

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP							
Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos							
No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta		Periodicidad	
				ene-20	feb-20		
PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO							
1	Dirección General	15. Incrementar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias en la ciudadanía.	Brecha de pago de las declaraciones en monto a nivel nacional	2,47 %	2,54 %	Mensual	
2			Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación	9,66 %	6,98 %	Mensual	
3		16. Incrementar la efectividad en los procesos legales, de control y de cobro	Porcentaje de cobertura de los procesos de control, relacionados con la brecha de veracidad	N/A	N/A	Semestral	
4			Porcentaje de efectividad de los procesos de la Dirección Nacional Jurídica	N/A	N/A	Trimestral	
5			Porcentaje de cumplimiento del rendimiento establecido en los procesos de control - consolidado	N/A	N/A	Trimestral	
6			Brecha de presentación	12,07 %	11,93 %	Mensual	
7		17. Incrementar las capacidades y conocimientos de la ciudadanía acerca de sus deberes y derechos fiscales	Porcentaje de satisfacción de contribuyentes en los eventos de capacitación externa	96,00 %	96,00 %	Mensual	
8		18. Incrementar la Eficiencia Institucional en el SRI	Porcentaje de trámites administrativos simplificados	N/A	N/A	Semestral	
9			EFIC: Porcentaje de optimización Cero Papeles con el Sistema de Gestión Documental Quipux.	70,00 %	70,00 %	Mensual	
10			EFIC: Porcentaje de satisfacción del usuario externo	N/A	N/A	Semestral	
11			EFIC: Porcentaje de cumplimiento de planes de acción de mejora de la gestión institucional	N/A	N/A	Trimestral	
12			EFIC: Tiempo de atención a las observaciones ciudadanas respecto a información de trámites publicados en la plataforma GOB.EC.	N/A	32	Bimestral	
13			Porcentaje de procesos priorizados mejorados	N/A	N/A	Semestral	
14			19. Incrementar el uso eficiente del presupuesto en el SRI	FIN: Porcentaje ejecución presupuestaria ? Gasto Corriente	6,93 %	7,07 %	Mensual
15				FIN: Porcentaje de ejecución y metas del Plan Anual de Inversiones	13,60 %	3,60 %	Mensual
16		20. Incrementar el desarrollo del talento humano en el SRI	TH: Porcentaje de Cumplimiento del Plan Estratégico de Mejora del Clima Laboral	N/A	N/A	Trimestral	
PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO							
1	Departamento Procesal Jurídico Tributario	2. Incrementar la efectividad en los procesos de asesoría, criterios jurídicos y la defensa en los procesos contencioso tributarios, penales y constitucionales, de las direcciones zonales MEDIANTE el mejoramiento en los procesos de asesoría jurídica.	Porcentaje de consultas externas atendidas dentro del plazo (30 días)	90,00 %	90,00 %	Mensual	
2			Porcentaje de consultas internas atendidas dentro del plazo	80,00 %	80,00 %	Mensual	
3			Porcentaje de sentencias contencioso tributarias "en contra" analizadas dentro del plazo	N/A	N/A	Trimestral	
4			Porcentaje de gestiones penales atendidas dentro del plazo	100,00 %	100,00 %	Mensual	
5			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	N/A	N/A	Trimestral	
1	Subdirección General de Cumplimiento Tributario	2. Incrementar la efectividad en los procesos de asistencia, control, recaudación y cobro.	Porcentaje de cumplimiento oportuno del plan de fedatarios fiscales	8,13 %	8,41 %	Mensual	
1	Departamento de Fedatarios Fiscales	2. Incrementar las acciones preventivas, disuasivas y ejecutivas tendientes al cumplimiento del régimen de comprobantes de venta, MEDIANTE la aplicación de criterios de racionalización de recursos, costo de oportunidad, costo político e imagen del SRI.	Porcentaje de Cumplimiento Oportuno del Programa preventivo, programa disuasivo,	9,31%	8,72%	Mensual	
2			Porcentaje de Cumplimiento Oportuno del Programa preventivo, programa disuasivo, programa ejecutivo, incautación provisional, resolución de mercancías incautadas provisionalmente para el Control de Sustento Documental de Mercancías.	6,94%	8,11%	Mensual	
1	Departamento de Auditoría Tributaria	2. Incrementar el cumplimiento oportuno y veraz de las obligaciones tributarias, MEDIANTE la programación de controles intensivos y semintensivos, derivados de la aplicación de un modelo de gestión integral de riesgos tributarios, fortaleciendo el apoyo y seguimiento a los procesos de control a las Direcciones Zonales, con la optimización y difusión de procesos y directrices técnicas emitidas desde el departamento	Porcentaje de cumplimiento del rendimiento establecido en los procesos de control - Auditoría	N/A	N/A	Trimestral	
2			Porcentaje de efectividad de controles finalizados	N/A	N/A	Cuatrimestral	
3			Porcentaje de acompañamiento, seguimiento, supervisión y revisión de calidad sobre procesos de control de sociedades ejecutados en los departamentos de Auditoría Tributaria	N/A	N/A	Cuatrimestral	
4			Porcentaje de acompañamiento, seguimiento, supervisión y revisión de calidad sobre procesos de control de personas naturales ejecutados en los departamentos de Auditoría Tributaria	N/A	N/A	Cuatrimestral	

