



**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) NARRATIVO  
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE RENTAS (SAR)  
2022**



OBJETIVO ESTRATEGICO	INDICADOR	Meta Anual 2021	DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	
<b>CADENA DE VALOR</b>						
<b>Asistencia al Cumplimiento</b>						
Departamento de Asistencia al Cumplimiento	OE1 Incrementar la recaudación de manera sostenida mediante la promoción del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.	Validación de la calidad de la información en los registros de los Grandes Contribuyentes	456	Asistencia al Cumplimiento operativo y Normativo	Número de Obligados Tributarios Por agente Tributario	Dirección Regional de Grandes Contribuyentes
		Orientaciones de Facturación	168	Asistencia al Cumplimiento operativo y Normativo	Número de Obligados Tributarios Gestionados según caso concreto pudiendo ser requerimientos de información, análisis de documentos u orientación presencial o electrónica	Dirección Regional de Grandes Contribuyentes
		Verificación en Campo de Cumplimiento de Obligaciones Formales	100%	Asistencia al Cumplimiento operativo y Normativo	Número de Obligados Tributarios verificados en Campo	Dirección Regional de Grandes Contribuyentes
		Gestiones Electronicas	100%	Asistencia al Cumplimiento operativo y Normativo	Número de Solicitudes o Notificaciones finalizadas por todos los Agentes tributarios	Dirección Regional de Grandes Contribuyentes
		Número de expedientes resueltos de Obligados Tributarios	100%	Asistencia al Cumplimiento operativo y Normativo	Actualización de Datos	Direcciones Grandes Contribuyentes, Regionales, Departamentales del Departamento de Asistencia al Cumplimiento
			100%		Baja de Obligaciones	
			100%		Emisión de Constancias	
			100%		Notificación de Cierre definitivo o Temporal	
			100%		Descargo de Omisos	
			100%		Periodo Especial	
			100%		Cierre de Sucursal	
			100%		Varios	
		Porcentaje de Satisfacción del Obligado Tributario	80%	Asistencia al Cumplimiento Operativo y Normativo	Porcentaje de Satisfacción	Direcciones Grandes Contribuyentes, Regionales, Departamentales y Oficinas Tributarias del Departamento de Asistencia al Cumplimiento
			<80%		Plan de Acción de mejoras en el índice de satisfacción del OT	
		Actualización de la información de la base de datos de OTAG	52810	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Número de obligados tributarios gestionados (Llamadas, correos, vistas y cruces de información)	Direcciones Regionales, Departamentales y Oficinas Tributarias del Departamento de Asistencia al Cumplimiento
			Informativo		Número de obligados tributarios gestionados según actualización en sistema	
			50%		Porcentaje efectivo de actualización	
		Gestiones en Línea	100%	Asistencia al Cumplimiento Operativo y Normativo	Número de Gestiones Ingresadas en el mes	Direcciones Regionales, Departamentales y Oficinas Tributarias del Departamento de Asistencia al Cumplimiento
			100%	Asistencia al Cumplimiento Operativo y Normativo	Número de gestiones en línea terminadas	
			80%	Asistencia al Cumplimiento Operativo y Normativo	Porcentaje Efectivo de gestiones Finalizadas	
			Informativo	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Número de Gestiones en línea ingresadas pendientes por Obligados Tributarios	
		Índice de Satisfacción del Obligado Tributario	80%	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Porcentaje de Satisfacción	Direcciones Regionales, Departamentales y Oficinas Tributarias del Departamento de Asistencia al Cumplimiento
			<80%		Plan de Acción de mejoras en el índice de satisfacción del OT	
		Actualización de preguntas frecuentes	51	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Catálogo de preguntas frecuentes (Asistencia al Cumplimiento )	Direcciones Grandes Contribuyentes, Regionales, Departamentales y Oficinas Tributarias del Departamento de Asistencia al Cumplimiento
			15		Catálogo de preguntas frecuentes (Coordinación de Facturación)	
			3		Catálogo de preguntas frecuentes (Contact center)	
		Número de expedientes resueltos de Facturación a nivel nacional	100%	Asistencia al Cumplimiento Operativo y Normativo	Solicitud de verificación ( Prorroga de Facturación)	Direcciones Grandes Contribuyentes y Regionales, del Departamento de Asistencia al Cumplimiento Operativo
			100%		Notificación de Documentos Fiscales no utilizados	
			100%		Solicitud de Activación de Documentos Fiscales	
			100%		Expedientes Varios	
		Verificaciones de Escritorio	284	Asistencia al Cumplimiento Operativo y Normativo	Verificaciones de Documentos Fiscales emitidos (Comprobantes de Compra y Retenciones)	Direcciones Regionales y Departamentales de Asistencia al Cumplimiento
		Visitas de Campo	100%	Asistencia al Cumplimiento Operativo y Normativo	Número de visitas realizadas	Direcciones Regionales de Asistencia al Cumplimiento
Certificación de Imprentas y Control de detalle de Ventas	100	Asistencia al Cumplimiento Operativo y Normativo	Certificación de Imprentas	Direcciones Regionales de Asistencia al Cumplimiento		
	244		Control de Compras			
	244		Control de Ventas			
Ejecución de Operativos y puntos fijos en zona estratégica a nivel nacional	100% de lo programado	Asistencia al Cumplimiento Operativo y Normativo	Operativos y puntos fijos	Direcciones Departamentales y Oficinas Tributarias de Asistencia al Cumplimiento		
Control de Detalle de Compras y ventas de Imprentas	100% de lo programado	Asistencia al Cumplimiento Operativo y Normativo	Control de Compras	Direcciones Departamentales y Oficinas Tributarias de Asistencia al Cumplimiento		
	100% de lo programado		Control de Ventas			
Efectividad de llamadas telefónicas recibidas	100%	Asistencia al Cumplimiento Operativo y Normativo	Numero total de llamadas de consulta telefónica recibidas	Contact Center		
	100%		Llamadas de consulta telefónica respondidas dentro de los 6 minutos de espera			
	90%		Porcentaje efectivo de llamadas respondidas dentro de los 6 minutos de espera			
Estadística relevante de actividades de Contact Center	Informativo	Asistencia al Cumplimiento Operativo y Normativo	Correos electrónicos atendidos	Contact Center		
	Informativo		Redes Sociales			
	Informativo		Web chat atendidos			
Encuesta de Satisfacción	85%	Asistencia al Cumplimiento Operativo y Normativo	Porcentaje de Satisfacción	Contact Center		
	<85%		Plan de Acción de mejoras en el índice de satisfacción del OT			
Monitoreo de llamadas por agentes tributario	600%	Asistencia al Cumplimiento Operativo y Normativo	Número de Monitoreos de llamas a agentes Tributarios	Contact Center		





Desarrollo de sesiones de coaching con Agentes Tributarios	100%	Asistencia al Cumplimiento Operativo y Normativo	Coaching a Agentes Tributarios	Contact Center
Atención de quejas y sugerencias recibidas	12	Asistencia al Cumplimiento Operativo y Normativo	Reporte de quejas y sugerencias atendidas	Contact Center

Recaudación

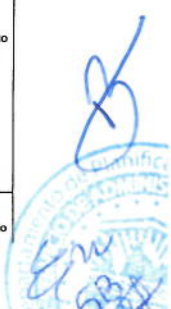
Cobranza	OE3 Combatir la evasión fiscal a través del control de las obligaciones tributarias y el cobro de tributos internos.	Numero de expedientes cerrados en cobranza persuasiva a nivel nacional	306 6,881	Recaudación Operativo y Normativo	Grandes Medianos y Pequeños	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Recaudación Operativo
		Porcentaje de Montos recuperados en cobro persuasivo respecto a lo programada	L217,900,000.00 L1,091,850,000.00	Recaudación Operativo y Normativo	Grandes Medianos y Pequeños	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Recaudación Operativo
		Porcentaje de proyectos de demanda presentados a la PGR a nivel nacional	48 828	Recaudación Operativo y Normativo	Grandes Medianos y Pequeños	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Recaudación Operativo
		Numero de Gestiones Coactiva	116 3,381	Recaudación Operativo y Normativo	Grandes Medianos y Pequeños	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Recaudación Operativo
		Porcentaje de expedientes resueltos en el mes (Periodo ≥ 2017) a nivel nacional	1,480 4,414	Recaudación Operativo y Normativo	Rectificativas Otras Solicitudes	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Recaudación Operativo
		Porcentaje de depuraciones para Obligados Tributarios a nivel nacional	1,074 41,570	Recaudación Operativo y Normativo	Grandes Medianos Pequeños	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Recaudación Operativo

