

ANEXO A - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 235 -2017/SUNAT
INDICADORES Y METAS POR ÓRGANO PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017
ANEXO 2 DE LA RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 337-2016/SUNAT

| INDICADORES OPERATIVOS ^{1/} | | | 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 | % | INGP, INER | 2.5% |
| Tasa de Morosidad a fin de mes del mes siguiente al vencimiento con tolerancia (en monto) - Por Segmento | 9.1 | % Prico | INGP, INER | 0.8% |
| | 9.2 | % Mediano | INGP, INER | 6.2% |
| | 9.3 | % Pequeño | INGP, INER | 8.1% |
| | 9.4 | % IGV Justo | INGP, INER | No aplica |
| Cobertura de Actuaciones de Fiscalización Centralizadas - Terminadas | 10 | % | INGP | 77% |
| Detección de modalidades de elusión | 11 | Cantidad | INGP, 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 | % | ONPEE | 100% |
| Tasa de contribuyentes y/o ciudadanos atendidos dentro del Tiempo de Espera Máximo (TEM) | 15 | % | INGP | 86% |
| Medición de la calidad de atención mediante la técnica de "Cliente Incógnito" | 16 | Índice | INGP, INCA | 3.70 |
| Tasa de solicitudes de procedimientos críticos atendidos en el Tiempo Límite de Tolerancia | 17 | % | INGP | 97.5% |
| Tasa de solicitudes de procedimientos críticos atendidos en el Tiempo Límite de Tolerancia - Por Procedimiento | 17.1 | % No Contencio. | INGP | 99.0% |
| | 17.2 | % Reclamos | INGP | 96.6% |
| | 17.3 | % Devoluciones | INGP | 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 | % | INDIA, INCA, IAAP | 95% |
| Número de Planes de Acción suscritos para la firma de Acuerdos de Reconocimiento Mutuo | 20 | Cantidad | INCA | 1 |
| Número de Acuerdos de Reconocimiento Mutuo suscritos | 21 | Cantidad | INCA, INDIA | 1 |
| Nuevos Operadores Económicos Autorizados (OEA) | 22 | Cantidad | INCA | 15 |
| Acciones de control programadas en lucha contra el Tráfico Ilícito de Drogas | 23 | Cantidad | INCA | 3,240 |
| Resultado de las acciones en la lucha contra el tráfico ilícito de drogas | 24 | Kilogramos | INCA | 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- INJA | 28.1 | % | INJA | 100% |
| Atención de entregables normativos programados- INJT | 28.2 | % | INJT | 100% |
| 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) | SI | 14 |

**ANEXO A - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 235 -2017/SUNAT
INDICADORES Y METAS POR ÓRGANO PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017
ANEXO 2 DE LA RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 337-2016/SUNAT**

| INDICADORES OPERATIVOS ^{1/} | | | RESPONSABLE | META 2017 |
|--|----|------------------|--|--------------------------|
| Denominación | N° | Unidad de Medida | | |
| 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 | 71% |
| Cobertura publicitaria de las principales campañas de la SUNAT realizados en medios masivos (televisión, radio, prensa escrita, internet, medios alternativos, otros) | 33 | % | SI | 50% |
| 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 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 | % | ONPEE | 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 | 52 | % | INFP | 100% |
| Cumplimiento de entregables en intervenciones en infraestructura | 53 | % | INA | 100% |
| Atención oportuna de expedientes de pago | 54 | % | INA, INFP | 95% |
| Porcentaje de uso del patrimonio | 55 | % | INFP | 99% |
| Medida de ecoeficiencia (Normativa: DS 009-2009-MINAM) | 56 | % | INA | 95% |
| Nivel de atención de entregables de control de proyectos de inversión en fase de ejecución | 57 | % | Unidad Ejecutora Inversión Pública SUNAT | 100% |
| Nivel de ejecución presupuestal de proyectos de inversión en fase de ejecución | 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 | % | SI | 100% |

(*) El Programa concluyó en el mes de febrero 2017.

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