.032	%	IPGO, IOC	3.5%	3.5%	3.5%	3.5%	3.5%	3.5%	3.5%	3.5%	3.5%	3.5%	3.5%	3.5%	3.5%	3.5%	3.5%
	Tasa de recuperación de Órdenes de Pago - ESSALUD	2.033	%	IPGO, IOC	-	83.0%	83.0%	83.0%	83.0%	83.0%	83.0%	83.0%	83.0%	83.0%	83.0%	83.0%	83.0%	83.0%	83.0%
	Acciones de Fiscalización de ESSALUD	2.034	Cantidad	IPGO	1,755.0	3,586.0	5,686.0	8,496.0	11,370.0	14,523.0	17,673.0	21,086.0	24,236.0	27,650.0	30,886.0	35,000.0	35,000.0	35,000.0	
	Recaudación por Gestión Directa	2.035	S/. Millones	ICA	32.317	55.656	80.376	112.269	145.130	179.584	226.470	273.477	320.482	373.711	431.530	490.000	490.000	490.000	
	Tasa de morosidad de cuotas de fraccionamientos vigentes pagados en plazo	2.036	%	ICA	9.73%	9.73%	9.73%	9.73%	9.73%	9.73%	9.73%	9.73%	9.73%	9.73%	9.73%	9.73%	9.73%	9.73%	9.73%
	Reducción del stock de expedientes con deuda en cobranza coactiva	2.037	%	ICA	1.0%	2.0%	3.0%	4.0%	6.0%	8.0%	10.0%	12.0%	14.0%	16.0%	18.0%	20.0%	20.0%	20.0%	20.0%
	Nivel de Control Aduanero Concurrente de Importaciones	2.038	%	ICA	19.5%	19.5%	19.5%	19.5%	19.5%	19.5%	19.5%	19.5%	19.5%	19.5%	19.5%	19.5%	19.5%	19.5%	19.5%
	Nivel de Incidencia de los programas de auditoria culminados	2.039	%	ICA	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%
	Recaudación por Acciones de Fiscalización Aduanera	2.040	S/. Millones	ICA	3.600	7.199	10.800	14.400	17.999	21.600	27.000	32.400	37.800	43.200	48.600	54.000	54.000	54.000	
	Número de embarques de exportación inspeccionados	2.041	Cantidad	ICA	3,099	5,688	7,986	10,542	13,166	15,709	17,951	20,354	23,223	26,084	29,053	34,493	34,493	34,493	
	Numero de embarques controlados de minerales	2.042	Cantidad	ICA	-	-	-	-	-	-	-	-	8	17	28	38	38	38	
	Número de Alertas del Régimen de Exportación Definitiva remitidas a TI	2.043	Cantidad	ICA	32	64	96	128	160	192	227	259	291	323	355	392	392	392	
	Número de Operadores Económicos Autorizados	2.044	Cantidad	ICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12	12	12	
	Número de Alertas remitidas a TI, correspondiente a despachos de minerales preciosos	2.045	Cantidad	ICA	3	5	8	10	12	15	17	19	22	24	26	30	30	30	
	Recaudación por Gestión Directa	2.106	S/. Millones	IPGO, IOC	850.0	1,734.0	2,771.0	4,131.0	5,525.0	7,055.0	8,585.0	10,234.0	11,781.0	13,430.0	15,011.0	17,000.0	17,000.0	17,000.0	
Contribuyentes fiscalizados que reconocen omisión	2.107	Cantidad	IPGO	3,509.0	7,173.0	11,373.0	16,991.0	22,741.0	29,045.0	35,345.0	42,173.0	48,473.0	55,300.0	61,773.0	70,000.0	70,000.0	70,000.0		
Nivel de cobertura de vehículos controlados - TI	2.108	%	IPGO	15.9%	15.9%	15.9%	15.9%	15.9%	15.9%	15.9%	15.9%	15.9%	15.9%	15.9%	15.9%	15.9%	15.9%	15.9%	
Porcentaje de Inspecciones (indicador de productividad de los Puestos de Control) - TI	2.109	%	IPGO	10.6%	10.6%	10.6%	10.6%	10.6%	10.6%	10.6%	10.6%	10.6%	10.6%	10.6%	10.6%	10.6%	10.6%	10.6%	
Nivel de Efectividad de Hallazgos - TI	2.110	%	IPGO	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%	
OE 3: Liderar el desarrollo de la cultura fiscal y aduanera y fortalecer la imagen institucional	Participación de los colaboradores en productos y artículos publicados en medios de comunicación interna para contribuir con el fortalecimiento de la imagen institucional.	2.046	Cantidad	OIC	4	8	12	16	20	24	28	32	36	40	44	48	48		
	Recordación publicitaria de los mensajes por la SUNAT	2.047	%	OIC	-	-	-	33%	-	-	-	35%	-	-	-	37%	37%		
	Tasa de posicionamiento en medios de prensa (escrita, televisión, radio y portales de noticias).	2.048	%	OIC	86%	86%	86%	87%	87%	87%	87%	88%	89%	90%	91%	94%	94%		
	Recordación publicitaria de las principales campañas publicitarias de la SUNAT	2.049	%	OIC	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	50%	50%		