Fedatarios Fiscales

Fedatarios Fiscales	OE3 Combatir la evasión fiscal a través del control de las obligaciones tributarias y el cobro de tributos internos.	Visitas de Control en establecimientos comerciales o Bodegas	100%	Departamento de Fedatarios Fiscales	Visitas en establecimientos comerciales a nivel nacional a fin de verificar el correcto cumplimiento del Regimen de Facturación.	Departamento de Fedatarios Fiscales
		Ejecutar Operativos en ejes carretero	100%	Departamento de Fedatarios Fiscales	Operativo en eje carretero en lugares cercanos a puntos fronterizos	Departamento de Fedatarios Fiscales
		Impartir Capacitaciones	100%	Departamento de Fedatarios Fiscales	Solicitudes de las Direcciones regionales, departamentales y Oficinas Tributarias para los colaboradores que realicen operativos de facturación.	Departamento de Fedatarios Fiscales
		Atender Solicitudes Internas	100%	Departamento de Fedatarios Fiscales	Apoyar y/o asistir en la ejecución de actuaciones de verificación, control y seguimiento de los incumplimientos tributarios, elaboradas por Direcciones Regionales, Departamentales y/o Oficinas Tributarias	Departamento de Fedatarios Fiscales, Direcciones Regionales, Departamentales y oficinas tributarias
		Atender las Denuncias Recibidas	100%	Departamento de Fedatarios Fiscales	Denuncias recibidas por escrito o digital realizadas por ciudadanos o obligados tributarios	Departamento de Fedatarios Fiscales, Direcciones Regionales, Departamentales y oficinas tributarias
		Realizar acciones de control de Imprentas Certificadas en el Regimen Fiscal de Imprentas	100%	Departamento de Fedatarios Fiscales	Visitas realizadas a las imprentas a nivel nacional, a fin de verificar las obligaciones y prohibiciones de imprentas en el Registro Fiscal de Imprentas	Departamento de Fedatarios Fiscales
		Atender Solicitudes de entes internos y externos	100%	Departamento de Fedatarios Fiscales	Apoyo y acompañamiento en Operativos relacionados con incumplimiento voluntario.	Departamento de Fedatarios Fiscales
		Elaboración de Informe de Gestión	12	Departamento de Fedatarios Fiscales	Informe Mensual de Gestión	Departamento de Fedatarios Fiscales

Gestión Tributaria

Devoluciones	OE3 Combatir la evasión fiscal a través del control de las obligaciones tributarias y el cobro de tributos internos.	Capacitaciones y Mesas de Ayuda	Según Corresponda	Gestión Tributaria Operativo y Normativo	Capcitaciones brindadas a los OT en mesas de ayuda virtuales y presenciales	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Gestión Tributaria Operativo
		Porcentaje de Resolución de Devolución de expedientes resueltos en el mes	Según Corresponda	Gestión Tributaria Operativo y Normativo	Archivo	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Gestión Tributaria Operativo
			100% de lo programado		Devolución de ISR	
			100% de lo programado		Devolución ISV-1 AÑOS	
			100% de lo programado		Devolución ISV-2 AÑOS	
			100% de lo programado		Devolución ISV-3 AÑOS	
			Según Corresponda		Devolución ISV-4 AÑOS	
			100% de lo programado		Devolución ISV-5 AÑOS	
			100% de lo programado		Otras Devoluciones	
		Análisis de Casos	OE3 Combatir la evasión fiscal a través del control de las obligaciones tributarias y el cobro de tributos internos.	Porcentaje de resolución de expedientes de análisis de casos resueltos de mes	Según Corresponda	Gestión Tributaria Operativo y Normativo
1286	Comunicaciones de Cierre					
34	Verificaciones de Cierre				Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Gestión Tributaria Operativo	
1	Arrastre de perdidas					
616	Prestamistas No bancarios				Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Gestión Tributaria Operativo	
Según Corresponda	Baja de Obligaciones					
Según Corresponda	Regularizaciones				Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Gestión Tributaria Operativo	
287	Solicitudes Varias					
566	Descargo de Omisos				Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Gestión Tributaria Operativo	
7	Cambio de Método de Depreciación					
7	Régimen Simplificado				Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Gestión Tributaria Operativo	
5	Plan Social de Empleados					
1	Cambio de Período Fiscal					
10	Notificación por Fusión o Absorción					
3	Autorización de Traslado de Equipo de Fabrica de Alcoholes y Licores					
Según Corresponda	Solicitud de acreditación de perdida por caso fortuito o fuerza mayor					
9	Solicitud de Ingreso al País en el Sistema Informático FIDUICA					
3	Autorización del 25% de ISR por reinversión de activos					
24	Control y Seguimiento a empresas de Alcoholes y Licores					
Porcentaje de Cumplimiento de actuaciones de controles extensivos	Según Corresponda	Gestión Tributaria Operativo y Normativo	Grandes	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Gestión Tributaria Operativo		





Control	Indicador	Según Corresponda		Medios y Pequeños	de Gestión Tributaria Operativo
		100% de lo programado	100% de lo programado		
Controles Extensivos	Porcentaje de cumplimiento de actuaciones de controles extensivos de Diferencias	100% de lo programado	100% de lo programado	Grandes	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Gestión Tributaria Operativo
		100% de lo programado	100% de lo programado	Medianos y Pequeños	
	Montos Generados por gestión de Actuaciones de Controles Extensivos de Diferencias	Informativo	Informativo	Grandes	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Gestión Tributaria Operativo
		Informativo	Informativo	Medianos y Pequeños	
	Montos Recaudados por gestión de Actuaciones de Controles Extensivos de Diferencias	Informativo	Informativo	Grandes	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Gestión Tributaria Operativo
		Informativo	Informativo	Medianos y Pequeños	
	Porcentaje de cumplimiento de actuaciones de controles extensivos de Comprobaciones Abreviadas	100% de lo programado	100% de lo programado	Grandes	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Gestión Tributaria Operativo
		100% de lo programado	100% de lo programado	Medianos y Pequeños	
Montos Generados por Gestión de Actuaciones de Controles Extensivos de Comprobaciones Abreviadas	Informativo	Informativo	Grandes	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Gestión Tributaria Operativo	
	Informativo	Informativo	Medianos y Pequeños		
Montos Recaudados por Gestión de Actuaciones de Controles Extensivos de Comprobaciones Abreviadas	Informativo	Informativo	Grandes	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Gestión Tributaria Operativo	
	Informativo	Informativo	Medianos y Pequeños		
Porcentaje de cumplimiento por gestión de actuaciones de Auditorías Puntuales	100% de lo programado	100% de lo programado	Grandes	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Gestión Tributaria Operativo	
	100% de lo programado	100% de lo programado	Medianos y Pequeños		

Fyduca						
Fyduca	OE3 Combatir la evasión fiscal a través del control de las obligaciones tributarias y el cobro de tributos internos.	Socialización de Manual de FYDUCA a las Direcciones Regionales y Departamentales	2	Fyduca	Socialización del Manual de Fyduca a direcciones Regionales y Departamentales	Fyduca
		Visita de seguimiento y supervisión en Puestos Fronterizos y/o Puestos Fronterizos Integrado	8	Fyduca	Visitas de Seguimiento	Fyduca
		Socialización de Manual de FYDUCA a Puestos Fronterizos y Puestos Fronterizos Integrados.	4	Fyduca	Socialización del Manual de Fyduca a puestos fronterizos y puestos fronterizos integrados.	Fyduca
		Remisión de reporte detallado de FYDUCAs ingresadas al país, al Banco Central de Honduras.	12	Fyduca	Reporte Mensual de FYDUCAS ingresadas al país al BCH	Fyduca
		Participación en rondas de negociación de la Unión Aduanera Honduras, Guatemala y El Salvador	100%	Fyduca	Participación en Rondas	Fyduca
		FYDUCA Gestionadas	100%	Fyduca	Oficio	Fyduca
	100%	Fyduca	Normal	Fyduca		

