



**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) NARRATIVO
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE RENTAS (SAR)
2021**



OBJETIVO ESTRATEGICO	INDICADOR	Meta Anual 2021	DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	
CADENA DE VALOR						
Asistencia al Cumplimiento						
Departamento de Asistencia al Cumplimiento	OE1 Incrementar la recaudación de manera sostenida mediante la promoción del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.	Verificación y monitoreo del domicilio fiscal actual, emisión de documentos fiscales y sucursales	96	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Visitas de percepción de riesgo y actualización (casa matriz)	Dirección Regional de Grandes Contribuyentes
			96		Visitas de percepción de riesgo y actualización (Sucursales)	
		Monitoreos de información	48	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Monitoreos de ISV, ISR y Otros	Direcciones Regionales de Grandes Contribuyentes
		Actualización de la información de la base de datos de OTAG	29226	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
			100%		Número de obligados tributarios gestionados según actualización en sistema	
			70%		Porcentaje efectivo de actualización	Direcciones Regionales de Grandes Contribuyentes
			100%		Numero de expedientes resueltos actualización	
		Seguimiento de OT que presentan declaración ISV	479	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Grandes Contribuyentes	Direcciones Regionales de Grandes Contribuyentes
			100%	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Medianos y pequeños	Direcciones Regionales, Departamentales y Oficinas Tributarias del Departamento de Asistencia al Cumplimiento
		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	
		Gestión de Tramites en Línea	90%	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Porcentaje efectivo de tramites finalizados	Direcciones Regionales, Departamentales y Oficinas Tributarias del Departamento de Asistencia al Cumplimiento
		Actualización Trimestral de preguntas frecuentes a nivel nacional	72	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Catalogo de preguntas frecuentes (Jefes de Asistencia)	Direcciones Regionales, Departamentales y Oficinas Tributarias del Departamento de Asistencia al Cumplimiento
			20		Catalogo de preguntas frecuentes (Coordinación de Facturación)	Direcciones Regionales de Asistencia al Cumplimiento
			4		Catalogo de preguntas frecuentes (Contact center)	Contact Center
		Número de expedientes resueltos de Facturación a nivel nacional	100%	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Solicitud de verificación (Prorroga)	Direcciones Regionales, Departamentales y Oficinas Tributarias del Departamento de Asistencia al Cumplimiento Operativo
			100%		Notificación de Documentos Fiscales no utilizados	
			100%		Expedientes Varios	
		Visitas a obligados tributarios con el fin de hacer cumplir los requisitos del régimen de facturación	199	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Visitas a Obligados Tributarios para ejecutar el informe de inspección	Direcciones Regionales de Asistencia al Cumplimiento
		Ejecución de Operativos y puntos fijos en zona estratégica a nivel nacional	72	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Operativos y puntos fijos	Direcciones Departamentales y Oficinas Tributarias de Asistencia al Cumplimiento
		Efectividad de llamadas telefónicas recibidas	100%	Asistencia al Cumplimiento 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 Normativo	Correos electrónicos atendidos	Contact Center
Informativo	Redes Sociales					
Informativo	Web chat atendidos					
Reporte de quejas y sugerencias atendidas	12	Asistencia al Cumplimiento 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.	Número de expedientes cerrados en cobranza persuasiva a nivel nacional	300	Recaudación Normativo	Grandes	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Recaudación Operativo	
			5,886		Medianos y Pequeños		
		Porcentaje de Montos recuperados en cobro persuasivo respecto a lo programada	L240,000,000.00	Recaudación Normativo	Grandes	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Recaudación Operativo	
			L1,040,400,000.00		Medianos y Pequeños		
		Porcentaje de proyectos de demanda presentados a la PGR a nivel nacional	19	Recaudación Normativo	Grandes	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Recaudación Operativo	
			901		Medianos y Pequeños		
	Cuenta Corriente	OE3 Combatir la evasión fiscal a través del control de las obligaciones tributarias y el cobro de tributos internos.	Porcentaje de expedientes resueltos en el mes (Periodo ≥ 2017) a nivel nacional	2,666	Recaudación Normativo	Devoluciones	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Recaudación Operativo
				310		Notas de Crédito	
				3,044		Rectificativos	
				4,205		Expedientes Varios	
