

**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 cuantificable
<b>PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO</b>				
1	Dirección General	Incrementar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias en la ciudadanía.	Brecha de pago de las declaraciones en monto a nivel nacional	Trimestral
2	Dirección General	Incrementar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias en la ciudadanía.	Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación	47,20%
3	Dirección General	Incrementar la efectividad en los procesos de control y cobro, así como los legales y demás procesos administrativos que forman parte del ciclo de la recaudación.	Brecha de presentación	Trimestral
4	Dirección General	Incrementar la efectividad en los procesos de control y cobro, así como los legales y demás procesos administrativos que forman parte del ciclo de la recaudación.	Gestión de cartera en firme	Trimestral
5	Dirección General	Incrementar la efectividad en los procesos de control y cobro, así como los legales y demás procesos administrativos que forman parte del ciclo de la recaudación.	Porcentaje de efectividad de los procesos de la Dirección Nacional Jurídica	Trimestral
6	Dirección General	Incrementar la efectividad en los procesos de control y cobro, así como los legales y demás procesos administrativos que forman parte del ciclo de la recaudación.	Porcentaje de cobertura de los procesos de control, relacionados con la brecha de veracidad	Semestral
7	Dirección General	Incrementar la efectividad en los procesos de control y cobro, así como los legales y demás procesos administrativos que forman parte del ciclo de la recaudación.	Porcentaje de cumplimiento del rendimiento establecido en los procesos de control - consolidado	Trimestral
8	Dirección General	Incrementar los conocimientos y el desarrollo de capacidades en la ciudadanía en el marco de sus deberes y derechos fiscales.	Porcentaje de ciudadanos efectivamente capacitados en el ámbito del Plan de Cumplimiento Tributario	Trimestral
<b>PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO</b>				
1	Departamento Procesal Jurídico Tributario	Incrementar la eficacia en los procesos de asesoría desde el enfoque jurisdiccional y la supervisión de la defensa en procesos contenciosos tributarios, penales y constitucionales de las unidades desconcentradas MEDIANTE el mejoramiento en los procesos de asesoría y supervisión.	Porcentaje de sentencias contenciosas tributarias "en contra" analizadas dentro del plazo	Trimestral
1	Subdirección General de Cumplimiento Tributario	Incrementar la efectividad y la cobertura en los procesos alineados a la cadena de valor	Brecha de pago de las declaraciones en monto a nivel nacional	Trimestral
2	Subdirección General de Cumplimiento Tributario	Incrementar la efectividad y la cobertura en los procesos alineados a la cadena de valor	Brecha de presentación	14,07%
3	Subdirección General de Cumplimiento Tributario	Incrementar la efectividad y la cobertura en los procesos alineados a la cadena de valor	Gestión de la Cartera Firme	92,00%
4	Subdirección General de Cumplimiento Tributario	Incrementar la efectividad y la cobertura en los procesos alineados a la cadena de valor	Porcentaje de ciudadanos efectivamente capacitados en el ámbito del Plan de Cumplimiento Tributario	Trimestral
5	Subdirección General de Cumplimiento Tributario	Incrementar la efectividad y la cobertura en los procesos alineados a la cadena de valor	Porcentaje de cobertura de los procesos de control, relacionados con la brecha de veracidad	Semestral
6	Subdirección General de Cumplimiento Tributario	Incrementar la efectividad y la cobertura en los procesos alineados a la cadena de valor	Porcentaje de cumplimiento del rendimiento establecido en los procesos de control - consolidado	Trimestral
1	Dirección Nacional de Control Tributario	Incrementar la efectividad en los procesos de control tributario con la caracterización y perfilamiento de riesgo, asegurando el cumplimiento voluntario de los contribuyentes	Brecha de presentación impuesto a la renta personas naturales	34,33%
2	Dirección Nacional de Control Tributario	Incrementar la efectividad en los procesos de control tributario con la caracterización y perfilamiento de riesgo, asegurando el cumplimiento voluntario de los contribuyentes	Brecha de presentación impuesto a la renta sociedades	13,35%
3	Dirección Nacional de Control Tributario	Incrementar la efectividad en los procesos de control tributario con la caracterización y perfilamiento de riesgo, asegurando el cumplimiento voluntario de los contribuyentes	Brecha de presentación impuesto a los consumos especiales	10,67%
4	Dirección Nacional de Control Tributario	Incrementar la efectividad en los procesos de control tributario con la caracterización y perfilamiento de riesgo, asegurando el cumplimiento voluntario de los contribuyentes	Brecha de presentación impuesto al valor agregado regularización 6 meses	23,80%
5	Dirección Nacional de Control Tributario	Incrementar la efectividad en los procesos de control tributario con la caracterización y perfilamiento de riesgo, asegurando el cumplimiento voluntario de los contribuyentes	Brecha de presentación retenciones en la fuente de impuesto a la renta	2,15%