Auditoría Tributaria						
Controles Intensivos	OE3 Combatir la evasión fiscal a través del control de las obligaciones tributarias y el cobro de tributos internos.	Porcentaje de Auditorías Cerradas con resolución	100% de lo programado	Auditoría Operativo y Normativo	Grandes	Direcciones Grandes Contribuyentes, Regionales del Departamento de Gestión Tributaria, Fiscalidad Internacional y Precios de Transferencia
			100% de lo programado		Medianos y pequeños	
			100% de lo programado		Precios de Transferencia	
		Montos generados por gestión de actuaciones de auditoría	Informativo	Auditoría Operativo y Normativo	Grandes	Direcciones Grandes Contribuyentes, Regionales del Departamento de Gestión Tributaria, Fiscalidad Internacional y Precios de Transferencia
			Informativo		Medianos y pequeños	
			Informativo		Precios de Transferencia	
		Montos Recaudados por Gestión de Actuaciones de Auditoría	Informativo	Auditoría Operativo y Normativo	Grandes	Direcciones Grandes Contribuyentes, Regionales del Departamento de Gestión Tributaria, Fiscalidad Internacional y Precios de Transferencia
			Informativo		Medianos y pequeños	
			Informativo		Precios de Transferencia	
Controles Extensivos (DFIPT)	OE3 Combatir la evasión fiscal a través del control de las obligaciones tributarias y el cobro de tributos internos.	Porcentaje de cumplimiento de actuaciones de controles extensivos (DFIPT) - corresponde a programa de percepción de riesgo	100% de lo programado	Auditoría Tributaria Operativo Normativo	Actuaciones de Control	Fiscalidad Internacional y Precios de Transferencia
		Montos Generados por gestión de Actuaciones de Controles Extensivos	Informativo	Auditoría Tributaria Operativo y Normativo	Montos Generados	Fiscalidad Internacional y Precios de Transferencia
		Montos Recaudados por gestión de Actuaciones de Controles Extensivos (DFIPT)	Informativo	Auditoría Tributaria Operativo Normativo	Montos Recaudados	Fiscalidad Internacional y Precios de Transferencia
		Porcentaje de cumplimiento de actuaciones de controles extensivos en escritorio	100% de lo programado	Auditoría Tributaria Operativo y Normativo	Actuaciones de control en escritorio	Fiscalidad Internacional y Precios de Transferencia
		Montos generados por gestión de actuaciones de controles extensivos en escritorio (DFIPT)	Informativo	Auditoría Tributaria Operativo y Normativo	Montos Generados en escritorio	Fiscalidad Internacional y Precios de Transferencia
		Montos Recaudados por gestión de actuaciones de controles extensivos en escritorio (DFIPT)	Informativo	Auditoría Tributaria Operativo y Normativo	Montos Recaudados en Escritorio	Fiscalidad Internacional y Precios de Transferencia
		Porcentaje de resolución de expedientes	12	Auditoría Tributaria Operativo Normativo	Precios de Transferencia	Fiscalidad Internacional y Precios de Transferencia
		Apoyo a la Coordinación de Analistas de Casos	OE3 Combatir la evasión fiscal a través del control de las obligaciones tributarias y el cobro de tributos internos.	Porcentaje de resolución de expedientes de Análisis Casos resueltos en el mes	Según Corresponda	Auditoría Tributaria Operativo y Normativo
122	Prestamistas No Bancarios					
57	Baja de Obligaciones					
Según Corresponda	Solicitudes Varias					
Otras Actividades	OE3 Combatir la evasión fiscal a través del control de las obligaciones tributarias y el cobro de tributos internos.	Otras Actividades	100%	Auditoría Tributaria Operativo y Normativo	Guías Internas Versión Pública o Guías específicas	Direcciones Grandes Contribuyentes, Regionales del Departamento de Gestión Tributaria, Fiscalidad Internacional y Precios de Transferencia
			100%	Auditoría Tributaria Operativo y Normativo	Participación en proyectos institucionales, como gerentes y miembros del equipo.	Direcciones Grandes Contribuyentes, Regionales del Departamento de Gestión Tributaria, Fiscalidad Internacional y Precios de Transferencia
			100%	Auditoría Tributaria Operativo y Normativo	Asignaciones a demanda, que se generan informes, capacitaciones de tiempo en horario laboral y otros proyectos.	Direcciones Grandes Contribuyentes, Regionales del Departamento de Gestión Tributaria, Fiscalidad Internacional y Precios de Transferencia
		100%	Auditoría Tributaria Operativo y Normativo	Lineamientos para el uso de la información obtenida por documentación de precios de transferencia Acción 13 BEPS	Direcciones Grandes Contribuyentes, Regionales del Departamento de Gestión Tributaria, Fiscalidad Internacional y Precios de Transferencia	



CADENA DE APOYO

Dirección Nacional de Gestión Estratégica

Departamento de Planificación y Control de Gestión	Memoria Institucional	1	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Memoria Institucional	Departamento de Planificación y Control de Gestión
	Plan Estratégico Institucional	1	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Formulación del PEI para el año 2023-2026	Departamento de Planificación y Control de Gestión
	Elaborar Documentos Normativos de Planificación	10	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Elaboración y/o actualización de planes, políticas, manuales, guías, manuales de usuario, etc.	Departamento de Planificación y Control de Gestión
	Evaluación mensual POA	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Evaluaciones POA cadena de valor y apoyo	Departamento de Planificación y Control de Gestión
	Informes de Monitoreo, Seguimiento Mensual de la Gestión Institucionales	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Informes producto de las reuniones de seguimiento de las áreas de Cadena de Valor y Apoyo	Departamento de Planificación y Control de Gestión
	Informe mensual ejecutivo de avances de proyectos	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Informe de los avances de entregables mensuales	Departamento de Planificación y Control de Gestión
	Informes mensuales ejecutivo de resultados de gestión de riesgos institucionales.	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Informe de Resultado del Seguimiento Matrices de Riesgo	Departamento de Planificación y Control de Gestión
	Informe de seguimiento mensual ejecutivo de avances de asistencias técnicas FMI.	6	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Informe de Asistencias Técnicas FMI	Departamento de Planificación y Control de Gestión
	Análisis de Proyecciones a detalle regional, departamental y municipal	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Documento de proyecciones de ingresos tributarios	Departamento de Planificación y Control de Gestión
	Reportes Definitivos de Recaudación	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Ingresos Definitivos Etax-SIAFI	Departamento de Planificación y Control de Gestión
	Informe ejecutivo mensual de recaudación	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Informe que contiene los principales resultados mensuales de la recaudación por impuesto relevante	Departamento de Planificación y Control de Gestión
	Evaluación SIAFI GES	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Carga Producción Físico Financiera	Departamento de Planificación y Control de Gestión
	Evaluación SGPR	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Carga Producción Físico Financiera	Departamento de Planificación y Control de Gestión
	Informe Trimestral de ejecución física y financiera	4	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Informe de Resultados de Gestión SEFIN	Departamento de Planificación y Control de Gestión
	Actualización Portal de Transparencia	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Actualización de Resultados de Gestión	Departamento de Planificación y Control de Gestión
Elaboración de Análisis de Evaluación Semestral de avance del cumplimiento de los Objetivos Estratégicos	2	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Análisis de Evaluación de cumplimiento de objetivos estratégicos	Departamento de Planificación y Control de Gestión	
Seguimientos e Informe mensual ejecutivo de avances de asistencias técnicas FMI.	6	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Informe que contiene la evolución de las actividades de las asistencias técnicas del FMI	Departamento de Planificación y Control de Gestión y Direcciones Nacionales	
Certificación de brigadas de emergencia a nivel nacional	3	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Certificación de conocimiento teórico y práctico de procedimientos de emergencia y rescate	Departamento de Planificación y Control de Gestión y Direcciones Nacionales	
SIPOC (Proveedor, insumo, etapa, producto, cliente)	13	Departamento de Gestión de Procesos	SIPOC elaborados	Departamento de Gestión de Procesos	
Diagramas de flujo y descriptivo	65	Departamento de Gestión de Procesos	Diagramas y Flujos Elaborados	Departamento de Gestión de Procesos	
Matriz de Indicadores (Tabla indicadores)	19	Departamento de Gestión de Procesos	Indicadores	Departamento de Gestión de Procesos	
Elaborar matriz de riesgo	19	Departamento de Gestión de Procesos	Matrices realizadas	Departamento de Gestión de Procesos	
Elaborar Documento Institucional (Documento Elaborado Manual de Procedimiento, Instructivo, Guía, Manual de Usuario)	53	Departamento de Gestión de Procesos	Documentos Elaborados	Departamento de Gestión de Procesos	
Evaluación de matrices de indicadores de procesos contenidas en los manuales de procedimientos	16	Departamento de Gestión de Procesos	Evaluación de Matrices de Indicadores de Procesos	Departamento de Gestión de Procesos	
Evaluación de matrices de riesgos de procesos contenidas en los manuales de procedimientos	16	Departamento de Gestión de Procesos	Evaluación de Matrices de Indicadores de Procesos	Departamento de Gestión de Procesos	
Medición del nivel de Satisfacción del cliente interno en función a los procesos	2	Departamento de Gestión de Procesos	Encuesta de satisfacción del Cliente Interno	Departamento de Gestión de Procesos	
Medición del nivel de Satisfacción del cliente externo en función a los procesos	2	Departamento de Gestión de Procesos	Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo	Departamento de Gestión de Procesos	
Identificación	8	Departamento de Inteligencia	Documentar Ficha de Observación	Departamento de Inteligencia	
	4	Departamento de Inteligencia	Documentar ficha de riesgo	Departamento de Inteligencia	
	Según Corresponda	Departamento de Inteligencia	Identificar Información Disponible	Departamento de Inteligencia	
	Según Corresponda	Departamento de Inteligencia	Análisis de OT	Departamento de Inteligencia	
	Según Corresponda	Departamento de Inteligencia	Otras Actividades	Departamento de Inteligencia	
Análisis, Valoración y Priorización	8	Departamento de Inteligencia	Sistematización de Indicadores y Riesgos	Departamento de Inteligencia	
	2	Departamento de Inteligencia	Construcción y Mantenimiento de Conglomerado	Departamento de Inteligencia	
	2	Departamento de Inteligencia	Mantenimiento del MGR-H	Departamento de Inteligencia	
	4	Departamento de Inteligencia	Programar Módulo de Selección y Asignación	Departamento de Inteligencia	
	2	Departamento de Inteligencia	Integrar el Módulo preprogramado de Evaluación al MGR-H	Departamento de Inteligencia	
	Según Corresponda	Departamento de Inteligencia	Análisis de OT	Departamento de Inteligencia	
	Según Corresponda	Departamento de Inteligencia	Otras Actividades	Departamento de Inteligencia	
	100% de lo programado	Departamento de Inteligencia	Elaborar propuesta del plan de gestión del cumplimiento tributario PGCT.	Departamento de Inteligencia	
Asignación y Planificación	100% de lo programado	Departamento de Inteligencia	Entregar asignación de casos	Departamento de Inteligencia	
	100% de lo programado	Departamento de Inteligencia	Asignación de Controles Intensivos Auditoría Tributaria	Departamento de Inteligencia	
	100% de lo programado	Departamento de Inteligencia	Asignación de Controles Intensivos de Precios de Transferencia y Fiscalidad Internacional	Departamento de Inteligencia	
	100% de lo programado	Departamento de Inteligencia	Asignación de Controles Extensivos Gestión Tributaria	Departamento de Inteligencia	
	100% de lo programado	Departamento de Inteligencia	Asignación de Controles Extensivos de Precios de Transferencia y Fiscalidad Internacional	Departamento de Inteligencia	
	1	Departamento de Inteligencia	Memoria Anual del Departamento	Departamento de Inteligencia	
	Según Corresponda	Departamento de Inteligencia	Respuestas a Expedientes	Departamento de Inteligencia	
	12	Departamento de Inteligencia	Elaboración del POA del Departamento de Inteligencia	Departamento de Inteligencia	
	Según Corresponda	Departamento de Inteligencia	Participar en la elaboración de los diseños de tratamientos de los programas a asignar	Departamento de Inteligencia	
	12	Departamento de Inteligencia	Informe Tareas del Departamento de Inteligencia	Departamento de Inteligencia	