577				Grandes			
1,099				Medianos			
Porcentaje de depuraciones para Obligados Tributarios a nivel nacional	21,225	Recaudación Normativo	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.	Realizar visitas puntuales en el programa de disuasivo I	600	Departamento de Fedatarios Fiscales	Disuasivo 1	Departamento de Fedatarios Fiscales	
		Realizar visitas puntuales en el programa de disuasivo II	180	Departamento de Fedatarios Fiscales	Disuasivo 2	Departamento de Fedatarios Fiscales	
		Realizar visitas puntuales en el programa ejecutivo	100%	Departamento de Fedatarios Fiscales	Visitas puntuales a diferentes departamentos y municipios del país	Departamento de Fedatarios Fiscales	
		Impartir Capacitaciones	100%	Departamento de Fedatarios Fiscales	Solicitudes de las Direcciones regionales, departamentales y Oficinas Tributarias	Departamento de Fedatarios Fiscales, Direcciones Regionales, Departamentales y oficinas tributarias	
		Atender las solicitudes realizadas por parte de Gestión Tributaria de cada Dirección Regional, Departamental y Oficina Tributaria	100%	Departamento de Fedatarios Fiscales	Solicitudes atendidas	Departamento de Fedatarios Fiscales, Direcciones Regionales, Departamentales y oficinas tributarias	
		Atender al 100% las denuncias recibidas	100%	Departamento de Fedatarios Fiscales	Denuncias recibidas por escrito o digital realizadas por ciudadanos o obligados tributarios.	Departamento de Fedatarios Fiscales	
		Realizar Operativos a Imprentas	100%	Departamento de Fedatarios Fiscales	Operativos realizados a imprentas	Departamento de Fedatarios Fiscales	
		Atender a las solicitudes realizadas por la coordinación de Fideus	100%	Departamento de Fedatarios Fiscales	Operativos en Biodega y Carretera de los punto fronterizos	Departamento de Fedatarios Fiscales	
		Operativos de Fuerza Nacional Anti Evasión	100%	Departamento de Fedatarios Fiscales	Operativos para detectar corte y hurto de energía y operativos dedicados a detectar indicios de algún delito tributario	Departamento de Fedatarios Fiscales	
		Atender Solicitudes de Instituciones Externas	100%	Departamento de Fedatarios Fiscales	Operativos inter institucionales	Departamento de Fedatarios Fiscales	

CADENA DE APOYO					
Dirección Nacional de Gestión Estratégica					
Departamento de Planificación y Control de Gestión	Monitoreo de cumplimiento de metas de recaudación	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Metas de Recaudación	Departamento de Planificación y Control de Gestión
	Proyección y distribución de metas de Recaudación	4	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Metas de Recaudación	Departamento de Planificación y Control de Gestión
	(Coordinación, consolidación y publicación del POA Institucional) Formulación POA	1	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Formulación POA	Departamento de Planificación y Control de Gestión
	Evaluación POA	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Evaluaciones POA	Departamento de Planificación y Control de Gestión
	Informes de Resultados de Gestión	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Informes de Resultados de Gestión de las áreas de Cadena de Valor y Apoyo	Departamento de Planificación y Control de Gestión
	Reporte de recaudación (Diario)	312	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Reportes de Recaudación	Departamento de Planificación y Control de Gestión
	Reportes Definidos de Recaudación	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Definidos de Recaudación	Departamento de Planificación y Control de Gestión
	Actualización OAP	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Actualizaciones Mensuales OAP	Departamento de Planificación y Control de Gestión
	Informe Ejecutivo de Recaudación	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Informe Ejecutivo de Recaudación por Dirección	Departamento de Planificación y Control de Gestión
	Formulación SIAFI GES siguiente período fiscal	1	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Formulación SIAFI GES	Departamento de Planificación y Control de Gestión
	Formulación SGPR siguiente período fiscal	1	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Formulación SGPR	Departamento de Planificación y Control de Gestión
	Evaluación SIAFI GES	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Evaluación Mensual SIAFI GES	Departamento de Planificación y Control de Gestión
	Evaluación SGPR	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Evaluación Mensual SGPR	Departamento de Planificación y Control de Gestión
	Informe Trimestral para SEFIN	4	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Informe Trimestral SEFIN	Departamento de Planificación y Control de Gestión
	Monitoreo y Seguimiento de gestión a nivel nacional (GIRs)	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	GIRs de monitoreo y seguimiento a nivel nacional	Departamento de Planificación y Control de Gestión