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP						
Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos						
No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta		Periodicidad
				ene-20	feb-20	
5	Departamento de Auditoría Tributaria	2. Incrementar el cumplimiento oportuno y veraz de las obligaciones tributarias, MEDIANTE la programación de controles intensivos y semintensivos, derivados de la aplicación de un modelo de gestión integral de riesgos tributarios, fortaleciendo el apoyo y seguimiento a los procesos de control a las Direcciones Zonales, con la optimización y difusión de procesos y directrices técnicas emitidas desde el departamento	Porcentaje de acompañamiento, seguimiento, supervisión y revisión de calidad sobre procesos de control de Impuestos Especiales y Reguladores ejecutados en los departamentos de Auditoría Tributaria	N/A	N/A	Cuatrimestral
6			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	N/A	N/A	Trimestral
1	Departamento de Gestión Tributaria	2. Incrementar el cumplimiento tributario sobre la base de la ejecución efectiva de las actividades de control y la eficiencia en el proceso de devolución de impuestos MEDIANTE la emisión y actualización de procedimientos, lineamientos técnicos y seguimiento de los mismos.	Porcentaje de cumplimiento del rendimiento establecido en los procesos de control Diferencias	N/A	N/A	Trimestral
2			Porcentaje de Cobertura de los programas de Control	N/A	N/A	Semestral
3			Porcentaje de cobertura de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos de grupos prioritarios.	N/A	N/A	Semestral
4			Brecha de presentación Impuesto a la Renta Personas Naturales	N/A	N/A	Mensual
5			Brecha de presentación Impuesto a la Renta Sociedades	N/A	N/A	Mensual
6			Brecha de presentación Impuesto al Valor Agregado regularización 6 meses	15,76%	15,71%	Mensual
7			Brecha de presentación Retenciones en la fuente de Impuesto a la Renta	6,24%	6,26%	Mensual
8			Brecha de presentación Anexos Transaccionales	6,83%	6,92%	Mensual
9			Brecha de presentación Impuesto a los Consumos Especiales	8,92%	10,96%	Mensual
10			Brecha de presentación Anexo Relación de Dependencia	21,12%	13,73%	Mensual
11			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	N/A	N/A	Trimestral
1	Departamento de Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional	2. Incrementar el cumplimiento oportuno, voluntario y veraz de las obligaciones tributarias de los Grandes Contribuyentes y mitigar los riesgos relacionados con Fiscalidad Internacional, MEDIANTE la aplicación del Modelo Institucional de Gestión Integral de Riesgos Tributarios.	Porcentaje de cumplimiento del rendimiento establecido en los procesos de control - Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional	N/A	N/A	Trimestral
2			Porcentaje de atención de solicitudes de intercambio de información previa petición dentro del plazo	N/A	N/A	Semestral
3			Porcentaje de efectividad de controles finalizados	N/A	N/A	Semestral
4			Porcentaje de acompañamiento, seguimiento y supervisión sobre procesos de control de Grandes Contribuyentes en ejecución en los Departamentos Zonales de Auditoría Tributaria	N/A	N/A	Semestral
5			Porcentaje atención de Certificados de Residencia Fiscal dentro del plazo	N/A	N/A	Trimestral
6			Porcentaje de oportunidad en la atención de consultas de valoración previa	N/A	N/A	Semestral
7			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	N/A	N/A	Trimestral
1	Departamento de Riesgos Tributarios	3. Incrementar la eficiencia y efectividad de las acciones de control MEDIANTE la elaboración de medidas de reducción de los riesgos tributarios por brechas, impuestos, sectores y/o grupos de contribuyentes.	Porcentaje de medidas de prevención o reducción de riesgos tributarios ejecutadas dentro del plazo	N/A	N/A	Semestral
2			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	N/A	N/A	Trimestral
1	Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano	2. Incrementar la eficiencia y calidad de los procesos de asistencia al ciudadano, recaudación y cobro brindados a la ciudadanía, considerando los niveles de satisfacción y cobertura en los canales de atención.	Porcentaje de efectividad de los procesos de la Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano	N/A	N/A	Trimestral
1	Departamento de Asistencia al Ciudadano	4. Incrementar la asistencia y habilitación al ciudadano MEDIANTE la potenciación de los canales de atención al ciudadano/contribuyente.	Porcentaje de satisfacción de contribuyentes en los eventos de capacitación externa.	96,00 %	96,00 %	Mensual
2			Porcentaje de Efectividad a nivel nacional obtenido en los Controles de procesos por semestre	N/A	N/A	Semestral
3			Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios	30	30	Mensual

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP						
Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos						
No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta		Periodicidad
				ene-20	feb-20	
4	Departamento de Asistencia al Ciudadano	4. Incrementar la asistencia y habilitación al ciudadano MEDIANTE la potenciación de los canales de atención al ciudadano/contribuyente.	Porcentaje de nivel de satisfacción de los ciudadanos-contribuyentes en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios	92,00 %	92,00 %	Mensual
5			Tiempo promedio de espera en atención de llamadas en el canal SRI-telefónico	120	120	Mensual
6			Porcentaje de cumplimiento de ciudadanos-contribuyentes capacitados	N/A	N/A	Trimestral
7			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	N/A	N/A	Trimestral
1	Departamento de Cobro	2. Incrementar la eficiencia de la gestión de cartera, con la aplicación del cobro ejecutivo y la implementación de productos que faciliten la recuperación de valores adeudados, MEDIANTE la gestión persuasiva a contribuyentes deudores.	Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada	85,00 %	85,00 %	Mensual
2			Gestión de la Cartera Firme	80,00 %	80,00 %	Mensual
3			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	N/A	N/A	Trimestral
1	Departamento de Derechos del Contribuyente	2. Incrementar la promoción y difusión del cumplimiento los derechos del contribuyente en los procesos de la Administración MEDIANTE la asesoría, observancia y recomendación.	Porcentaje de denuncias tributarias direccionadas	96,00 %	96,00 %	Mensual
2			Porcentaje de quejas gestionadas	96,00 %	96,00 %	Mensual
3			Porcentaje de sugerencias gestionadas	92,00 %	92,00 %	Mensual
4			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	N/A	N/A	Trimestral
1	Departamento de Recaudación y Reintegros	3. 1. Incrementar la efectividad de la recaudación MEDIANTE la optimización de los procesos y la implementación de nuevos productos y servicios que permitan facilitar y simplificar los procedimientos para pago de las obligaciones tributarias. 2. Incrementar la efectividad en el reintegro tributario MEDIANTE la implementación de mejoras en el proceso, generación de nuevos productos y servicios, capacitación y difusión de las formas de reintegro a la ciudadanía.	Porcentaje de transferencias rechazadas que luego de la gestión fueron acreditadas en el Proceso de Reintegro Tributario	N/A	N/A	Bimestral
2			Brecha de pago de las declaraciones en monto a nivel nacional.	2,47 %	2,54 %	Mensual
3			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	N/A	55,00 %	Trimestral
PROCESOS DESCONCENTRADOS						
1	Dirección Zonal 1	3. Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, y el nivel de satisfacción del ciudadano, MEDIANTE la aplicación de normas y la ejecución efectiva de procedimientos establecidos en materia tributaria, jurídica y de asistencia	Porcentaje de ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos de grupos prioritarios dentro del plazo	N/A	N/A	Semestral
2			Brecha de presentación Z1	10,26 %	10,20 %	Mensual
3			Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Z1	10,68 %	17,17 %	Mensual
4			Gestión de la Cartera Firme Zona	80,00 %	80,00 %	Mensual
5			Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo	N/A	N/A	Trimestral
6			Porcentaje de cumplimiento en plazo de cierre de casos de controles de diferencias (semintensivo y extensivo)	N/A	N/A	Trimestral
7	Dirección Zonal 1	3. Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, y el nivel de satisfacción del ciudadano, MEDIANTE la aplicación de normas y la ejecución efectiva de procedimientos establecidos en materia tributaria, jurídica y de asistencia	Porcentaje de Satisfacción de los ciudadanos/contribuyentes en los eventos de capacitaciones presencial externa	96,00 %	96,00 %	Mensual
8			Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios	N/A	N/A	Cuatrimestral
9			Porcentaje de cumplimiento de ciudadanos-contribuyentes capacitados	N/A	N/A	Trimestral
10			Porcentaje de nivel de satisfacción de los ciudadanos-contribuyentes en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios	92,00 %	92,00 %	Mensual
11			Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada	85,00 %	85,00 %	Mensual
12			Brecha de pago de las declaraciones en monto	2,99 %	5,25 %	Mensual
13			4. Incrementar la eficiencia operacional, el desarrollo del talento humano y la eficiencia presupuestaria MEDIANTE la aplicación, seguimiento y control de normas y procedimientos	Porcentaje de efectividad de controles intensivos y semintensivos finalizados (incluye controles por impuestos especiales y reguladores)	N/A	N/A