OE3 Combatir la evasión fiscal a través del control de las obligaciones tributarias y el cobro de los tributos internos. OE2 Reducir los costos del cumplimiento a través de la estandarización de procesos y el uso de tecnologías de la información y comunicaciones.

Departamento de Inteligencia



Dej

Departamento de Estudios Fiscales y Económicos

Evaluación y Seguimiento	Según Corresponda	Departamento de Inteligencia	Análisis de OT	Departamento de Inteligencia	
	Según Corresponda	Departamento de Inteligencia	Otras Actividades	Departamento de Inteligencia	
	5	Departamento de Inteligencia	Evaluación de tratamiento	Departamento de Inteligencia	
	Según Corresponda	Departamento de Inteligencia	Seguimiento y Apoyo a Regionales	Departamento de Inteligencia	
	1	Departamento de Inteligencia	Mantenimiento del módulo preprogramado de evaluación al MGR-H	Departamento de Inteligencia	
	Según Corresponda	Departamento de Inteligencia	Seguimiento de compromisos del Comité de Gestión de Riesgo	Departamento de Inteligencia	
	Según Corresponda	Departamento de Inteligencia	Análisis de OT	Departamento de Inteligencia	
	Según Corresponda	Departamento de Inteligencia	Otras Actividades	Departamento de Inteligencia	
	Gestión de Información	4	Departamento de Inteligencia	Análisis Sistemático de la Calidad de Datos	Departamento de Inteligencia
		3	Departamento de Inteligencia	Plan de Información 2022-2023	Departamento de Inteligencia
		12	Departamento de Inteligencia	Requerimientos de Información	Departamento de Inteligencia
		2	Departamento de Inteligencia	Herramientas y Desarrollos Tecnológicos	Departamento de Inteligencia
		4	Departamento de Inteligencia	Actualización de perfiles MGR-H/Máximas Autoridades	Departamento de Inteligencia
		2	Departamento de Inteligencia	Reingeniería/ Mantenimiento del MGR-H	Departamento de Inteligencia
		Según Corresponda	Departamento de Inteligencia	Convenios de Información	Departamento de Inteligencia
		4	Departamento de Inteligencia	Elaboración de DashBoard	Departamento de Inteligencia
		Según Corresponda	Departamento de Inteligencia	Ampliación Tabla Data Set	Departamento de Inteligencia
		Según Corresponda	Departamento de Inteligencia	Seguimiento Plan de Información	Departamento de Inteligencia
		Según Corresponda	Departamento de Inteligencia	Análisis de OT	Departamento de Inteligencia
Según Corresponda		Departamento de Inteligencia	Otras Actividades	Departamento de Inteligencia	
Otras Actividades Departamento de Inteligencia	Según Corresponda	Departamento de Inteligencia	Proyectos del Departamento de Inteligencia	Departamento de Inteligencia	
Elaboración de informes tributarios periódicos	44	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	Número de informes periódicos	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	
Elaboración de documentos de trabajo de economía pública y desarrollo económico (incluye análisis predictivos y medio ambientales)	2	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	Número de Documentos de Trabajo de Economía Pública y Desarrollo Económico	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	
Elaboración de notas técnicas	6	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	Número de Notas Técnicas	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	
Seguimiento mensual de los ingresos tributarios	36	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	Número de Reportes y Estadísticas de Seguimiento	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	
Generación y actualización de estadísticas y bases de datos	12	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	Número de Base de Datos y Plantillas Generadas	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	
Solicitudes de análisis e información por parte de otras dependencias y organismos	100%	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	Número de Solicitudes Atendidas	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	
Solicitudes especiales de máximas autoridades	100%	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	Número de Solicitudes Atendidas	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	

Inspectoría General

Inspectoría General

OE3 Combatir la evasión fiscal a través del control de las obligaciones tributarias y el cobro de los tributos internos.  
OE2 Reducir los costos del cumplimiento a través de la estandarización de procesos y el uso de tecnologías de la información y comunicaciones.