	Evaluación Anual PEI	1	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Evaluación Anual PEI	Departamento de Planificación y Control de Gestión
	Coordinar la formulación de la memoria institucional	1	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Realización de Informe de Memoria Institucional SAR	Departamento de Planificación y Control de Gestión y Direcciones Nacionales
	Gestión de Portafolio de Proyectos (elaborar, actualizar y priorizar)	2	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Portafolio de proyectos priorizados	Departamento de Planificación y Control de Gestión y Direcciones Nacionales
	Monitoreo, seguimiento y evaluación de cronograma de trabajo y mapa de hitos	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Monitoreo y control del cronograma de trabajo y mapa de hitos	Departamento de Planificación y Control de Gestión y Direcciones Nacionales
	Informe mensual ejecutivo de avances de proyectos	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Informe ejecutivo de avances de proyectos	Departamento de Planificación y Control de Gestión y Direcciones Nacionales
	Gestión de Portafolio de solicitudes de desarrollo tecnológicos	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Portafolio de solicitudes de desarrollo tecnológicos	Departamento de Planificación y Control de Gestión y Direcciones Nacionales
	Monitoreo, seguimiento de solicitudes de desarrollo tecnológicos	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Monitoreo y control de solicitudes de desarrollo tecnológicos	Departamento de Planificación y Control de Gestión y Direcciones Nacionales
	Informe mensual ejecutivo de avances de asistencias técnicas FMI	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Informe ejecutivo de asistencias técnicas FMI	Departamento de Planificación y Control de Gestión y Direcciones Nacionales
	Elaboración y actualización de matriz de riesgos institucionales	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Matriz de riesgos institucionales actualizadas	Departamento de Planificación y Control de Gestión y Direcciones Nacionales
	Monitoreo, seguimiento y evaluación de riesgos institucionales	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Monitoreo y seguimiento a nivel nacional de riesgos institucionales	Departamento de Planificación y Control de Gestión y Direcciones Nacionales
	Informe semestral de Análisis de Impacto del Negocio(Riesgos Operacionales)	2	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Informe Semestral Análisis de Impacto de Negocio	Departamento de Planificación y Control de Gestión y Direcciones Nacionales
	Seguimiento al Plan de Mitigación de Riesgos Institucionales (reuniones de comité de riesgos)	1	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Monitoreo y control de las acciones derivadas de las reuniones de comité de riesgos	Departamento de Planificación y Control de Gestión y Direcciones Nacionales
	Seguimiento al Plan de Mitigación de Riesgos Institucionales (derivado de reuniones y acciones de comité de riesgos)	1	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Monitoreo y control de las acciones derivadas de las reuniones de comité de riesgos de talento humano	Departamento de Planificación y Control de Gestión y Direcciones Nacionales
	Seguimiento semestral de simulación del plan de continuidad de negocio	2	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Monitoreo y copia de las actividades y acciones de simulación del plan de continuidad del negocio	Departamento de Planificación y Control de Gestión y Direcciones Nacionales
	Elaboración de informe ejecutivo de mitigación de riesgos basado en evidencias	4	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Informe ejecutivo de mitigación de riesgos basado en evidencias	Departamento de Planificación y Control de Gestión y Direcciones Nacionales
	SIPOC (Proveedor, insumo, etapa, producto, cliente)	22	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)	24	Departamento de Gestión de Procesos	Indicadores	Departamento de Gestión de Procesos
	Elaborar matriz de riesgo	24	Departamento de Gestión de Procesos	Matrices realizadas	Departamento de Gestión de Procesos
	Elaborar Documento Institucional (Documento Elaborado Manual de	35	Departamento de Gestión de Procesos	Documentos Elaborados	Departamento de Gestión de Procesos
	Identificación	Según Corresponda	Departamento de Inteligencia	Documentar Ficha de Observación	Departamento de Inteligencia
		Según Corresponda	Departamento de Inteligencia	Documentar ficha de riesgo	Departamento de Inteligencia
		4	Departamento de Inteligencia	Incorporación de nuevas fichas al Catálogo	Departamento de Inteligencia
		Según Corresponda	Departamento de Inteligencia	Identificar Información Disponible	Departamento de Inteligencia