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP						
Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos						
No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta		Periodicidad
				ene-20	feb-20	
14	Dirección Zonal 1	4. Incrementar la eficiencia operacional, el desarrollo del talento humano y la eficiencia presupuestaria MEDIANTE la aplicación, seguimiento y control de normas y procedimientos establecidos	Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo	98,00 %	98,00 %	Mensual
15			Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo	98,00 %	98,00 %	Mensual
16			Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central	97,00 %	97,00 %	Mensual
17			Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales	98,00 %	98,00 %	Mensual
18			Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual en la Zona	94,00 %	94,00 %	Mensual
19			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	N/A	N/A	Trimestral
20			Porcentaje de requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido	90,00 %	90,00 %	Mensual
21			Porcentaje de pliegos elaborados dentro del plazo establecido	N/A	N/A	Cuatrimestral
22			Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido.	N/A	N/A	Semestral
23			Porcentaje de liquidaciones gestionadas dentro de los 15 días término, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)	N/A	N/A	Trimestral
24			Porcentaje de cumplimiento del registro de novedades de control de asistencia dentro del plazo, en el sistema SIGATH, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)	N/A	N/A	Trimestral
25			Porcentaje de eficiencia en la notificación	97,00 %	97,00 %	Mensual
26			Porcentaje de Calidad en los reportes de seguimiento mensual de la herramienta Gobierno por Resultados	N/A	N/A	Trimestral
27			Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)	N/A	N/A	Trimestral
1	Dirección Zonal 2	3. Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, y el nivel de satisfacción del ciudadano, MEDIANTE la aplicación de normas y la ejecución efectiva de procedimientos establecidos en materia tributaria, jurídica y de asistencia	Porcentaje de ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos de grupos prioritarios dentro del plazo	N/A	N/A	Semestral
2			Brecha de presentación Z2	9,16 %	8,94 %	Mensual
3			Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Z2	8,72 %	14,10 %	Mensual
4			Gestión de la Cartera Firme Zona	80,00 %	80,00 %	Mensual
5			Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo	N/A	N/A	Trimestral
6			Porcentaje de cumplimiento en plazo de cierre de casos de controles de diferencias (semintensivo y extensivo)	N/A	N/A	Trimestral
7			Porcentaje de Satisfacción de los ciudadanos/contribuyentes en los eventos de capacitaciones presencial externa	96,00 %	96,00 %	Mensual
8			Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios	N/A	N/A	Cuatrimestral
9			Porcentaje de nivel de satisfacción de los ciudadanos-contribuyentes en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios	92,00 %	92,00 %	Mensual
10			Porcentaje de cumplimiento de ciudadanos-contribuyentes capacitados	N/A	N/A	Trimestral
11			Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada	85,00 %	85,00 %	Mensual
12			Brecha de pago de las declaraciones en monto	13,41 %	6,83 %	Mensual
13			Porcentaje de efectividad de controles intensivos y semintensivos finalizados (incluye controles por impuestos especiales y reguladores)	N/A	N/A	Cuatrimestral
14			4. Incrementar la eficiencia operacional, el desarrollo del talento humano y la eficiencia presupuestaria MEDIANTE la aplicación, seguimiento y control de normas y procedimientos establecidos.	Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo	98,00 %	98,00 %
15	Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual en la Zona	94,00 %		94,00 %	Mensual	
16	Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo	98,00 %		98,00 %	Mensual	
17	Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central	94,00 %		94,00 %	Mensual	

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP						
Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos						
No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta		Periodicidad
				ene-20	feb-20	
18	Dirección Zonal 2	4. Incrementar la eficiencia operacional, el desarrollo del talento humano y la eficiencia presupuestaria MEDIANTE la aplicación, seguimiento y control de normas y procedimientos establecidos.	Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales	98,00 %	98,00 %	Mensual
19			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	N/A	N/A	Trimestral
20			Porcentaje de pliegos elaborados dentro del plazo establecido	N/A	N/A	Cuatrimstral
21			Porcentaje de requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido	90,00 %	90,00 %	Mensual
22			Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido.	N/A	N/A	Semestral
23			Porcentaje de cumplimiento del registro de novedades de control de asistencia dentro del plazo, en el sistema SIGATH, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)	N/A	N/A	Trimestral
24			Porcentaje de eficiencia en la notificación	93,00 %	93,00 %	Mensual
25			Porcentaje de Calidad en los reportes de seguimiento mensual de la herramienta Gobierno por Resultados	N/A	N/A	Trimestral
26			Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)	N/A	N/A	Trimestral
27			Porcentaje de liquidaciones gestionadas dentro de los 15 días término, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)	N/A	N/A	Trimestral
1	Dirección Zonal 3	3. Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, y el nivel de satisfacción del ciudadano, MEDIANTE la aplicación de normas y la ejecución efectiva de procedimientos establecidos en materia tributaria, jurídica y de asistencia	Porcentaje de ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos de grupos prioritarios dentro del plazo	N/A	N/A	Semestral
2			Brecha de presentación Z3	7,67 %	7,43 %	Mensual
3			Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Z3	9,95 %	16,76 %	Mensual
4			Gestión de la Cartera Firme Zona	80,00 %	80,00 %	Mensual
5			Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo	N/A	N/A	Trimestral
6			Porcentaje de cumplimiento en plazo de cierre de casos de controles de diferencias (semintensivo y extensivo)	N/A	N/A	Trimestral
7			Porcentaje de Satisfacción de los ciudadanos/contribuyentes en los eventos de capacitaciones presencial externa	96,00 %	96,00 %	Mensual
8			Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios	N/A	N/A	Cuatrimstral
9			Porcentaje de nivel de satisfacción de los ciudadanos-contribuyentes en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios	92,00 %	92,00 %	Mensual
10			Porcentaje de cumplimiento de ciudadanos-contribuyentes capacitados	N/A	N/A	Trimestral
11			Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada	85,00 %	85,00 %	Mensual
12			Brecha de pago de las declaraciones en monto	4,88 %	11,99 %	Mensual
13			Porcentaje de efectividad de controles intensivos y semintensivos finalizados (incluye controles por impuestos especiales y reguladores)	N/A	N/A	Cuatrimstral
14			Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo	98,00 %	98,00 %	Mensual
15			Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual en la Zona	94,00 %	94,00 %	Mensual
16	Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo	98,00 %	98,00 %	Mensual		
17	Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central	97,00 %	97,00 %	Mensual		
18	Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales	98,00 %	98,00 %	Mensual		
19	Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	N/A	N/A	Trimestral		
20	Porcentaje de pliegos elaborados dentro del plazo establecido	N/A	N/A	Cuatrimstral		
21	Porcentaje de requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido	90,00 %	90,00 %	Mensual		