ANEXO I.2 - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° - 2014/SUNAT  
 PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2014: Objetivos, Indicadores y Metas

Indicadores de Nivel 2

OE	INDICADORES OPERATIVOS			RESPONSABLE	META 2014													
	Nombre	N°	Unidad de Medida		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Anual	
OE 4: Acelerar y garantizar el desarrollo institucional y del recurso humano	Nivel de satisfacción de los servicios brindados a los colaboradores	2.050	%	INSI, INRH, INA, ONP, INJ, INALI, IAT, INFP, UEIP, OSDENA, OCA, OSAs, SI, OIC	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	LB+	
	Solicitudes SAU incidentes atendidas en plazo	2.051-A	% (<=1 día)	INSI	55%	55%	57.5%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%
		2.051-B	% (<=2 día)	INSI	67%	67%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%
		2.051-C	% (<=3 día)	INSI	75%	75%	77.5%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
	Errores detectados en la implementación de entregables informáticos de Programas y Proyectos y entregables informáticos - RI	2.052	%	INSI	-	-	-	-	-	LB	-	-	-	-	-	-	-	LB (Jun)
	Solicitudes SAU por falla de la aplicación atendidas en plazo	2.053	%	INSI	-	50%	50%	50%	55%	55%	55%	55%	60%	60%	60%	65%	65%	
	Nivel de cumplimiento de entregables INRH	2.054	%	INRH	8%	8%	29%	33%	38%	54%	63%	63%	83%	83%	83%	100%	100%	
	Expedientes concluidos dentro del plazo de atención	2.055	%	INRH	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	
	Eficiencia de la atención oportuna	2.056-A	% (Cantidad)	INA, OCA	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	
		2.056-B	% (Importe)	INA, OCA	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	
	Salida de mercancías disponibles en custodia en todos los almacenes propios y privados	2.057	%	INA, OCA	10%	15%	22%	29%	36%	43%	48%	55%	61%	67%	75%	91%	91%	
	Medida de ecoeficiencia (DS 009-2009-MINAM)	2.058	%	INA	-	-	-	-	-	100%	-	-	-	-	-	95%	95%	
	Programa de promoción del uso de gas natural vehicular (GNV) y paneles solares establecidos en la RM 217-2013 MINAN	2.059	%	INA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5%	5%	
	Efectividad en la culminación de los procesos de selección convocados	2.060	%	INA, OCA	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	
	Disminución de nulidad de los procesos de selección	2.061	%	INA, OCA	-	-	5%	-	-	5%	-	-	5%	-	-	5%	5%	
	Estudios de Pre Inversión Aprobados o en estado de evaluación en la OPI	2.062	%	INA	-	-	100%	-	-	100%	-	-	100%	-	-	100%	100%	
	Estudios e investigaciones de índole tributario y aduanero realizados	2.063	%	INEEE	-	-	22%	-	-	56%	-	-	78%	-	-	100%	100%	
	Cumplimiento de entregables de planificación programados	2.064	%	ONP	0.0%	12.5%	12.5%	12.5%	37.5%	50.0%	62.5%	62.5%	75.0%	87.5%	87.5%	100.0%	100.0%	
	Ejecución del Plan de Capacitación	2.065	%	IAT	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	95%	100%	100%	100%	
	Satisfacción de participantes internos	2.066	%	IAT	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	
Porcentaje de uso del Patrimonio	2.067	%	INFP	90%	92%	94%	94%	96%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%		
Atención oportuna en expedientes de pago	2.068-A	% (LT1)	INFP	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%		
	2.068-B	% (LT2)	INFP	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%		
Atención oportuna de solicitudes de bienes patrimoniales en uso en almacén	2.069	%	INFP	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
Reducción del pasivo de bienes sin uso en el almacén de bienes patrimoniales	2.070	%	INFP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100%		
Consultas internas en materia tributaria y aduanera	2.071-A	% (Tributaria)	INJ	90%	90%	90%	90%	90%	90%	91%	91%	91%	91%	91%	91%	91%		
	2.071-B	% (Aduanera)	INJ	90%	90%	90%	90%	90%	90%	91%	91%	91%	91%	91%	91%	91%		