		3	Departamento de Inteligencia	Sistematización de Indicadores y Riesgos	Departamento de Inteligencia
		3	Departamento de Inteligencia	Programar módulo de Selección y Asignación	Departamento de Inteligencia
		1	Departamento de Inteligencia	Integrar el Módulo preprogramado de Evaluación al MGR-H	Departamento de Inteligencia
		1	Departamento de Inteligencia	Elaborar propuesta del plan de gestión del cumplimiento tributario PGCT	Departamento de Inteligencia
949		Departamento de Inteligencia	Entregar asignación de casos	Departamento de Inteligencia	
190		Departamento de Inteligencia	Asignación de Controles Extensivos e Intensivo (Fiscalidad y Precios de Transferencia)	Departamento de Inteligencia	
799		Departamento de Inteligencia	Asignación de Controles Extensivos Gestión Tributaria	Departamento de Inteligencia	
1		Departamento de Inteligencia	Memoria Anual del Departamento	Departamento de Inteligencia	
12		Departamento de Inteligencia	Elaboración del POA del Departamento de Inteligencia	Departamento de Inteligencia	
12		Departamento de Inteligencia	Informe de las tareas del Departamento de Inteligencia	Departamento de Inteligencia	
4		Departamento de Inteligencia	Evaluación de tratamiento	Departamento de Inteligencia	
Evaluación y Seguimiento	3	Departamento de Inteligencia	Ejecutar seguimientos a Regionales y Apoyo a Reubicación	Departamento de Inteligencia	
	Según Corresponda	Departamento de Inteligencia	Integrar el 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	
	3	Departamento de Inteligencia	Análisis Sistemático de la Calidad de Datos	Departamento de Inteligencia	
	Según Corresponda	Departamento de Inteligencia	Plan de Información	Departamento de Inteligencia	
	Según Corresponda	Departamento de Inteligencia	Requerimientos de Información	Departamento de Inteligencia	
	Según Corresponda	Departamento de Inteligencia	Herramientas y Desarrollos Tecnológicos	Departamento de Inteligencia	
	Según Corresponda	Departamento de Inteligencia	Elaboración de perfiles MGR-H	Departamento de Inteligencia	
	Según Corresponda	Departamento de Inteligencia	Elaboración Perfiles Máximas Autoridades	Departamento de Inteligencia	
	Según Corresponda	Departamento de Inteligencia	Reingeniería del MGR-H	Departamento de Inteligencia	
Gestión de Información	1	Departamento de Inteligencia	Convenios de Información	Departamento de Inteligencia	
	4	Departamento de Inteligencia	Elaboración de Dashboard	Departamento de Inteligencia	
	4	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	Elaboración de Estudios Fiscales y Económicos	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	
	6	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	Elaboración de Notas Técnicas	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	
	12	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	Plantillas de Información Macroeconómica	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	
	16	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	Evaluación y Proyección de Impuestos	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	
	100%	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	Solicitudes de información y requerimientos de otras áreas	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	
	4	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	Elaboración de Estudios Fiscales y Económicos	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	
	6	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	Elaboración de Notas Técnicas	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	
	12	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	Plantillas de Información Macroeconómica	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	
16	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	Evaluación y Proyección de Impuestos	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos		
100%	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	Solicitudes de información y requerimientos de otras áreas	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos		

Inspección General						
Inspección General	<p>OE3 Combatir la evasión fiscal a través del control de las obligaciones tributarias y el cobro de los tributos internos.</p> <p>OE2 Reducir los costos del cumplimiento a través de la estandarización de procesos y el uso de tecnologías de la información y comunicaciones.</p>	Elaboración y ejecución del plan de gestión de riesgo	20	Inspección General	Riesgos Gestionados/Riesgos Identificados	Departamento de Inspección General
		Cantidad de Dictámenes informáticos forenses ejecutados	12	Inspección General	Dictámenes informáticos forenses realizados	Departamento de Inspección General
		Cantidad de auditorías en los Sistemas Ejecutadas según el Plan de Control Interno de Seguridad de la Información	100%	Inspección General	Casos con dictamen técnico terminado	Departamento de Inspección General