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP						
Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos						
No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta		Periodicidad
				ene-20	feb-20	
22	Dirección Zonal 3	4. Incrementar la eficiencia operacional, el desarrollo del talento humano y la eficiencia presupuestaria MEDIANTE la aplicación, seguimiento y control de normas y procedimientos establecidos	Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido.	N/A	N/A	Semestral
23			Porcentaje de cumplimiento del registro de novedades de control de asistencia dentro del plazo, en el sistema SIGATH, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)	N/A	N/A	Trimestral
24			Porcentaje de eficiencia en la notificación	95,00 %	95,00 %	Mensual
25			Porcentaje de Calidad en los reportes de seguimiento mensual de la herramienta Gobierno por Resultados	N/A	N/A	Trimestral
26			Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)	N/A	N/A	Trimestral
27			Porcentaje de liquidaciones gestionadas dentro de los 15 días término, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)	N/A	N/A	Trimestral
1	Dirección Zonal 4	3. Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, y el nivel de satisfacción del ciudadano, MEDIANTE la aplicación de normas y la ejecución efectiva de procedimientos establecidos en materia tributaria, jurídica y de asistencia	Porcentaje de ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos de grupos prioritarios dentro del plazo	N/A	N/A	Semestral
2			Brecha de presentación Z4	10,86 %	10,79 %	Mensual
3			Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Z4	10,76 %	17,84 %	Mensual
4			Gestión de la Cartera Firme	80,00 %	80,00 %	Mensual
5			Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo	N/A	N/A	Trimestral
6			Porcentaje de cumplimiento en plazo de cierre de casos de controles de diferencias (semintensivo y extensivo)	N/A	N/A	Trimestral
7			Porcentaje de Satisfacción de los ciudadanos/contribuyentes en los eventos de capacitaciones presencial externa	96,00 %	96,00 %	Mensual
8			Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios	N/A	N/A	Cuatrimestral
9			Porcentaje de nivel de satisfacción de los ciudadanos-contribuyentes en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios	92,00 %	92,00 %	Mensual
10			Porcentaje de cumplimiento de ciudadanos-contribuyentes capacitados	N/A	N/A	Trimestral
11			Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada	85,00 %	85,00 %	Mensual
12			Brecha de pago de las declaraciones en monto	7,88 %	6,77 %	Mensual
13			Porcentaje de efectividad de controles intensivos y semintensivos finalizados (incluye controles por impuestos especiales y reguladores)	N/A	N/A	Cuatrimestral
14			Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo	98,00 %	98,00 %	Mensual
15			4. Incrementar la eficiencia operacional, el desarrollo del talento humano y la eficiencia presupuestaria MEDIANTE la aplicación, seguimiento y control de normas y procedimientos establecidos.	Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual en la Zona	94,00 %	94,00 %
16	Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo	97,00 %		97,00 %	Mensual	
17	Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central	98,00 %		98,00 %	Mensual	
18	Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales	98,00 %		98,00 %	Mensual	
19	Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	N/A		N/A	Trimestral	
20	Porcentaje de pliegos elaborados dentro del plazo establecido	N/A		N/A	Cuatrimestral	
21	Porcentaje de requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido	90,00 %		90,00 %	Mensual	
22	Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido.	N/A		N/A	Semestral	
23	Porcentaje de cumplimiento del registro de novedades de control de asistencia dentro del plazo, en el sistema SIGATH, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)	N/A		N/A	Trimestral	

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP						
Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos						
No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta		Periodicidad
				ene-20	feb-20	
24	Dirección Zonal 4	4. Incrementar la eficiencia operacional, el desarrollo del talento humano y la eficiencia presupuestaria MEDIANTE la aplicación, seguimiento y control de normas y procedimientos establecidos.	Porcentaje de eficiencia en la notificación	97,00 %	97,00 %	Mensual
25			Porcentaje de Calidad en los reportes de seguimiento mensual de la herramienta Gobierno por Resultados	N/A	N/A	Trimestral
26			Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)	N/A	N/A	Trimestral
1	Dirección Zonal 5	3. Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, y el nivel de satisfacción del ciudadano, MEDIANTE la aplicación de normas y la ejecución efectiva de procedimientos establecidos en materia tributaria, jurídica y de asistencia.	Porcentaje de ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos de grupos prioritarios dentro del plazo	N/A	N/A	Semestral
2			Brecha de presentación Z5	15,28 %	13,42 %	Mensual
3			Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Z5	11,21 %	17,95 %	Mensual
4			Gestión de la Cartera Firme Zona	80,00 %	80,00 %	Mensual
5			Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo	N/A	N/A	Trimestral
6			Porcentaje de cumplimiento en plazo de cierre de casos de controles de diferencias (semintensivo y extensivo)	N/A	N/A	Trimestral
7			Porcentaje de Satisfacción de los ciudadanos/contribuyentes en los eventos de capacitaciones presencial externa	96,00 %	96,00 %	Mensual
8			Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios	N/A	N/A	Cuatrimestral
9			Porcentaje de nivel de satisfacción de los ciudadanos-contribuyentes en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios	92,00 %	92,00 %	Mensual
10			Porcentaje de cumplimiento de ciudadanos-contribuyentes capacitados	N/A	N/A	Trimestral
11			Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada	85,00 %	85,00 %	Mensual
12			Brecha de pago de las declaraciones en monto	4,73 %	4,89 %	Mensual
13			Porcentaje de efectividad de controles intensivos y semintensivos finalizados (incluye controles por impuestos especiales y reguladores)	N/A	N/A	Cuatrimestral
14			Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo	98,00 %	98,00 %	Mensual
15			Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual en la Zona	94,00 %	94,00 %	Mensual
16			Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo	98,00 %	98,00 %	Mensual
17			Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central	95,00 %	95,00 %	Mensual
18			Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales	98,00 %	98,00 %	Mensual
19			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	N/A	N/A	Trimestral
20			Porcentaje de pliegos elaborados dentro del plazo establecido	N/A	N/A	Cuatrimestral
21			Porcentaje de requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido	90,00 %	90,00 %	Mensual
22			Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido.	N/A	N/A	Semestral
23			Porcentaje de cumplimiento del registro de novedades de control de asistencia dentro del plazo, en el sistema SIGATH, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)	N/A	N/A	Trimestral
24			Porcentaje de eficiencia en la notificación	95,00 %	95,00 %	Mensual
25			Porcentaje de Calidad en los reportes de seguimiento mensual de la herramienta Gobierno por Resultados	N/A	N/A	Trimestral
26			Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)	N/A	N/A	Trimestral