6	Dirección Nacional de Control Tributario	Incrementar la efectividad en los procesos de control tributario con la caracterización y perfilamiento de riesgo, asegurando el cumplimiento voluntario de los contribuyentes	Porcentaje de cumplimiento del rendimiento establecido en los procesos de control - consolidado	Trimestral
1	Departamento de Fedatarios Fiscales	Incrementar la efectividad en los programas preventivos, disuasivos y ejecutivos MEDIANTE efectiva presencia institucional en campo.	Porcentaje de contribuyentes intervenidos con el programa ejecutivo de control de emisión y entrega de comprobantes de venta que cumplieron su obligación de emitir y entregar comprobante de venta	40,00%

**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 cuantificable
1	Departamento de Auditoría Tributaria	Incrementar la efectividad y cobertura de los procesos de fiscalización a segmentos, sectores y procesos de mayor impacto fiscal MEDIANTE la utilización de modelos de riesgos y uso de información efectiva.	Porcentaje de cobertura de los procesos de control a sociedades, relacionados con la brecha de veracidad - Auditoría Tributaria	Cuatrimestral
2	Departamento de Auditoría Tributaria	Incrementar la efectividad y cobertura de los procesos de fiscalización a segmentos, sectores y procesos de mayor impacto fiscal MEDIANTE la utilización de modelos de riesgos y uso de información efectiva.	Porcentaje de cobertura de los procesos de control a personas naturales, relacionados con la brecha de veracidad - Auditoría Tributaria	Cuatrimestral
3	Departamento de Auditoría Tributaria	Incrementar la efectividad y cobertura de los procesos de fiscalización a segmentos, sectores y procesos de mayor impacto fiscal MEDIANTE la utilización de modelos de riesgos y uso de información efectiva.	Porcentaje de cumplimiento del rendimiento establecido en los procesos de control - Auditoría Tributaria	Trimestral
4	Departamento de Auditoría Tributaria	Incrementar la efectividad y cobertura de los procesos de fiscalización a segmentos, sectores y procesos de mayor impacto fiscal MEDIANTE la utilización de modelos de riesgos y uso de información efectiva.	Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	Trimestral
1	Departamento de Gestión Tributaria	Incrementar la efectividad de los procesos de gestión tributaria MEDIANTE acciones preventivas y correctivas que mitigan las causas del incumplimiento, de manera proporcional al perfil de riesgo del contribuyente.	Porcentaje de cumplimiento del rendimiento establecido en los procesos de control - Gestión Tributaria	Trimestral
2	Departamento de Gestión Tributaria	Incrementar la efectividad de los procesos de gestión tributaria MEDIANTE acciones preventivas y correctivas que mitigan las causas del incumplimiento, de manera proporcional al perfil de riesgo del contribuyente.	Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	Trimestral
3	Departamento de Gestión Tributaria	Incrementar la efectividad de los procesos de gestión tributaria MEDIANTE acciones preventivas y correctivas que mitigan las causas del incumplimiento, de manera proporcional al perfil de riesgo del contribuyente.	Brecha de presentación impuesto a la renta personas naturales	34,33%
4	Departamento de Gestión Tributaria	Incrementar la efectividad de los procesos de gestión tributaria MEDIANTE acciones preventivas y correctivas que mitigan las causas del incumplimiento, de manera proporcional al perfil de riesgo del contribuyente.	Brecha de presentación impuesto a la renta sociedades	13,35%
5	Departamento de Gestión Tributaria	Incrementar la efectividad de los procesos de gestión tributaria MEDIANTE acciones preventivas y correctivas que mitigan las causas del incumplimiento, de manera proporcional al perfil de riesgo del contribuyente.	Brecha de presentación impuesto a los consumos especiales	10,67%
6	Departamento de Gestión Tributaria	Incrementar la efectividad de los procesos de gestión tributaria MEDIANTE acciones preventivas y correctivas que mitigan las causas del incumplimiento, de manera proporcional al perfil de riesgo del contribuyente.	Brecha de presentación impuesto al valor agregado regularización 6 meses	23,80%
7	Departamento de Gestión Tributaria	Incrementar la efectividad de los procesos de gestión tributaria MEDIANTE acciones preventivas y correctivas que mitigan las causas del incumplimiento, de manera proporcional al perfil de riesgo del contribuyente.	Brecha de presentación retenciones en la fuente de impuesto a la renta	2,15%
8	Departamento de Gestión Tributaria	Incrementar la efectividad de los procesos de gestión tributaria MEDIANTE acciones preventivas y correctivas que mitigan las causas del incumplimiento, de manera proporcional al perfil de riesgo del contribuyente.	Porcentaje de trámites de transacción atendidos dentro del plazo	Trimestral