		Cantidad de boletines de seguridad de información	6	Inspección General	Numero de boletines de seguridad realizados	Departamento de Inspección General
		Cantidad de Pericias Informáticas Forenses para el Combate de Delitos Tributarios	100%	Inspección General	Numero de pericias realizadas	Departamento de Inspección General
		Cantidad de casos resueltos a dictamen técnico pericial en auditorías forenses	100%	Inspección General	Numero de casos resueltos a dictamen técnico pericial en auditorías forenses	Departamento de Inspección General
		Montos determinados por auditorías forenses a dictamen técnico	L34,927,060.75	Inspección General	Montos determinados por auditorías forenses a dictamen técnico	Departamento de Inspección General
		Cantidad de respuestas a requerimientos realizados por operadores de justicia	100%	Inspección General	Numero de oficios respondidos	Departamento de Inspección General
		Límites de investigaciones tributarias terminadas con informe de investigación transferidas a entes (internos o externos)	100%	Inspección General	Investigaciones concluidas con indicios de incumplimiento tributario y/o sanciones disciplinarias, remitidas internamente.	Departamento de Inspección General
		Cantidad de investigaciones internas terminadas con informe de investigación transferidas a entes (internos o externos)	100%	Inspección General	Investigaciones concluidas con indicios de infracciones administrativas y/o delitos de corrupción	Departamento de Inspección General
		Cantidad de Análisis preliminar de denuncias o noticias criminales de delitos tributarios remitidas a entes internos o externos.	100%	Inspección General	Informe de Análisis preliminar de denuncias con indicios de delitos tributarios, incumplimiento, otros ilícitos o para desestimarse.	Departamento de Inspección General
		Cantidad de Análisis preliminares de denuncias internas remitidas al inspector General	100%	Inspección General	Informe de Análisis preliminar de denuncias con indicios para iniciar una investigación interna y/o para desestimarse.	Departamento de Inspección General
Cantidad de revisiones en los procesos realizados en el SAR.	2	Inspección General	Porcentaje de investigaciones de riesgo en los procesos ejecutados y remitidas	Departamento de Inspección General		
Secretaría General						
Secretaría General	<p>OE3 Combatir la evasión fiscal a través del control de las obligaciones tributarias y el cobro de los tributos internos.</p>	Porcentaje de cumplimiento de traslado de expedientes a áreas resolutoras	100%	Secretaría General	Expedientes Traslados a áreas resolutoras	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de recepción y notificación operativo
		Porcentaje de Reducción de mora de expedientes de notificación	2778	Secretaría General	Reducción de mora de expedientes de notificación	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de recepción y notificación operativo
		Porcentaje de Notificaciones efectivas	100%	Secretaría General	Notificación realizadas	Direcciones 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 Regionales y Departamentales del Departamento de recepción y notificación operativo
		Porcentaje de notificaciones localizables en la gestión de notificación	100%	Secretaría General	Notificaciones localizables	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de recepción y notificación operativo
		Elaboración de Instrucciones, procedimientos, etc.	100%	Secretaría General	Instrucciones y procedimientos realizados	Secretaría general
		Porcentaje de peticiones resueltas	100%	Secretaría General	Peticiones realizadas	Secretaría general
		Actualización de Requisitos	100%	Secretaría General	Requisitos mínimos actualizados	Secretaría general
		Revisión de actualización de Sofia por parte de los	100%	Secretaría General	Verificaciones in Situ de actualización del módulo SOFIA / Trimestral	Secretaría general
		Porcentaje de cumplimiento de resolución de tramites (mora a dentro del plazo)	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 operativas archivadas	Trimestral	Secretaría General	Tramites realizados	Secretaría general
OAI	p.	Porcentaje de cumplimiento según AIP	100%	Secretaría General	Actualización del PORTAL	OAI
		Porcentaje de registros de datos	114000	Secretaría General	Registros de Datos realizados	Archivo
Archivo	p.	Porcentaje de cierre de expedientes	100%	Secretaría General	Expedientes Cerrados	Archivo
		Dirección Nacional de Talento Humano				
Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano	<p>OE2. Reducir los costos del cumplimiento a través de la estandarización de procesos y el uso de tecnologías de la información y comunicaciones.</p>	Porcentaje de Dotación de Colaboradores por Dirección	Por Definir con base a disposiciones presupuestaria 2021	Dirección Nacional de Talento Humano	Contrataciones efectivas	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