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP						
Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos						
No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta		Periodicidad
				ene-20	feb-20	
27	Dirección Zonal 5	4. Incrementar la eficiencia operacional, el desarrollo del talento humano y la eficiencia presupuestaria MEDIANTE la aplicación, seguimiento y control de normas y procedimientos establecidos.	Porcentaje de liquidaciones gestionadas dentro de los 15 días término, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)	N/A	N/A	Trimestral
1	Dirección Zonal 6	3. Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, y el nivel de satisfacción del ciudadano, MEDIANTE la aplicación de normas y la ejecución efectiva de procedimientos establecidos en materia tributaria, jurídica y de asistencia.	Porcentaje de ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos de grupos prioritarios dentro del plazo	N/A	N/A	Semestral
2			Brecha de presentación Z6	7,27 %	7,21 %	Mensual
3			Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Z6	10,76 %	17,95 %	Mensual
4			Gestión de la Cartera Firme Zona	80,00 %	80,00 %	Mensual
5			Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo	N/A	N/A	Trimestral
6			Porcentaje de cumplimiento en plazo de cierre de casos de controles de diferencias (semintensivo y extensivo)	N/A	N/A	Trimestral
7			Porcentaje de Satisfacción de los ciudadanos/contribuyentes en los eventos de capacitaciones presencial externa	96,00 %	96,00 %	Mensual
8			Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios	N/A	N/A	Cuatrimestral
9		3. Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, y el nivel de satisfacción del ciudadano, MEDIANTE la aplicación de normas y la ejecución efectiva de procedimientos establecidos en materia tributaria, jurídica y de asistencia.	Porcentaje de nivel de satisfacción de los ciudadanos-contribuyentes en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios	92,00 %	92,00 %	Mensual
10			Porcentaje de cumplimiento de ciudadanos-contribuyentes capacitados	N/A	N/A	Trimestral
11			Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada	85,00 %	85,00 %	Mensual
12			Brecha de pago de las declaraciones en monto	3,21 %	3,81 %	Mensual
13			Porcentaje de efectividad de controles intensivos y semintensivos finalizados (incluye controles por impuestos especiales y reguladores)	N/A	N/A	Cuatrimestral
14			Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo	98,00 %	98,00 %	Mensual
15			Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual en la Zona	94,00 %	94,00 %	Mensual
16			Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo	97,00 %	97,00 %	Mensual
17		Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central	95,00 %	95,00 %	Mensual	
18		Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales	98,00 %	98,00 %	Mensual	
19		Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	N/A	N/A	Trimestral	
20		Porcentaje de pliegos elaborados dentro del plazo establecido	N/A	N/A	Cuatrimestral	
21	4. Incrementar la eficiencia operacional, el desarrollo del talento humano y la eficiencia presupuestaria MEDIANTE la aplicación, seguimiento y control de normas y procedimientos establecidos.	Porcentaje de requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido	90,00 %	90,00 %	Mensual	
22		Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido.	N/A	N/A	Semestral	
23		Porcentaje de cumplimiento del registro de novedades de control de asistencia dentro del plazo, en el sistema SIGATH, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)	N/A	N/A	Trimestral	
24		Porcentaje de eficiencia en la notificación	94,00 %	94,00 %	Mensual	
25		Porcentaje de Calidad en los reportes de seguimiento mensual de la herramienta Gobierno por Resultados	N/A	N/A	Trimestral	
26		Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)	N/A	N/A	Trimestral	

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP						
Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos						
No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta		Periodicidad
				ene-20	feb-20	
27	Dirección Zonal 6	4. Incrementar la eficiencia operacional, el desarrollo del talento humano y la eficiencia presupuestaria MEDIANTE la aplicación, seguimiento y control de normas y procedimientos establecidos.	Porcentaje de liquidaciones gestionadas dentro de los 15 días término, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)	N/A	N/A	Trimestral
1	Dirección Zonal 7	3. Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, y el nivel de satisfacción del ciudadano, MEDIANTE la aplicación de normas y la ejecución efectiva de procedimientos establecidos en materia tributaria, jurídica y de asistencia	Porcentaje de ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos de grupos prioritarios dentro del plazo	N/A	N/A	Semestral
2			Brecha de presentación Z7	6,58 %	6,55 %	Mensual
3			Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Z7	9,92 %	16,76 %	Mensual
4			Gestión de la Cartera Firme Zona	80,00 %	80,00 %	Mensual
5			Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo	N/A	N/A	Trimestral
6			Porcentaje de cumplimiento en plazo de cierre de casos de controles de diferencias (semintensivo y extensivo)	N/A	N/A	Trimestral
7			Porcentaje de Satisfacción de los ciudadanos/contribuyentes en los eventos de capacitaciones presencial externa	96,00 %	96,00 %	Mensual
8			Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios	N/A	N/A	Cuatrimestral
9			Porcentaje de nivel de satisfacción de los ciudadanos-contribuyentes en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios	92,00 %	92,00 %	Mensual
10			Porcentaje de cumplimiento de ciudadanos-contribuyentes capacitados	N/A	N/A	Trimestral
11			Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada	85,00 %	85,00 %	Mensual
12			Brecha de pago de las declaraciones en monto	3,92 %	6,29 %	Mensual
13			Porcentaje de efectividad de controles intensivos y semintensivos finalizados (incluye controles por impuestos especiales y reguladores)	N/A	N/A	Cuatrimestral
14			Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo	98,00 %	98,00 %	Mensual
15			Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual en la Zona	94,00 %	94,00 %	Mensual
16			Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo	98,00 %	98,00 %	Mensual
17			Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central	95,00 %	95,00 %	Mensual
18			Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales	98,00 %	98,00 %	Mensual
19			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	N/A	N/A	Trimestral
20			Porcentaje de pliegos elaborados dentro del plazo establecido	N/A	N/A	Cuatrimestral
21			Porcentaje de requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido	90,00 %	90,00 %	Mensual
22			Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido.	N/A	N/A	Semestral
23			Porcentaje de cumplimiento del registro de novedades de control de asistencia dentro del plazo, en el sistema SIGATH, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)	N/A	N/A	Trimestral
24			Porcentaje de eficiencia en la notificación	96,00 %	96,00 %	Mensual
25			Porcentaje de Calidad en los reportes de seguimiento mensual de la herramienta Gobierno por Resultados	N/A	N/A	Trimestral
26			Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)	N/A	N/A	Trimestral
27			Porcentaje de liquidaciones gestionadas dentro de los 15 días término, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)	N/A	N/A	Trimestral
1	Dirección Zonal 8	3. Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, y el nivel de satisfacción del ciudadano, MEDIANTE la aplicación de normas y la ejecución efectiva de procedimientos establecidos en materia tributaria, jurídica y de	Porcentaje de ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos de grupos prioritarios dentro del plazo	N/A	N/A	Semestral
2			Brecha de presentación Z8	14,98 %	14,98 %	Mensual