Cantidad de Contenido de Boletines de Seguridad de la Información	12	Inspectoría General	Número de Contenido de Boletines de Seguridad Realizados	Departamento de Inspectoría General
Cantidad de Auditorías Realizadas	24	Inspectoría General	Informe de Auditorías de Acceso a los Sistemas de Información	Departamento de Inspectoría General
Cantidad de Informes sobre las vulnerabilidades detectadas que afectan la integridad y la confidencialidad de los datos en los Sistemas de Información	12	Inspectoría General	Informes sobre la vulnerabilidades detectadas que afectan la integridad y confidencialidad de los Datos en los Sistemas de Información	Departamento de Inspectoría General
Cantidad de Matrices levantadas Sobre Riesgos Operacionales de Seguridad de la Información	4	Inspectoría General	Levantamiento de Matriz de Riesgos Operacionales de Seguridad de la Información	Departamento de Inspectoría General
Cantidad de Informes sobre la evaluación del Plan de Continuidad del Negocio	2	Inspectoría General	Informe de evaluación del Plan de Continuidad del Negocio	Departamento de Inspectoría General
Cantidad de Informes de Acceso a Centro de Datos	3	Inspectoría General	Informe de Acceso a Centro de Datos	Departamento de Inspectoría General
Cantidad de Informes de Gestión de Privilegios de Escrituras en Dispositivos Externos	4	Inspectoría General	Informe de Gestión de Privilegios de Escritura en Dispositivos Externos	Departamento de Inspectoría General
Cantidad de Informes de Gestión del Ciclo de Vida de los Usuarios	2	Inspectoría General	Informe de Gestión del Ciclo de Vida de los Usuarios	Departamento de Inspectoría General
Cantidad de Informes sobre capacitación y concientización a los colaboradores sobre Seguridad de la Información	2	Inspectoría General	Informe Semestral de capacitación y concientización a los colaboradores sobre Seguridad de la Información	Departamento de Inspectoría General
Cantidad de revisiones en los procesos realizados en el SAR	100% de lo programado	Inspectoría General	Cantidad de investigaciones de riesgo en los procesos ejecutados y formalmente remitidas al Inspector General	Departamento de Inspectoría General
Cantidad de evaluaciones de seguimiento de planes de acción.	4	Inspectoría General	Cantidad de evaluaciones de seguimiento de planes de acción tomadas de las matrices de Riesgos institucionales o de las investigaciones ya realizadas	Departamento de Inspectoría General
Cantidad de Riesgos de Corrupcion levantados	100% de lo programado	Inspectoría General	Cantidad de Riesgos de Corrupcion levantados y debidamente documentados en areas sensibles de la Administracion Tributaria	Departamento de Inspectoría General
Numero de Análisis Preliminares de Denuncias Internas Finalizadas en el mes	100%	Inspectoría General	Cantidad de Análisis Preliminares de denuncias internas finalizadas en el mes	Departamento de Inspectoría General
Número de Investigaciones Internas Realizadas	100%	Inspectoría General	Cantidad de investigaciones Internas Realizadas en el mes sobre casos de investigación asignados.	Departamento de Inspectoría General
Cantidad de denuncias internas recibidas en el mes	100%	Inspectoría General	Cantidad de denuncias internas recibidas durante el mes	Departamento de Inspectoría General
Numero de Análisis Preliminares de Denuncias Internas Finalizadas en el mes que generan la No Admisión de la Denuncia	100%	Inspectoría General	Cantidad de Análisis Preliminares presentados al Inspector general que generan la No Admisión de la Denuncia.	Departamento de Inspectoría General
Numero de Análisis Preliminares de Denuncias Internas Finalizadas en el mes que generan Caso de Investigación	100%	Inspectoría General	Cantidad de Análisis Preliminares de denuncias finalizados en el mes que generan la apertura de un Caso de Investigación	Departamento de Inspectoría General
Numero de Investigaciones Internas finalizadas con informe de investigación transferidas a entes externos	100%	Inspectoría General	Cantidad de Investigaciones finalizadas con informes de Investigación Transferidas al Ministerio Público u otros entes	Departamento de Inspectoría General
Numero de Investigaciones Internas finalizadas con informe de investigación transferidas a otros departamentos del SAR	100%	Inspectoría General	Cantidad de Investigaciones finalizadas con informes de investigación transferidas a la entidad competente del SAR	Departamento de Inspectoría General
Cantidad de denuncias de posibles delitos tributarios recibidas en el mes	100%	Inspectoría General	Numero de denuncias de delitos tributarios recibidas	Departamento de Inspectoría General
Cantidad de denuncias de incumplimiento tributario transferidas a las dependencias competentes del SAR (DNCT o Intligencia Fiscal)	100%	Inspectoría General	Cantidad de denuncias transferidas a la DNCT	Departamento de Inspectoría General





Número de análisis preliminares de denuncias o noticia criminales finalizados en el mes y cerrados en Inspectoría General	100%	Inspectoría General	Cantidad de análisis cerrados en Inspectoría General	Departamento de Inspectoría General
Número de análisis preliminares de denuncias o noticias criminales finalizados en el mes y transferidos a DNCT o Inteligencia Fiscal	100%	Inspectoría General	Cantidad de análisis primarios finalizados transferidos a la DNCT	Departamento de Inspectoría General
Número de análisis preliminares de posibles delitos tributarios finalizados en el mes y transferidos al ente acusador	100%	Inspectoría General	Cantidad de análisis preliminares finalizados transferidos al MP	Departamento de Inspectoría General
Informe mensual ejecutivo para MAE sobre denuncias recibidas en el mes que contengan elementos de la posible comisión de delitos tributarios	12	Inspectoría General	Informe Ejecutivo	Departamento de Inspectoría General
Número de investigaciones tributarias finalizadas en el mes con informe de investigación transferidas a los entes acusadores del estado.	100%	Inspectoría General	Cantidad de investigaciones realizadas transferidos al Ministerio Publico	Departamento de Inspectoría General
Número de Análisis Preliminares de Denuncia entregadas al Inspector General para la gestión final de las mismas.	100%	Inspectoría General	Cantidad de Análisis Preliminares de Denuncia entregadas al Inspector General para la gestión final de las mismas.	Departamento de Inspectoría General
Auditorías Forenses finalizadas a dictamen técnico pericial	Informativo	Inspectoría General	Casos con dictamen técnico /total casos iniciados	Departamento de Inspectoría General
Montos determinados por auditorías forenses a dictamen técnico	Informativo	Inspectoría General	Montos Determinados	Departamento de Inspectoría General
Montos pagados por el Obligado tributario por concepto de Auditorías Forenses	Informativo	Inspectoría General	Montos Pagados	Departamento de Inspectoría General
Cantidad de respuestas a requerimientos realizados por operadores de justicia	100%	Inspectoría General	Respuestas proporcionadas/Requerimientos Solicitados	Departamento de Inspectoría General
Elaborar mensualmente contenido de boletines CIPLAFT	12	Inspectoría General	Boletines emitidos acerca de CIPLAFT	Departamento de Inspectoría General

Secretaría General

Gestión de Tramites Recepción y Notificación	OE3 Combatir la evasión fiscal a través del control de las obligaciones tributarias y el cobro de los tributos internos.	Porcentaje de cumplimiento de traslado de expedientes a áreas resolutoras	100%	Secretaría General	Expedientes Traslados a áreas resolutoras	Direcciones Grandes Contribuyentes, Regionales y Departamentales del Departamento de recepción y notificación operativo
		Porcentaje de Notificaciones efectivas	100%	Secretaría General	Notificación realizadas	Direcciones Grandes Contribuyentes, Regionales y Departamentales del Departamento de recepción y notificación operativo
		Porcentaje de notificaciones efectivas dentro del plazo	100%	Secretaría General	Notificaciones realizadas dentro del plazo	Direcciones Grandes Contribuyentes, Regionales y Departamentales del Departamento de recepción y notificación operativo
		Informe de localizables en la gestión de notificación	100%	Secretaría General	Informe de notificaciones localizables	Direcciones Grandes Contribuyentes, Regionales y Departamentales del Departamento de recepción y notificación operativo
Secretaría General		Homologación de Cambios o modificaciones en el Sistema Sofia	Informativo	Secretaría General	Homologaciones o cambios en el Sistema SOFIA	Secretaría general
		Número de Notificación de Documentos Fiscales Registrados	Informativo	Secretaría General	Registro de Notificación de Documentos Fiscales	Secretaría general
		Número de Documentos Fiscales registrados enviados a archivo	Informativo	Secretaría General	Notificación de Documentos Fiscales enviados a Archivo	Secretaría general
		Porcentaje de peticiones resueltas	100%	Secretaría General	Peticiones realizadas	Secretaría general
		Actualización de Requisitos mínimos	100%	Secretaría General	Requisitos mínimos actualizados	Secretaría general
		Revisión de actualización de Sofia por parte de los colaboradores.	100%	Secretaría General	Verificaciones in Situ de actualización del modulo SOFIA/ Trimestra	Secretaría general
		Porcentaje de cumplimiento de resolución de tramites (mora a partir de diciembre 2018)	Informativo	Secretaría General	Resolución de Tramites realizados en plazo	Secretaría general
		Porcentaje de tramites resueltos dentro del plazo	Informativo	Secretaría General	Resolución de Tramites realizados en plazo	Secretaría general
Acciones para organizar archivo inactivo	Informativo	Secretaría General	Acciones realizadas	Secretaría general		
OAIP	Porcentaje de cumplimiento según IAIP	100%	Secretaría General	Actualización del PORTAL	OAIP	
Archivo	Porcentaje de registros de datos generales de expedientes inactivos	114000	Secretaría General	Registros de Datos realizados	Archivo	
	Porcentaje de cierre de expedientes	100%	Secretaría General	Expedientes Cerrados	Archivo	