1	Departamento de Riesgos e Información Tributaria	Incrementar la efectividad de los procesos alineados a la cadena de valor MEDIANTE la gestión de información y de riesgos tributarios, en el ámbito local e internacional según corresponda.	Porcentaje de atención de solicitudes de intercambio de información previa petición atendidas dentro del plazo	Semestral
3	Departamento de Riesgos e Información Tributaria	Incrementar la efectividad de los procesos alineados a la cadena de valor MEDIANTE la gestión de información y de riesgos tributarios, en el ámbito local e internacional según corresponda.	Porcentaje de medidas de prevención o reducción de riesgos tributarios ejecutadas dentro del plazo	Trimestral
4	Departamento de Riesgos e Información Tributaria	Incrementar la efectividad de los procesos alineados a la cadena de valor MEDIANTE la gestión de información y de riesgos tributarios, en el ámbito local e internacional según corresponda.	Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	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 cuantificable
1	Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano	Incrementar la eficiencia y calidad de los procesos administrados por las unidades de la Dirección de Recaudación y Asistencia al Ciudadano.	Brecha de pago de las declaraciones en monto a nivel nacional	Trimestral
2	Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano	Incrementar la eficiencia y calidad de los procesos administrados por las unidades de la Dirección de Recaudación y Asistencia al Ciudadano.	Gestión de la Cartera Firme	92,00%
3	Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano	Incrementar la eficiencia y calidad de los procesos administrados por las unidades de la Dirección de Recaudación y Asistencia al Ciudadano.	Porcentaje de ciudadanos efectivamente capacitados en el ámbito del Plan de Cumplimiento Tributario	Trimestral
4	Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano	Incrementar la eficiencia y calidad de los procesos administrados por las unidades de la Dirección de Recaudación y Asistencia al Ciudadano.	Porcentaje de efectividad de los procesos de la Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano	Trimestral
1	Departamento de Asistencia al Ciudadano	Incrementar la eficiencia de la asistencia, la cultura tributaria y habilitación al ciudadano MEDIANTE la potenciación de los servicios habilitantes y canales de atención dispuestos para el ciudadano/contribuyente, así como la educación e información tributaria.	Porcentaje de ciudadanos efectivamente capacitados en el ámbito del Plan de Cumplimiento Tributario	Trimestral
2	Departamento de Asistencia al Ciudadano	Incrementar la eficiencia de la asistencia, la cultura tributaria y habilitación al ciudadano MEDIANTE la potenciación de los servicios habilitantes y canales de atención dispuestos para el ciudadano/contribuyente, así como la educación e información tributaria.	Porcentaje de satisfacción de contribuyentes en los eventos de capacitación externa.	97,00%
3	Departamento de Asistencia al Ciudadano	Incrementar la eficiencia de la asistencia, la cultura tributaria y habilitación al ciudadano MEDIANTE la potenciación de los servicios habilitantes y canales de atención dispuestos para el ciudadano/contribuyente, así como la educación e información tributaria.	Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	Trimestral
4	Departamento de Asistencia al Ciudadano	Incrementar la eficiencia de la asistencia, la cultura tributaria y habilitación al ciudadano MEDIANTE la potenciación de los servicios habilitantes y canales de atención dispuestos para el ciudadano/contribuyente, así como la educación e información tributaria.	Tiempo promedio de espera en atención de llamadas en el canal SRI-telefónico	120,00
5	Departamento de Asistencia al Ciudadano	Incrementar la eficiencia de la asistencia, la cultura tributaria y habilitación al ciudadano MEDIANTE la potenciación de los servicios habilitantes y canales de atención dispuestos para el ciudadano/contribuyente, así como la educación e información tributaria.	Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios	18,00
1	Departamento de Cobro	Incrementar la efectividad en la gestión de cartera y cobro MEDIANTE la gestión persuasiva a contribuyentes deudores, inicio y continuación de las acciones ejecutivas de cobro y la búsqueda de alternativas automatizadas de gestiones de recuperación oportuna de los valores adeudados.	Gestión de la Cartera Firme	92,00%
2	Departamento de Cobro	Incrementar la efectividad en la gestión de cartera y cobro MEDIANTE la gestión persuasiva a contribuyentes deudores, inicio y continuación de las acciones ejecutivas de cobro y la búsqueda de alternativas automatizadas de gestiones de recuperación oportuna de los valores adeudados.	Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada	92,00%
3	Departamento de Cobro	Incrementar la efectividad en la gestión de cartera y cobro MEDIANTE la gestión persuasiva a contribuyentes deudores, inicio y continuación de las acciones ejecutivas de cobro y la búsqueda de alternativas automatizadas de gestiones de recuperación oportuna de los valores adeudados.	Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	Trimestral