		Tiempo Promedio de Cobertura de Vacantes	≤32 días	Dirección Nacional de Talento Humano	Días desde que se genera la vacante	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
		Porcentaje de Aplicación de Evaluación de Desempeño	100%	Dirección Nacional de Talento Humano	Evaluación realizada	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
		Ejecutar el Plan de Bienestar y Seguridad Ocupacional	23	Dirección Nacional de Talento Humano	Plan ejecutado	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
		Capacitaciones a nivel directivo y de la DNTH sobre gestión de riesgo de capital humano	1	Dirección Nacional de Talento Humano	Capacitaciones realizadas	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
		Ejecución de Plan de Gestión del Riesgo	100%	Dirección Nacional de Talento Humano	Plan ejecutado	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
		Informe Ejecutivo sobre el análisis de impacto de mitigación de riesgos de capital humano	1	Dirección Nacional de Talento Humano	Informe elaborado	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
		Ejecución del Plan de Género a nivel Institucional	4	Dirección Nacional de Talento Humano	Plan ejecutado	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
		Aplicación de encuesta de clima laboral a nivel nacional	1	Dirección Nacional de Talento Humano	Encuesta aplicada	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
		Porcentaje de Rotación Voluntaria	≤5%	Dirección Nacional de Talento Humano	Rotación de personal	Departamento de Gestión de Talento Humano
		Porcentaje de Rotación Involuntaria	≤5%	Dirección Nacional de Talento Humano	Rotación de personal	Departamento de Gestión de Talento Humano
		Inducción del RECAEFUSAR a nuevos colaboradores	11	Dirección Nacional de Talento Humano	Inducciones Realizadas	Departamento de Gestión de Talento Humano

Dirección Nacional Administrativo Financiero							
Departamento Administrativo	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 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 plan anual de compras y contrataciones en el plazo	Por Definir con base a disposiciones presupuestaria 2021	Dirección Nacional administrativo Financiera	Plan anual de compras y contrataciones ejecutado en el plazo	Departamento Administrativo	
		Monitoreo que las solicitudes de compras de las diferentes direcciones ingresen a DNAF los primeros 5 días del mes	Por Definir con base a disposiciones presupuestaria 2021	Dirección Nacional administrativo Financiera	Monitoreo de solicitudes ingresadas	Departamento Administrativo	
		Matriz PAOC, procesos ejecutados y pagados en el mes planificado	Por Definir con base a disposiciones presupuestaria 2021	Dirección Nacional administrativo Financiera	Matriz PAOC ejecutada	Departamento Administrativo	
		Reducir al 0% las compras no programadas en PAOC	0%	Dirección Nacional administrativo Financiera	Reducción de compras no programadas	Departamento Administrativo	
		Inventario actualizado en base a análisis de consumo histórico y real a nivel nacional	12	Dirección Nacional administrativo Financiera	Inventarios Actualizados	Departamento Administrativo	
		Inventario actualizado en base a análisis de consumo histórico y real a nivel nacional	12	Dirección Nacional administrativo Financiera	Inventarios Actualizados	Departamento Administrativo	
		Porcentaje de cumplimiento efectivo de la matriz de viáticos	Por Definir con base a disposiciones presupuestaria 2021	Dirección Nacional administrativo Financiera	Matriz de viáticos ejecutada	Departamento Administrativo	
		0% pagos de intereses moratorios	0%	Dirección Nacional administrativo Financiera	Pagos Realizados	Departamento Administrativo	
		Porcentaje de eficiencia en el pago oportuno de servicios públicos	100%	Dirección Nacional administrativo Financiera	Pagos Realizados	Departamento Administrativo	
		100% de los procesos licitatorios y contrataciones directas ejecutados y pagados en el mes programado por las diferentes direcciones	100%	Dirección Nacional administrativo Financiera	Procesos de licitación a tiempo	Departamento Administrativo	
			0%		Procesos de licitación atrasados		
		Departamento Financiero	Porcentaje de ejecución presupuestaria (servicios personales)	L648,956,449.00	Dirección Nacional administrativo Financiera	Ejecución Presupuestaria ejecutada (Servicios personales)	Departamento Financiero
			Porcentaje de ejecución presupuestaria (servicios no personales)	L39,309,059.00	Dirección Nacional administrativo Financiera	Ejecución Presupuestaria ejecutada (Servicios no personales)	Departamento Financiero
			Porcentaje de ejecución presupuestaria (materiales)	L9,223,407.00	Dirección Nacional administrativo Financiera	Ejecución Presupuestaria ejecutada (materiales)	Departamento Financiero