Dirección Nacional de Talento Humano

Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano	OE2. Reducir los costos del cumplimiento a través de la estandarización de procesos y el uso de tecnologías de la información y comunicaciones.	Cumplimiento de Plan de Gestión del Riesgo de Capital Humano ≤32 días	5	Dirección Nacional de Talento Humano	Plan Ejecutado	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
		Reunión semestral con subcomité de gestión de riesgo de capital humano.	2	Dirección Nacional de Talento Humano	Reunión Subcomite de Riesgos	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
		Seguimiento del Plan de Clima Laboral a nivel Nacional	1	Dirección Nacional de Talento Humano	Plan Ejecutado	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
		Ejecutar el Plan de Bienestar y Seguridad Ocupacional	22	Dirección Nacional de Talento Humano	Plan ejecutado	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
		Ejecutar el Plan de Género Institucional	4	Dirección Nacional de Talento Humano	Plan Ejecutado	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
		Capacitaciones a STAFF del SAR sobre gestión de riesgo de capital humano y sus posibles impactos	1	Dirección Nacional de Talento Humano	Capacitaciones Realizadas	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
Departamento de Gestión de Talento Humano		Informe Ejecutivo trimestral sobre mitigación de riesgos de capital humano (incidencia de clima laboral, implementación de Plan de Bienestar y Seguridad Ocupacional, implementación de acciones de género)	4	Dirección Nacional de Talento Humano	Informe elaborado	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
		Capacitaciones a colaboradores a nivel nacional sobre el Régimen de Carrera de Empleados y Funcionarios del SAR.	23	Dirección Nacional de Talento Humano	Inducciones Realizadas	Departamento de Gestión de Talento Humano
		Informe Ejecutivo mensual de ejecución presupuestaria (grupo 100 debe incluir incidencias de no ejecución).	12	Dirección Nacional de Talento Humano	Informe elaborado	Departamento de Gestión de Talento Humano
		Ejecución del plan de contrataciones respecto a lo programado	62	Dirección Nacional de Talento Humano	Plan de Contrataciones	Departamento de Gestión de Talento Humano
		Porcentaje de Rotación Voluntaria y Involuntaria	≤5%	Dirección Nacional de Talento Humano	Rotación de personal	Departamento de Gestión de Talento Humano





Dirección Nacional Administrativo Financiero

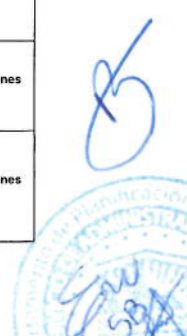
Departamento Administrativo		Porcentaje de cumplimiento de plan anual de compras y contrataciones	Por Definir con base a disposiciones presupuestaria 2021	Dirección Nacional Administrativa Financiera	Plan anual de compras y contrataciones ejecutado	Departamento Administrativo
		Porcentaje de cumplimiento de la Matriz de Viáticos	Por Definir con base a disposiciones presupuestaria 2021	Dirección Nacional administrativo Financiera	Efectividad en las solicitudes atendidas de asignación de viáticos y reembolso	Departamento Administrativo
		Inventario actualizado en base a análisis de consumo histórico y real a nivel nacional	12	Dirección Nacional administrativo Financiera	Llevar el inventario con las salidas actualizadas mensualmente	Departamento Administrativo
			100%		Requerimientos de proveeduría atendidos en el mes solicitado	Departamento Administrativo
		Número de cumplimiento del plan de pagos de servicios públicos y pagos fijos a nivel nacional, realizados dentro del plazo	456	Dirección Nacional administrativo Financiera	Trámite de pagos de servicios públicos y pagos fijos realizados dentro del plazo programado.	Departamento Administrativo
Matriz de seguimiento a los próximos mantenimientos de la flota vehicular	12	Dirección Nacional administrativo Financiera	Matriz de los próximos mantenimientos (Preventivos y Correctivos) de la Flota Vehicular a nivel Nacional	Departamento Administrativo		
Departamento Financiero	OE2. Reducir los costos del cumplimiento a través de la estandarización de procesos y el uso de tecnologías de la información y comunicaciones.	Porcentaje de ejecución presupuestaria (servicios personales)	L652,970,201.00	Dirección Nacional administrativo Financiera	Ejecución Presupuestaria ejecutada (Servicios personales)	Departamento Financiero
		Porcentaje de ejecución presupuestaria (servicios no personales)	L38,255,011.00	Dirección Nacional administrativo Financiera	Ejecución Presupuestaria ejecutada (Servicios no personales)	Departamento Financiero
		Porcentaje de ejecución presupuestaria (materiales)	L13,331,101.00	Dirección Nacional administrativo Financiera	Ejecución Presupuestaria ejecutada (materiales)	Departamento Financiero
		Porcentaje de ejecución presupuestaria (inversión)	L3,100,000.00	Dirección Nacional administrativo Financiera	Ejecución Presupuestaria ejecutada (inversión)	Departamento Financiero
		Porcentaje de ejecución presupuestaria (Transferencia)	L1,813,797.00	Dirección Nacional administrativo Financiera	Ejecución Presupuestaria ejecutada (Transferencia)	Departamento Financiero
		Montos de Pagos Fijos por Centro de Costo	L24,591,111.00	Dirección Nacional administrativo Financiera	Ejecución de presupuesto de gasto corriente a los pagos Fijos por Servicios Públicos del SAR (este valor puede variar según el consumo)	Departamento Financiero
		Presentación de Informes Mensuales	12	Dirección Nacional administrativo Financiera	Informe de ejecución del Presupuesto de Gasto corriente a los pagos fijos por servicios públicos SAR	Departamento Financiero
		Numero de reprogramaciones presupuestarias realizadas en el periodo	<40	Dirección Nacional administrativo Financiera	Reprogramaciones presupuestarias realizadas	Departamento Financiero
		Actualización de Inventarios en el Sistema de Bienes Nacionales (Depuración y actualización de ficha de colaboradores)	L13,906.00	Dirección Nacional administrativo Financiera	Actualización de Inventarios en el Sistema de Bienes Nacionales	Departamento de Bienes
		Casos de Propiedad Estatal Perdida (En proceso)	100%	Dirección Nacional administrativo Financiera	Procesos de Propiedad Estatal perdida, con y sin responsabilidad	Departamento de Bienes
		Compras, Donaciones y Transferencias de Bienes de uso ingresadas al Sub Sistema de Bienes Nacionales (Ingresos)	100%	Dirección Nacional administrativo Financiera	Catalogación e Ingreso en Sistema SIAFI	Departamento de Bienes
		Actas de Transferencia, Destrucción y Donación de Bienes de uso ingresadas al Sub Sistema de Bienes Nacionales (Egresos)	11	Dirección Nacional administrativo Financiera	Actas de Transferencia, Destrucción y Donación de Bienes de uso ingresadas al Sub Sistema de Bienes Nacionales	Departamento de Bienes
		Informe Mensual para la CGR	12	Dirección Nacional administrativo Financiera	Informe Mensual de Bienes vs Contabilidad	Departamento de Bienes
		Numero de mantenimientos realizados a edificios del SAR programados	37	Dirección Nacional administrativo Financiera	Requerimientos de mantenimientos preventivos o correctivos atendidos a Nivel Nacional	Departamento de Bienes
		Numero de mantenimientos realizados a edificios del SAR de emergencia.	80%	Dirección Nacional administrativo Financiera	Requerimientos de mantenimientos atendidos a Nivel Nacional	Departamento de Bienes