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP							
Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos							
No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta		Periodicidad	
				ene-20	feb-20		
3	Dirección Zonal 8	3. Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, y el nivel de satisfacción del ciudadano, MEDIANTE la aplicación de normas y la ejecución efectiva de procedimientos establecidos en materia tributaria, jurídica y de asistencia	Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Z8	9,83 %	16,70 %	Mensual	
4			Gestión de la Cartera Firme Zona	80,00 %	80,00 %	Mensual	
5			Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo	N/A	N/A	Trimestral	
6			Porcentaje de cumplimiento en plazo de cierre de casos de controles de diferencias (semintensivo y extensivo)	N/A	N/A	Trimestral	
7			Porcentaje de Satisfacción de los ciudadanos/contribuyentes en los eventos de capacitaciones presencial externa	96,00 %	96,00 %	Mensual	
8			Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios	N/A	N/A	Cuatrimestral	
9			Porcentaje de nivel de satisfacción de los ciudadanos-contribuyentes en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios	92,00 %	92,00 %	Mensual	
10			Porcentaje de cumplimiento de ciudadanos-contribuyentes capacitados	N/A	N/A	Trimestral	
11		Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada	85,00 %	85,00 %	Mensual		
12		Brecha de pago de las declaraciones en monto	2,64 %	2,44 %	Mensual		
13		Porcentaje de efectividad de controles intensivos y semintensivos finalizados (incluye controles por impuestos especiales y reguladores)	N/A	N/A	Cuatrimestral		
14		Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo	98,00 %	98,00 %	Mensual		
15		Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual en la Zona	94,00 %	94,00 %	Mensual		
16		Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo	97,00 %	97,00 %	Mensual		
17		Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central	98,00 %	98,00 %	Mensual		
18		Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales	98,00 %	98,00 %	Mensual		
19		Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	N/A	N/A	Trimestral		
20		Porcentaje de pliegos elaborados dentro del plazo establecido	N/A	N/A	Cuatrimestral		
21		Porcentaje de requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido	90,00 %	90,00 %	Mensual		
22		Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido.	N/A	N/A	Semestral		
23		Porcentaje de cumplimiento del registro de novedades de control de asistencia dentro del plazo, en el sistema SIGATH, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)	N/A	N/A	Trimestral		
24		Porcentaje de eficiencia en la notificación	95,00 %	95,00 %	Mensual		
25		Porcentaje de Calidad en los reportes de seguimiento mensual de la herramienta Gobierno por Resultados	N/A	N/A	Trimestral		
26		Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)	N/A	N/A	Trimestral		
27		Porcentaje de liquidaciones gestionadas dentro de los 15 días término, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)	N/A	N/A	Trimestral		
1		Dirección Zonal 9	3. Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, y el nivel de satisfacción del ciudadano, MEDIANTE la aplicación de normas y la ejecución efectiva de procedimientos establecidos en materia tributaria, jurídica y de asistencia	Porcentaje de ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos de grupos prioritarios dentro del plazo	N/A	N/A	Semestral
2				Brecha de presentación Z9	12,13 %	12,10 %	Mensual
3	Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Z9			9,32 %	16,44 %	Mensual	
4	Gestión de la Cartera Firme Zona			80,00 %	80,00 %	Mensual	
5	Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo			N/A	N/A	Trimestral	
6	Porcentaje de cumplimiento en plazo de cierre de casos de controles de diferencias (semintensivo y extensivo)			N/A	N/A	Trimestral	

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP						
Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos						
No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta		Periodicidad
				ene-20	feb-20	
7	Dirección Zonal 9	3. Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, y el nivel de satisfacción del ciudadano, MEDIANTE la aplicación de normas y la ejecución efectiva de procedimientos establecidos en materia tributaria, jurídica y de asistencia	Porcentaje de Satisfacción de los ciudadanos/contribuyentes en los eventos de capacitaciones presencial externa	96,00 %	96,00 %	Mensual
8			Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios	N/A	N/A	Cuatrimestral
9			Porcentaje de nivel de satisfacción de los ciudadanos-contribuyentes en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios	92,00 %	92,00 %	Mensual
10			Porcentaje de cumplimiento de ciudadanos-contribuyentes capacitados	N/A	N/A	Trimestral
11			Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada	85,00 %	85,00 %	Mensual
12			Brecha de pago de las declaraciones en monto	1,67 %	1,52 %	Mensual
13			Porcentaje de efectividad de controles intensivos y semintensivos finalizados (incluye controles por impuestos especiales y reguladores)	N/A	N/A	Cuatrimestral
14		4. Incrementar la eficiencia operacional, el desarrollo del talento humano y la eficiencia presupuestaria MEDIANTE la aplicación, seguimiento y control de normas y procedimientos establecidos.	Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo	98,00 %	98,00 %	Mensual
15			Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual en la Zona	94,00 %	94,00 %	Mensual
16			Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo	98,00 %	98,00 %	Mensual
17			Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central	98,00 %	98,00 %	Mensual
18			Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales	98,00 %	98,00 %	Mensual
19			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	N/A	N/A	Trimestral
20	Porcentaje de pliegos elaborados dentro del plazo establecido		N/A	N/A	Cuatrimestral	
21	Porcentaje de requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido		90,00 %	90,00 %	Mensual	
22	Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido.		N/A	N/A	Semestral	
23	Porcentaje de cumplimiento del registro de novedades de control de asistencia dentro del plazo, en el sistema SIGATH, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)		N/A	N/A	Trimestral	
24	Porcentaje de eficiencia en la notificación		97,00 %	97,00 %	Mensual	
25	Porcentaje de Calidad en los reportes de seguimiento mensual de la herramienta Gobierno por Resultados		N/A	N/A	Trimestral	
26	Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)		N/A	N/A	Trimestral	
27	Porcentaje de liquidaciones gestionadas dentro de los 15 días término, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)		N/A	N/A	Trimestral	
PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA						
1	Departamento de Inteligencia Tributaria	4. Incrementar mecanismos apropiados de inteligencia e investigación en el combate a la evasión fiscal, MEDIANTE la producción del conocimiento relacionado a inteligencia estratégica, prevención de lavado de activos, aplicación de técnicas especializadas de inteligencia y la identificación de riesgos principalmente de contrabando, devoluciones indebidas y contratación pública.	Porcentaje de informes de servicios de inteligencia efectivamente gestionados	N/A	N/A	Trimestral
2			Porcentaje de informes gestionados dentro del plazo	N/A	N/A	Cuatrimestral
3			Porcentaje de calidad de reportes de operaciones inusuales e injustificadas (ROIIs)	N/A	N/A	Semestral