Porcentaje de ejecución presupuestaria (inversión)	L32,850,919.00		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		
Numero de reprogramaciones presupuestarias realizadas en el periodo	<40		Dirección Nacional administrativo Financiera	Reprogramaciones presupuestarias realizadas	Departamento Financiero		
Porcentaje de pagos fijos por centro de costos	972		Dirección Nacional administrativo Financiera	Pagos fijos ejecutados	Departamento Financiero		
Dirección Nacional de Tecnología							
Departamento de Gestión de Aplicaciones	OE3. Reducir los costos del cumplimiento a través de la estandarización de procesos y el uso de tecnologías de la información y comunicaciones.	Cantidad de desarrollos tecnológicos	66	Dirección Nacional de Tecnología	Cantidad de Sets Desarrollados	Departamento de gestión de Aplicaciones	
			48		Cantidad de Desarrollos Tecnológicos Certificados		
			100%		Cantidad de Desarrollos Tecnológicos de BI Desarrollados en base a las solicitudes/propuestas		
		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	
		Estadística de Incidentes	192	Dirección Nacional de Tecnología	Cantidad de incidentes analizados	Departamento de Infraestructura y Redes	


Dirección Nacional Jurídico						
Unificado		Porcentaje de Consultas atendidas	100%	Dirección Nacional Jurídico	Consultas Atendidas de los departamentos de Impugnaciones y Asesoría y Procuración Legal	Departamento de Impugnaciones y Asesoría y procuración legal
		Porcentaje de consultas atendidas en el plazo	100%		Consultas Atendidas en el plazo de los departamentos de Impugnaciones y Asesoría y Procuración Legal	
Impugnaciones Normativas	Gestión Operativa Impugnaciones	Retención de Dictámenes técnicos en proceso y/o terminados de las coordinaciones de impugnaciones operativas.	170	Dirección Nacional Jurídico	Dictámenes Técnicos Revisados	Departamento de Impugnaciones
Porcentaje de Dictámenes Técnicos emitidos		297	Dirección Nacional Jurídico	Dictámenes Técnicos Terminados	Direcciones Regionales de Impugnaciones Operativas	
		100%				Dictámenes Técnicos emitidos en los plazos internos correspondientes
Presentar informe ejecutivo cada dos meses, de las reuniones efectuadas con primer instancia por los casos que podrían		Presentar minuta de revisión de inventario, acorde a lo establecido en el procedimiento 7.6 Control de Expedientes del manual de	30	Dirección Nacional Jurídico	Informes Ejecutivos elaborados	Direcciones Regionales de Impugnaciones Operativas
			30	Dirección Nacional Jurídico	Informe	Direcciones Regionales de Impugnaciones Operativas
Departamento de Asesoría y Procuración Legal	OE3 Combatir la evasión fiscal a través del control de las obligaciones tributarias y el cobro de los tributos internos.	Porcentaje de Gestiones Administrativas realizadas	100%	Dirección Nacional Jurídico	Gestiones Administrativas Realizadas	Departamento de Asesoría y Procuración Legal
		Elaborar instructivos, procedimientos, lineamientos, etc., para mantenimiento de criterios legales	100%	Dirección Nacional Jurídico	Instructivos, procedimientos y lineamientos elaborados	Departamento de Asesoría y Procuración Legal
		Supervisión de expedientes administrativos de las unidades legales operativas	100%	Dirección Nacional Jurídico	Expedientes administrativos supervisados	Departamento de Asesoría y Procuración Legal
		Supervisión de expedientes judiciales	100%	Dirección Nacional Jurídico	Expedientes Judiciales supervisados	Departamento de Asesoría y Procuración Legal
		Informe de sentencias judiciales	100%	Dirección Nacional Jurídico	Informes elaborados de sentencias judiciales	Departamento de Asesoría y Procuración Legal
		Mantener actualizada los textos de las leyes tributarias	100%	Dirección Nacional Jurídico	Actualización de los textos de las leyes tributarias	Departamento de Asesoría y Procuración Legal
		Porcentaje de expedientes resueltos	428	Dirección Nacional Jurídico	Inventario en años anteriores	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Asesoría y procuración legal operativo
			3567		Nuevo Código	
490	Recursos de reposición					
711	Devoluciones (Notas de crédito- dinero en efectivo)					
113	Fiscalizaciones					
2881	Otros					
Relaciones Publicas						
Departamento de Relaciones Publicas	OE1 Incrementar la recaudación de manera sostenida mediante la promoción del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.	Cobertura de Eventos	12	Departamento de Relaciones Publicas	Eventos cubiertos	Departamento de Relaciones Publicas
		Coordinación de entrevistas	12	Departamento de Relaciones Publicas	Entrevistas coordinadas	Departamento de Relaciones Publicas
		Organización de conferencia de prensa	6	Departamento de Relaciones Publicas	Conferencias de prensa Organizadas	Departamento de Relaciones Publicas
		Monitoreo Diario de Medios	240	Departamento de Relaciones Publicas	Monitoreos de medios realizados	Departamento de Relaciones Publicas