Dirección Nacional de Tecnología

Departamento de Infraestructura y Redes / Gestión de Aplicaciones	OE2. Reducir los costos del cumplimiento a través de la estandarización de procesos y el uso de tecnologías de la información y comunicaciones.	Cumplimiento de matriz de desarrollos tecnológicos priorizados	60	Dirección Nacional de Tecnología	Cantidad de SDT's Desarrollados	Departamento de Gestión de Aplicaciones	
			48		Cantidad de Desarrollos Tecnológicos Certificados		
			80%		Cantidad de Desarrollos Tecnológicos de BI Desarrolladas en base a las solicitudes/propuestas		
		Atención de Incidentes en el mes	85%	Dirección Nacional de Tecnología	Porcentaje de incidentes en Infraestructura y Redes atendidos en el mes		Departamento de Infraestructura y Redes
					Porcentaje de incidentes en los sistemas analizados en el mes		
		Atención a las solicitudes de administración y mantenimientos de plataformas tecnológicas	90%	Dirección Nacional de Tecnología	Porcentaje de requerimientos atendidos de los solicitados		Departamento de Gestión de aplicaciones y Departamento de Infraestructura y Redes
		Disponibilidad de los servicios TIC	98%	Dirección Nacional de Tecnología	Porcentaje de la disponibilidad de los servicios en relación a Servicios de Sistemas y Servicios de Internet		Departamento de Infraestructura y Redes
		Cumplimiento de entregables del proyecto SIISAR respecto a lo programado	100%	Dirección Nacional de Tecnología	Entregables del Proyecto SIISAR		Departamento de Gestión de aplicaciones y Departamento de Infraestructura y Redes
		Cumplimiento del plan de mantenimientos preventivos a los sistemas SAR	100%	Dirección Nacional de Tecnología	Plan de Mantenimiento Correctivos a los Sistema SAR		Departamento de Gestión de aplicaciones y Departamento de Infraestructura y Redes
		Plan de Continuidad del Negocio (prueba semestral)	2	Dirección Nacional de Tecnología	Informes de Prueba		Departamento de Infraestructura y Redes
		Informe semestral de evaluación del Plan de Continuidad del Negocio	2	Dirección Nacional de Tecnología	Informe de evaluación del Plan de Continuidad del Negocio		Departamento de Infraestructura y Redes
		Actualización de la matriz de riesgos de Ciberseguridad	2	Dirección Nacional de Tecnología	Actualización Matriz de Riesgos de Ciberseguridad		Departamento de Gestión de aplicaciones y Departamento de Infraestructura y Redes
		Ejecución del plan de mitigación de riesgos de Ciberseguridad	2	Dirección Nacional de Tecnología	Ejecución del Plan de Mitigación de Riesgos de Ciberseguridad		Departamento de Gestión de aplicaciones y Departamento de Infraestructura y Redes
Seguimiento anual al seguimiento del Plan Estratégico de Tecnología (PETI)	1	Dirección Nacional de Tecnología	Documento del PETI		Departamento de Gestión de aplicaciones y Departamento de Infraestructura y Redes		

Dirección Nacional Jurídico

Nacional	Porcentaje de Consultas técnicas atendidas (Indicador unificado en DNJ)	100%	Dirección Nacional Jurídico	Consultas Atendidas de los departamentos de Impugnaciones y Asesoría y Procuración Legal	Departamento de Impugnaciones y Asesoría legal Normativo
	Porcentaje de consultas Técnicas atendidas en el plazo (Indicador unificado en DNJ)	100%		Consultas Atendidas en el plazo de los departamentos de Impugnaciones y Asesoría y Procuración Legal	
iones Normativo	Revisión de Dictámenes técnicos en proceso y/o terminados de las coordinaciones de impugnaciones operativas	100% de lo programado	Dirección Nacional Jurídico	Dictámenes Técnicos Revisados	Departamento de Impugnaciones Normativo
	Supervisión de casos desvanecidos que impactan económicamente los objetivos de la AATT, para la ejecución de la Sección 7.1 Reposición de la Guía Interna de Seguimiento a las Controversias.	100% de lo programado	Dirección Nacional Jurídico	Número de Supervisiones de casos desvanecidos	Departamento de Impugnaciones Normativo





Impugnación	Supervisión del inventario de expedientes de las Coordinaciones de Impugnaciones a nivel nacional.	60	Dirección Nacional Jurídico	Número de Supervisiones de Inventario de Expedientes	Departamento de Impugnaciones Normativo	
		OE3 Combatir la evasión fiscal a través del control de las obligaciones tributarias y el cobro de los tributos internos.	4	Dirección Nacional Jurídico	Informe	Departamento de Impugnaciones Normativo
			311	Dirección Nacional Jurídico	Dictámenes Técnicos Emitidos	Direcciones Grandes Contribuyentes y Regionales de Impugnaciones Operativos
			100%	Dirección Nacional Jurídico	Análisis y verificación de la gestión realizada a los expedientes en la Sustanciación e los Recursos de Reposición	Direcciones Grandes Contribuyentes y Regionales de Impugnaciones Operativos
			30	Dirección Nacional Jurídico	Identificación de casos que mediante Dictamen Técnico se desvanecen/ condecen parcial o totalmente	Direcciones Grandes Contribuyentes y Regionales de Impugnaciones Operativos
			30	Dirección Nacional Jurídico	Verificación de los Inventarios físicos	Direcciones Grandes Contribuyentes y Regionales de Impugnaciones Operativos
			100%	Dirección Nacional Jurídico	Gestiones Administrativas Realizadas	Departamento de Asesoría Legal Normativo
			156	Dirección Nacional Jurídico	Expedientes administrativos supervisados	Departamento de Asesoría Legal Normativo
			100%	Dirección Nacional Jurídico	Expedientes Judiciales supervisados	Departamento de Asesoría Legal Normativo
			100%	Dirección Nacional Jurídico	Informes elaborados de sentencias judiciales	Departamento de Asesoría Legal Normativo
100%	Dirección Nacional Jurídico	Actualización de los textos de las leyes tributarias	Departamento de Asesoría Legal Normativo			
Gestión Operativa Impugnaciones	OE3 Combatir la evasión fiscal a través del control de las obligaciones tributarias y el cobro de los tributos internos.	22	Dirección Nacional Jurídico	Informe	Departamento de Asesoría Legal Normativo	
		100%	Dirección Nacional Jurídico	Resolución de Expedientes Administrativos	Departamento de Asesoría Legal Normativo	
		Porcentaje de expedientes resueltos	493	Dirección Nacional Jurídico	Inventario Decreto 22-97	Direcciones Grandes Contribuyentes, Regionales y Departamentales del Departamento de Asesoría legal operativo
			2932		Inventario Decreto 170-2016	
			573		Recursos de reposición	
			444		Devoluciones (Notas de crédito- dinero en efectivo)	
			80		Fiscalizaciones	
			57		Determinaciones	
		2271	Otros			
		Porcentaje de expedientes gestionados en plazo	100%	Dirección Nacional Jurídico	Recursos de Reposición que solo tendrán pronunciamiento de unidad legal	Direcciones Grandes Contribuyentes, Regionales y Departamentales del Departamento de Asesoría legal operativo
100%	Recursos de Reposición que tienen pronunciamiento de la unidad de impugnaciones					
100%	Expedientes de Auditoría					
Departamento de Asesoría Legal	OE3 Combatir la evasión fiscal a través del control de las obligaciones tributarias y el cobro de los tributos internos.	50	Dirección Nacional Jurídico	Elaboración de Fichas Judiciales	Departamento de Procuración Normativo	
		6	Dirección Nacional Jurídico	Elaboración de Documentos de los criterios emitidos por los Organos Judiciales.	Departamento de Procuración Normativo	
		6	Dirección Nacional Jurídico	Capacitaciones realizadas	Departamento de Procuración Normativo	
		164	Dirección Nacional Jurídico	Supervisión de expedientes de las unidades legales operativas	Departamento de Procuración Normativo	
		100%	Dirección Nacional Jurídico	Elaboración de Documento en Materia Fiscal, Constitucional y Laboral	Departamento de Procuración Normativo	
		100%	Dirección Nacional Jurídico	Revisión de Documentos Judiciales Elaborados por las áreas operativas	Departamento de Procuración Normativo	
		12	Dirección Nacional Jurídico	Seguimiento de los Avances realizados en Demandas Laborales	Departamento de Procuración Normativo	
		4	Dirección Nacional Jurídico	Elaboración de Informe	Departamento de Procuración Normativo	
		4	Dirección Nacional Jurídico	Identificación de los Casos que ameriten ser reportados para estudio según guía Interna de Seguimiento	Departamento de Procuración Normativo	
		Gestión Operativa Asesoría Legal	OE3 Combatir la evasión fiscal a través del control de las obligaciones tributarias y el cobro de los tributos internos.	100%	Dirección Nacional Jurídico	Elaborar documentos en materia fiscal y constitucional.
100%	Dirección Nacional Jurídico			Mantener un control de la gestión de demandas fiscales asignadas.	Direcciones Grandes Contribuyentes, Regionales y Departamentales del Departamento de Procuración	