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP						
Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos						
No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta		Periodicidad
				ene-20	feb-20	
4	Departamento de Inteligencia Tributaria	4. Incrementar mecanismos apropiados de inteligencia e investigación en el combate a la evasión fiscal, MEDIANTE la producción del conocimiento relacionado a inteligencia estratégica, prevención de lavado de activos,	Porcentaje de productos de la CIESA gestionados dentro del plazo	N/A	N/A	Cuatrimstral
5			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	N/A	N/A	Trimestral
1	Departamento de Conocimiento de la Administración Tributaria	2. Incrementar la especialización tributaria en los servidores, así como los mecanismos de construcción de la ciudadanía fiscal MEDIANTE el diseño y desarrollo de la oferta educativa de la Escuela de Especialización.	Porcentaje del nivel de desempeño de los facilitadores de la Escuela de Especialización Tributaria	N/A	N/A	Trimestral
2	Departamento de Conocimiento de la Administración Tributaria	2. Incrementar la especialización tributaria en los servidores, así como los mecanismos de construcción de la ciudadanía fiscal MEDIANTE el diseño y desarrollo de la oferta educativa de la Escuela de Especialización.	Porcentaje de logro de la estrategia educativa de los cursos impartidos en la Escuela de Especialización Tributaria	N/A	N/A	Trimestral
1	Departamento de Estudios Fiscales	5. Incrementar el desarrollo de Investigaciones fiscales MEDIANTE la ejecución del plan de estudios y la implementación de mecanismos de acceso y difusión de investigaciones fiscales.	Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	N/A	N/A	Trimestral
2			Porcentaje de estudios e indicadores elaborados en el ámbito económico tributario.	N/A	N/A	Semestral
1	Departamento de Estudios de Comercio Internacional	2. Reducir los riesgos de defraudación MEDIANTE la implementación de políticas públicas que focalicen los beneficios que el Estado otorga a productores, exportadores e importadores de bienes y servicios.	Porcentaje de cumplimiento oportuno en atención de trámites de asesoría de comercio internacional	N/A	N/A	Bimestral
1	Departamento Procesal Jurídico Administrativo	2. Incrementar la calidad y oportunidad de los procesos administrativos o tributarios, MEDIANTE planes de mejora coordinados y asesoría adecuada a las distintas unidades departamentales.	Porcentaje de trámites de recursos de revisión notificados dentro del plazo	93,00 %	93,00 %	Mensual
2			Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo	98,00 %	98,00 %	Mensual
3			Porcentaje de cumplimiento de consultas de reclamos en análisis	100,00 %	100,00 %	Mensual
4			Porcentaje de productos jurídico-administrativos atendidos dentro del plazo asignado	99,00 %	99,00 %	Mensual
5			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	N/A	N/A	Trimestral
1	Departamento de Normativa	2. Incrementar la eficiencia en la elaboración y revisión de actos normativos MEDIANTE la evaluación de casos y asignación efectivo	Porcentaje de cumplimiento oportuno del procesamiento de actos normativos, leyes, reglamentos e instrumentos internacionales en materia económica-tributaria y/o con afectación tributaria.	N/A	N/A	Semestral
1	Subdirección General de Desarrollo Organizacional	2. Incrementar el Desarrollo Organizacional, la eficiencia operacional, el desarrollo del talento humano y eficiencia presupuestaria.	Porcentaje de Riesgos No Tributarios - IRNOT	N/A	N/A	Trimestral
1	Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional	3. Incrementar la madurez institucional MEDIANTE la implementación de un modelo de excelencia basado en principios de calidad y cambio de la cultura organizacional.	Porcentaje de procesos priorizados mejorados	N/A	N/A	Semestral
2			EFIC: Tiempo de atención a las observaciones ciudadanas respecto a información de trámites publicados en la plataforma GOB.EC.	N/A	N/A	Bimestral
1	Departamento de Planes, Programas y Proyectos	2. Incrementar la efectividad en la asistencia metodológica, acompañamiento y seguimiento a los proyectos y programas institucionales MEDIANTE la implementación de estándares y mejores prácticas en la administración de proyectos.	Porcentaje de cumplimiento en seguimientos a Planes y Proyectos	7,92 %	7,92 %	Mensual
2			FIN: Porcentaje de ejecución y metas del Plan Anual de Inversiones	13,60 %	3,60 %	Mensual
1	Departamento de Planificación Institucional	3. Incrementar la participación de los servidores en el proceso de planificación y fortalecer el mismo, MEDIANTE herramientas de control, seguimiento y evaluación del desempeño institucional, y gestión de la información.	Porcentaje de atención oportuna de requerimientos de entidades externas referente a acuerdos nacionales de intercambio de información ingresados por trámite o quipux.	N/A	N/A	Trimestral
2			Porcentaje de atención oportuna de necesidades de información de la administración	83,00 %	83,00 %	Mensual
3			Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes e informes de Estadísticas de Recaudación	98,00 %	98,00 %	Mensual
4			Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes e informes estadísticos no planificados	N/A	N/A	Trimestral
5			Porcentaje de cumplimiento oportuno de reportes de control de la gestión institucional	100,00 %	100,00 %	Mensual
6			Porcentaje de planes de mejora registrados dentro del plazo interno previsto	N/A	N/A	Trimestral

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP						
Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos						
No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta		Periodicidad
				ene-20	feb-20	
7	Departamento de Planificación Institucional	3. Incrementar la participación de los servidores en el proceso de planificación y fortalecer el mismo, MEDIANTE herramientas de control, seguimiento y evaluación del desempeño institucional, y gestión de la información.	Porcentaje de cumplimiento oportuno de informes de seguimiento y evaluación de la PAP.	N/A	N/A	Trimestral
8			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	N/A	N/A	Trimestral
9			EFIC: Porcentaje de cumplimiento de planes de acción de mejora de la gestión institucional	N/A	N/A	Trimestral
1	Departamento de Seguridad Institucional	2. Incrementar el nivel de seguridad institucional MEDIANTE la ejecución de planes de seguridad, identificación de riesgos, evaluación de cumplimiento y eficacia de controles.	Porcentaje de cumplimiento oportuno de operativos de evaluación de cumplimiento y eficacia de las medidas de mitigación y controles implementados.	N/A	N/A	Trimestral
2	Departamento de Seguridad Institucional	2. Incrementar el nivel de seguridad institucional MEDIANTE la ejecución de planes de seguridad, identificación de riesgos, evaluación de cumplimiento y eficacia de controles.	Nivel de Calidad de los acompañamientos metodológicos para la gestión de riesgos operativos, según los estándares establecidos para este efecto	N/A	N/A	Trimestral
3			Porcentaje de informes de verificación de conductas irregulares con hallazgos y recomendaciones	N/A	N/A	Semestral
4			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	N/A	N/A	Trimestral
PROCESOS HABILITANTES DE APOYO						
1	Departamento de Comunicación	2. Incrementar el nivel de posicionamiento del Servicio de Rentas Internas ante sus públicos, MEDIANTE acciones efectivas de comunicación de acuerdo al nivel del público objetivo.	Porcentaje de cumplimiento dentro del plazo de las estrategias solicitadas por la Dirección General y Gobierno Nacional	N/A	N/A	Trimestral
2			Porcentaje de productos de comunicación elaborados dentro del plazo planificado sin que superen los tiempos establecidos en el catálogo	N/A	N/A	Trimestral
1	Dirección Nacional Administrativa - Financiera	2. Incrementar la eficiencia y eficacia de la administración, gestión y el control oportuno de los recursos institucionales.	Porcentaje de efectividad de los procesos de la Dirección Nacional Administrativa Financiera	96,00 %	96,00 %	Mensual
1	Departamento Administrativo	3. Incrementar la eficiencia del ciclo de ejecución financiera MEDIANTE la óptima productividad de los procesos de compras, administración y mantenimiento de bienes institucionales.	Porcentaje de requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido	90,00 %	90,00 %	Mensual
2			Porcentaje de pliegos elaborados dentro del plazo establecido	90,00 %	90,00 %	Mensual
3			Porcentaje de cumplimiento de ejecución del Plan Anual de Contrataciones a nivel Nacional	N/A	N/A	Cuatrimestral
4			Porcentaje de requerimientos administrativos de Mantenimiento e Infraestructura dentro del plazo	95,00 %	95,00 %	Mensual
5			Porcentaje de cumplimiento de la programación presupuestaria de la coordinación de Mantenimiento e Infraestructura.	90,00 %	90,00 %	Mensual
6			Porcentaje de cumplimiento oportuno de las acciones de control de política ambiental.	N/A	N/A	Trimestral
7			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	N/A	N/A	Trimestral
1	Departamento Financiero	2. Incrementar el fortalecimiento del ciclo de planificación financiera MEDIANTE su seguimiento, registro y control.	Porcentaje de trámites financieros atendidos dentro del plazo	97,00 %	97,00 %	Mensual
2			Porcentaje de cumplimiento oportuno de los procesos de contabilidad	85,00 %	85,00 %	Mensual
3			Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual	94,00 %	94,00 %	Mensual
4			FIN: Porcentaje ejecución presupuestaria ? Gasto Corriente	6,93 %	7,07 %	Mensual
1	Secretaría General	2. Incrementar la calidad y oportunidad de la información institucional, que se registra, despacha y custodia MEDIANTE el mejoramiento del sistema de gestión documental	Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo	97,50 %	97,50 %	Mensual
2			Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo - Archivo Central	97,00 %	97,00 %	Mensual
3			Porcentaje de eficiencia en la notificación	98,00 %	98,00 %	Mensual
4			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	N/A	N/A	Trimestral
5			EFIC: Porcentaje de optimización Cero Papeles con el Sistema de Gestión Documental Quipux.	70,00 %	70,00 %	Mensual