ANEXO I.2 - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° - 2014/SUNAT  
 PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2014: Objetivos, Indicadores y Metas

Indicadores de Nivel 2

OE	INDICADORES OPERATIVOS			RESPONSABLE	META 2014												
	Nombre	N°	Unidad de Medida		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Anual
OE 4: Acelerar y garantizar el desarrollo institucional y del recurso humano	Admisión de denuncias Ingresada al OCI	2.094	%	OCI	-	-	100%	-	-	100%	-	-	100%	-	-	100%	100%
	Cumplimiento de entregables de Gestión de Convenios de Cooperación Técnica e Intercambio de Información	2.104	%	ONCTC	-	-	-	-	-	-	-	-	50%	50%	50%	100%	100%
	Cumplimiento de entregables relacionados con la ejecución de Proyectos Financiados por el BID	2.105	%	ONCTC	-	-	-	-	-	-	28.6%	57.1%	71.4%	71.4%	85.7%	100.0%	100.0%
OE 6: Reducir el contrabando y el tráfico ilícito de mercancías	Nivel de devolución de mercancía incautada	2.095	%	ICA	1.5%	1.5%	1.5%	1.5%	1.5%	1.5%	1.5%	1.5%	1.5%	1.5%	1.5%	1.5%	1.5%
	Nivel de incidencia de mercancía inmovilizada	2.096	%	ICA	70.0%	70.0%	70.0%	70.0%	70.0%	70.0%	70.0%	70.0%	70.0%	70.0%	70.0%	70.0%	70.0%
	Nivel de Actas Resueltas	2.097	%	ICA	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%
	Acciones operativas ejecutadas para la prevención y represión del contrabando	2.102	Cantidad	ICA	-	-	-	-	3,937	5,245	6,562	7,870	9,184	10,490	11,447	13,115	13,115
	Acciones de control para la prevención y represión del TIM, Drogas, Dinero y otros ilícitos	2.103	Cantidad	ICA	-	-	-	-	11,972	15,982	19,996	24,007	28,020	32,031	36,044	40,055	40,055
	Nivel efectividad de las acciones de control de drogas	2.111	%	ICA	0.80%	0.97%	1.10%	1.28%	1.45%	1.63%	1.16% - 1.73%	1.16% - 1.73%	1.16% - 1.73%	1.16% - 1.73%	1.16% - 1.73%	1.16% - 1.73%	1.16% - 1.73%
OE 7: Reducir el tráfico ilícito de insumos químicos y productos fiscalizados y la minería ilegal	Cobertura de visitas de verificación	2.100	%	INIQBF	-	-	-	-	-	50.0%	54.0%	58.0%	61.0%	64.0%	67.0%	70.0%	70.0%
	Efectividad de las acciones de fiscalización	2.101	%	INIQBF	-	-	-	-	-	20.0%	20.0%	20.0%	20.0%	20.0%	20.0%	20.0%	20.0%