Relaciones Publicas

Departamento de Relaciones Públicas	OE1 Incrementar la recaudación de manera sostenida mediante la promoción del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.	Monitoreo de Medios Noticiosos	240	Departamento de Relaciones Públicas	Monitoreos de medios realizados	Departamento de Relaciones Públicas
		Monitoreos de Administraciones Tributarias	240	Departamento de Relaciones Públicas	Monitoreos de Administraciones Tributarias realizados	Departamento de Relaciones Públicas
		Coordinación de Entrevistas	12	Departamento de Relaciones Públicas	Entrevistas Coordinadas	Departamento de Relaciones Públicas
		Organización de Conferencias de Prensas	240	Departamento de Relaciones Públicas	Conferencias Realizadas	Departamento de Relaciones Públicas
		Elaboración y Difusión de notas de prensa	48	Departamento de Relaciones Públicas	Notas de prensa realizadas	Departamento de Relaciones Públicas
		Alimentación de la Sección de Noticias de Intranet y en la Pagina Web Institucional	12	Departamento de Relaciones Públicas	Notas de prensa realizadas	Departamento de Relaciones Públicas
		Índice de Cobertura Mediática del SAR	12	Departamento de Relaciones Públicas	Noticias Reportadas en el Monitoreo de Medios	Departamento de Relaciones Públicas
		Cobertura de Eventos	12	Departamento de Relaciones Públicas	Eventos Coordinados	Departamento de Relaciones Públicas





Comunicación e Imagen

Departamento de Comunicación e Imagen	OE1 Incrementar la recaudación de manera sostenida mediante la promoción del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.	Porcentaje de Promoción Institucional (Elaboración Boletines Internos, Emails)	12	Departamento de Comunicación e imagen	Porcentaje de Campañas Internas Institucionales	Departamento de Comunicación e imagen
		Elaboración de Campañas Externas	4	Departamento de Comunicación e imagen	Elaboración y ejecución de Campaña de Actualización del Padrón Fiscal	Departamento de Comunicación e imagen
			3			
			4			
			1			
			1			
		Porcentaje de satisfacción en orientación al Obligados Tributarios y ciudadanía para conocer la percepción de acerca de las funciones de la institución	3	Departamento de Comunicación e imagen	Porcentaje de satisfacción de orientación en plataformas sociales. (Modalidad de orientación al Obligados Tributarios vía plataformas)	Departamento de Comunicación e imagen
			4		Porcentaje de satisfacción la ciudadanía del servicio brindando por la Administración Tributaria, medición a través de plataformas sociales: (trámites, capacitaciones, servicio)	
		Creación de Recursos Multimedia	12	Departamento de Comunicación e imagen	Porcentaje de videos, tutoriales, spots publicitarios para promover un efectivo cumplimiento de las obligaciones tributarias.	Departamento de Comunicación e imagen
		Foro para Obligados Tributarios	6	Departamento de Comunicación e imagen	Porcentaje de temas de discusión seleccionados para intercambio de opiniones e ideas.	Departamento de Comunicación e imagen
		Webinars (Orientación a través de plataformas Sociales)	12	Departamento de Comunicación e imagen	Porcentaje de capacitaciones impartidas en directo a los Obligados Tributarios a través de Plataformas Sociales	Departamento de Comunicación e imagen
		Difusión de Revista Tributaria Mensual en plataformas sociales	12	Departamento de Comunicación e imagen	Porcentaje de Revista creada y difundida mensualmente	Departamento de Comunicación e imagen
		Monitoreo de crecimiento en redes Virtuales y Portal Institucional	100% de lo programado	Departamento de Comunicación e imagen	Monitoreo de crecimiento de Likes en Facebook	Departamento de Comunicación e imagen
100% de lo programado	Monitoreo de crecimiento de Seguidores en Twitter					
100% de lo programado	Monitoreo de crecimiento de Seguidores en Instagram					
100% de lo programado	Monitoreo de crecimiento de Seguidores en LinkedIn					
100% de lo programado	Monitoreo de crecimiento de Suscriptores en YouTube					
100% de lo programado	Monitoreo de número de visitantes que acceden al portal web institucional					

Departamento de Formación y Capacitación

Departamento de Formación y Capacitación	OE2. Reducir los costos del cumplimiento a través de la estandarización de procesos y el uso de tecnologías de la información y comunicaciones.	Porcentaje de Cumplimiento del Proyecto NAF (Con enfoque de genero)	2	Departamento de Formación y Capacitación	Formación de Equipos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) (Tegucigalpa y San Pedro Sula)	Departamento de Formación y Capacitación
			400		Número de asesorías a Obligados Tributarios a través de equipos NAF	
			100%		Cantidades de OT's (mujeres) que recibieron asistencia	
			100%		Cantidades de OT's (Hombres) que recibieron asistencia	
		Porcentaje de Cumplimiento del Plan Anual de Educación Fiscal	8	Departamento de Formación y Capacitación	Proceso formativo sobre el Programa Nacional de Educación Fiscal (modalidad virtual / presencial)	Departamento de Formación y Capacitación
			8		Proceso de entrega de material didáctico a la población estudiantil beneficiada	
			8		Proceso de monitoreo a Centros Educativos capacitados (modalidad virtual / presencial)	
			18		Realizar eventos lúdicos de Educación Fiscal	
			10		Actualización de contenido de Página Web del Programa Nacional de Educación Fiscal	
			3		Taller de capacitaciones a estudiantes de Bachilleratos	
			100%		Cantidades de docentes (mujeres) capacitadas a través del PNEF	
			100%		Cantidades de docentes (hombres) capacitados a través del PNEF	
		Porcentaje de Cumplimiento del Plan Anual de Formación Interna (Con enfoque a genero)	1	Departamento de Formación y Capacitación	Aplicación de diagnóstico de necesidades de capacitación interna	Departamento de Formación y Capacitación
			6		Nuevos cursos virtuales impartido a colaboradores con temática de mayor relevancia tributaria en base al diagnóstico de necesidades.	
			12		Webinar impartidos a colaboradores	
			3		Cursos virtuales implementados para colaboradores mediante convenio con la OCDE	
			100%		Cantidades de colaboradores (mujeres) capacitadas a través de cursos virtuales	
			100%		Cantidades de colaboradores (hombres) capacitadas a través de cursos virtuales	
		Porcentaje de Cumplimiento de capacitaciones a obligados tributarios (Escuela de Formación para OT'S) (Con enfoque de genero)	6	Departamento de Formación y Capacitación	Cursos Virtuales implementados para obligados tributarios	Departamento de Formación y Capacitación
			368		Capacitaciones / Webinar de mayor relevancia, dirigidos a Obligados Tributarios (pertenecientes a sectores de mayor riesgo según en Score tributario).	
12	Elaborar boletines informativos de formación a la ciudadanía					
100%	Cantidades de OT's (mujeres) capacitadas					
Porcentaje de satisfacción por capacitación recibida	90%	Departamento de Formación y Capacitación	Porcentaje de satisfacción en capacitaciones a través de la plataforma Microsoft Team	Departamento de Formación y Capacitación		
	90%		Porcentaje de Satisfacción en capacitaciones virtuales			





Departamento de Auditoría Interna						
Departamento de Auditoría Interna	OE2. Reducir los costos del cumplimiento a través de la estandarización de procesos y el uso de tecnologías de la información y comunicaciones.	Auditoría en Proceso	1	Departamento de Auditoría Interna	Auditoría especial	Departamento de Auditoría Interna
		Auditoría Especial	4	Departamento de Auditoría Interna	Auditoría especial	Departamento de Auditoría Interna
		Elaboración de Informe Trimestral	4	Departamento de Auditoría Interna	Informe Trimestral	Departamento de Auditoría Interna
		Seguimiento al PICI	4	Departamento de Auditoría Interna	Informe Seguidientos Trimestrales	Departamento de Auditoría Interna
		Evaluación Separada	1	Departamento de Auditoría Interna	Informe Anual	Departamento de Auditoría Interna
		Seguimiento de Recomendaciones	6	Departamento de Auditoría Interna	Informe Seguidientos Bimensuales	Departamento de Auditoría Interna





Analistas de Planificación y Control de Gestión      Jefe de Planificación y Control de Gestión      Director Nacional de Gestión Estratégica




HONDURAS Tegucigalpa M.D.C.