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP						
Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos						
No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta		Periodicidad
				ene-20	feb-20	
1	Dirección Nacional de Talento Humano	2. Incrementar la gestión por competencias, la aplicación eficaz y eficiente de los subsistemas de talento humano, en las direcciones nacionales, zonales y provinciales.	Porcentaje de efectividad de los procesos de la Dirección Nacional de Talento Humano	N/A	N/A	Trimestral
1	Departamento de Gestión del Talento Humano	3. Incrementar acciones que permitan fortalecer los subsistemas de Selección, Contratación e Inducción, Administración de Personal y Remuneraciones MEDIANTE la aplicación de programas eficientes de gestión de talento humano y servicios de calidad.	Porcentaje de cumplimiento del registro de novedades de control de asistencia dentro del plazo, en el sistema SIGATH, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)	N/A	N/A	Trimestral
2	Departamento de Gestión del Talento Humano	3. Incrementar acciones que permitan fortalecer los subsistemas de Selección, Contratación e Inducción, Administración de Personal y Remuneraciones MEDIANTE la aplicación de programas eficientes de gestión de talento humano y servicios de calidad.	Porcentaje de liquidaciones ejecutadas dentro de los 15 días término, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)	N/A	N/A	Trimestral
3			Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)	N/A	N/A	Trimestral
4			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme a la fecha de vencimiento del trámite	N/A	N/A	Trimestral
1	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano	3. Mantener las acciones que permitan gestionar la planificación y desarrollo del talento humano institucional, MEDIANTE la ejecución de los productos y servicios relacionados a la Programación y Clasificación, Desempeño, así como, Formación y Capacitación del TH, con sujeción a la necesidad e interés institucional.	Porcentaje de Cumplimiento de las gestiones inherentes a la Planificación del Talento Humano ejecutadas dentro del plazo establecido.	N/A	N/A	Semestral
2			Porcentaje de movimientos (traslado y cambio administrativo) gestionados de acuerdo a la competencia de la unidad dentro del plazo	N/A	N/A	Trimestral
3			Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido.	N/A	N/A	Semestral
4			Porcentaje de servidores capacitados y/o formados	N/A	N/A	Semestral
1	Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional	3. Mantener el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo MEDIANTE la preparación y educación continua a los colaboradores que aporte al bienestar social y genere una cultura de prevención de riesgos laborales y ante situaciones de emergencia.	Porcentaje de riesgos laborales	N/A	N/A	Anual
2			Porcentaje de desarrollo del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	N/A	N/A	Trimestral
1	Departamento de Desarrollo	2. Incrementar la calidad y eficacia en la atención de las necesidades institucionales en relación al desarrollo y mantenimiento, tanto de sistemas de software así como de modelos para la explotación de información MEDIANTE la optimización de procesos, el uso eficiente de los recursos y la implementación de herramientas que optimicen el trabajo.	Porcentaje de calidad en el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones tecnológicas	N/A	N/A	Trimestral
2			Porcentaje de calidad en la explotación de información	N/A	N/A	Trimestral
1	Departamento de Infraestructura y Operaciones	2. Incrementar la disponibilidad de la infraestructura de hardware, software y elementos de comunicaciones que soportan las aplicaciones MEDIANTE la ampliación, renovación, operación y mantenimiento de la infraestructura tecnológica	Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos en ambiente de internet	99,30 %	99,30 %	Mensual
2			Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos en ambiente de intranet	98,00 %	98,00 %	Mensual
1	Departamento de Planificación TI	2. Incrementar el nivel de estandarización de los componentes de la arquitectura tecnológica institucional y la eficiencia en la gestión de servicios tecnológicos MEDIANTE la definición de la arquitectura y estándares tecnológicos, la investigación, la planificación de tecnologías de la información y la implementación de mejores prácticas en la gestión de capacidad, catálogo y niveles de servicio.	Porcentaje de cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicios vigentes en el periodo.	N/A	N/A	Trimestral
2			Porcentaje de cumplimiento en la elaboración y actualización de la Planificación de TI y Diseños de Servicios (catálogo, niveles y capacidad) en el plazo establecido.	N/A	N/A	Trimestral

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP						
Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos						
No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta		Periodicidad
				ene-20	feb-20	
3	Departamento de Planificación TI	2. Incrementar el nivel de estandarización de los componentes de la arquitectura tecnológica institucional y la eficiencia en la gestión de servicios tecnológicos MEDIANTE la definición de la arquitectura y estándares tecnológicos, la investigación, la planificación de tecnologías de la información y la implementación de mejores prácticas en la gestión de capacidad, catálogo y niveles de servicio.	Porcentaje de cumplimiento de la actualización y elaboración de arquitectura y estándares e investigaciones tecnológicas en el plazo establecido.	N/A	N/A	Trimestral
1	Departamento de Seguridad Informática	2. Incrementar los niveles de seguridad, continuidad y calidad de los servicios tecnológicos, MEDIANTE la gestión de riesgos y una mejora continua en el proceso de aseguramiento de calidad de los servicios tecnológicos.	Porcentaje de cumplimiento de Pruebas Prioritarias	N/A	N/A	Trimestral
2			Porcentaje de ejecución del Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad Informática	N/A	N/A	Trimestral
LINK PARA DECARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR)				GOBIERNO POR RESULTADOS		
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:				29/02/2020		
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:				MENSUAL		
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL a):				DIRECCIÓN NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y GESTION		
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a):				MARÍA CARIDAD CARRIÓN SOLÍS		
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:				ccarrion@sri.gob.ec		
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:				3936300 EXT 18400		