		Organización de Jornadas de Oración	12	Departamento de Relaciones Publicas	Jornadas de Oración organizadas	Departamento de Relaciones Publicas
		Elaboración y Difusión de notas de prensa	48	Departamento de Relaciones Publicas	Notas de prensa realizadas	Departamento de Relaciones Publicas
		Coordinación de eventos	2	Departamento de Relaciones Publicas	Eventos coordinados	Departamento de Relaciones Publicas
		Seguimiento del plan de manejo de crisis	12	Departamento de Relaciones Publicas	Plan de manejo de crisis	Departamento de Relaciones Publicas
		Alimentación y Actualización de Intranet	12	Departamento de Relaciones Publicas	Actualizaciones realizadas	Departamento de Relaciones Publicas
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.	Recursos Multimedia	16	Departamento de Comunicación e imagen	Tutoriales, presentaciones	Departamento de Comunicación e Imagen
		Crecimiento de Seguidores en Redes sociales	60%	Departamento de Comunicación e imagen	Facebook	Departamento de Comunicación e Imagen
			24,420			
			60%	Departamento de Comunicación e imagen	Twitter	
			2,124			
			60%	Departamento de Comunicación e imagen	Instagram	
			3,652			
			80%	Departamento de Comunicación e imagen	LinkedIn	
			3,949			
		48%	Departamento de Comunicación e imagen	Youtube		
		979				
		Campañas externas	13	Departamento de Comunicación e imagen	Campañas externas realizadas	Departamento de Comunicación e Imagen
		Campañas internas	12	Departamento de Comunicación e imagen	Campañas internas realizadas	Departamento de Comunicación e Imagen
Conferencia en Línea	24	Departamento de Comunicación e imagen	Conferencias en línea realizadas	Departamento de Comunicación e Imagen		

Departamento de Formación y Capacitación						
Departamento de Formación y Capacitación	O.E.2. 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	10	Departamento de Formación y Capacitación	Creación de capsulas informativas por integrantes de NAF	Departamento de Formación y Capacitación
			60		Cumplimiento de capacitaciones a equipos NAF	
		Porcentaje de Cumplimiento del Plan Anual de Educación Fiscal	11	Departamento de Formación y Capacitación	Cursos Virtuales implementados sobre programa de educación fiscal	Departamento de Formación y Capacitación
			140		Cobertura de centros educativos por departamento geográfico	
			50		Monitoreo a centros educativos capacitados	
			22		Realizar eventos lúdicos de Educación Fiscal	
			10		Webinar impartidos a docentes	
			12		Creación de recursos multimedia	
			3		Curso Virtual Sobre concientización multimedia	
		Porcentaje de Cumplimiento del Plan Anual de Formación Interna	6	Departamento de Formación y Capacitación	Porcentaje de Temas Impartidos en base a Diagnóstico de Necesidad	Departamento de Formación y Capacitación
			6		Porcentaje de capacitaciones virtuales impartidas a colaboradores	
			100%		Porcentaje de colaboradores con calificación aprobada	
			12		Webinar impartidos a colaboradores	
Porcentaje de Cumplimiento de capacitaciones a obligados tributarios (Escuela de Formación para OT S)	6	Departamento de Formación y Capacitación	Cursos Virtuales implementados para obligados tributarios	Departamento de Formación y Capacitación		
	132		Capacitaciones impartidas a Ots a través de microsoft teams			
Porcentaje de cobertura de capacitación (colaboradores capacitados/total colaboradores SARI)	100%	Departamento de Formación y Capacitación	Porcentaje de Cobertura de Capacitaciones	Departamento de Formación y Capacitación		
	90%		Porcentaje de satisfacción en capacitaciones a través de la plataforma microsoft team			
Porcentaje de satisfacción por capacitación recibida	90%	Departamento de Formación y Capacitación	Porcentaje de Satisfacción en capacitaciones virtuales	Departamento de Formación y Capacitación		
	100%		Porcentaje de Asistencia y Capacitación global en las capacitaciones impartidas en el periodo			
Departamento de Auditoría Interna						
Departamento de Auditoría Interna	O.E.2. Reducir los costos del cumplimiento a través de la estandarización de procesos y el uso de tecnologías de la información y comunicaciones.	Auditoría "A"	1	Departamento de Auditoría Interna	Auditoría especial	Departamento de Auditoría Interna
		Auditoría "B"	1	Departamento de Auditoría Interna	Auditoría especial	Departamento de Auditoría Interna
		Auditoría "C"	1	Departamento de Auditoría Interna	Auditoría especial	Departamento de Auditoría Interna
		Auditoría "D"	4	Departamento de Auditoría Interna	Auditoría especial (Externa)	Departamento de Auditoría Interna


 Ing. Ericka Alexandra Navas

JEFE DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

E.M
 Eliy Maribel Martínez Reyes
 Analista de Planificación y Control de Gestión


 Stephanie Barahona
 Analista de Planificación y Control de Gestión - DNGF


 Alex Bequins
 Analista DPCG