1	Departamento de Recaudación y Reintegros	Incrementar la eficacia del control y registro de la recaudación y de la ejecución del reintegro tributario MEDIANTE la optimización y simplificación de los procesos y su pertinente implementación.	Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	Trimestral
2	Departamento de Recaudación y Reintegros	Incrementar la eficacia del control y registro de la recaudación y de la ejecución del reintegro tributario MEDIANTE la optimización y simplificación de los procesos y su pertinente implementación.	Brecha de pago de las declaraciones en monto del periodo, a nivel nacional	1,25%
3	Departamento de Recaudación y Reintegros	Incrementar la eficacia del control y registro de la recaudación y de la ejecución del reintegro tributario MEDIANTE la optimización y simplificación de los procesos y su pertinente implementación.	Porcentaje de liquidaciones de pago gestionadas dentro del plazo establecido	Trimestral
1	Dirección Nacional de Grandes Contribuyentes	Incrementar la efectividad en la recaudación de los sujetos pasivos considerados Grandes Contribuyentes, asegurando el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.	Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación - Grandes Contribuyentes	49,45%

**Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIIP**

**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 cuantificable
2	Dirección Nacional de Grandes Contribuyentes	Incrementar la efectividad en la recaudación de los sujetos pasivos considerados Grandes Contribuyentes, asegurando el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.	Gestión de la Cartera Firme - Grandes Contribuyentes	92,00%
3	Dirección Nacional de Grandes Contribuyentes	Incrementar la efectividad en la recaudación de los sujetos pasivos considerados Grandes Contribuyentes, asegurando el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.	Porcentaje de trámites de devolución notificados dentro del plazo interno 85 días - Grandes Contribuyentes	95,00%
4	Dirección Nacional de Grandes Contribuyentes	Incrementar la efectividad en la recaudación de los sujetos pasivos considerados Grandes Contribuyentes, asegurando el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.	Porcentaje de trámites de devolución notificados dentro del plazo interno 110 días - Grandes Contribuyentes	90,00%
5	Dirección Nacional de Grandes Contribuyentes	Incrementar la efectividad en la recaudación de los sujetos pasivos considerados Grandes Contribuyentes, asegurando el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.	Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo interno 85 días - Grandes Contribuyentes	95,00%
6	Dirección Nacional de Grandes Contribuyentes	Incrementar la efectividad en la recaudación de los sujetos pasivos considerados Grandes Contribuyentes, asegurando el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.	Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo interno 110 días - Grandes Contribuyentes	85,00%
7	Dirección Nacional de Grandes Contribuyentes	Incrementar la efectividad en la recaudación de los sujetos pasivos considerados Grandes Contribuyentes, asegurando el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.	Porcentaje de cobertura sobre controles del gasto tributario - Grandes Contribuyentes	Cuatrimestral
8	Dirección Nacional de Grandes Contribuyentes	Incrementar la efectividad en la recaudación de los sujetos pasivos considerados Grandes Contribuyentes, asegurando el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.	Porcentaje de cumplimiento del rendimiento establecido en los procesos de control - Grandes Contribuyentes	Trimestral
9	Dirección Nacional de Grandes Contribuyentes	Incrementar la efectividad en la recaudación de los sujetos pasivos considerados Grandes Contribuyentes, asegurando el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.	Porcentaje de oportunidad en la atención de consultas de valoración previa dentro del plazo de 20 meses - Grandes Contribuyentes	Semestral
10	Dirección Nacional de Grandes Contribuyentes	Incrementar la efectividad en la recaudación de los sujetos pasivos considerados Grandes Contribuyentes, asegurando el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.	Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo - Grandes Contribuyentes	Trimestral
1	Departamento de Control Tributario de Grandes Contribuyentes	Incrementar la efectividad y cobertura en los procesos de control tributario MEDIANTE una selección efectiva de casos	Porcentaje de oportunidad en la atención de consultas de valoración previa dentro del plazo de 20 meses - Grandes Contribuyentes DN	Semestral
2	Departamento de Asistencia, Cobro y Jurídico de Grandes Contribuyentes	Incrementar la efectividad en los procesos del Departamento Nacional de Asistencia, Cobro y Jurídico de Grandes Contribuyentes MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la ejecución efectiva de procedimientos diferenciados en asistencia, cobro, reclamos, devoluciones, procuración y transacción	Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación - Grandes Contribuyentes DN	48,37%
3	Departamento de Asistencia, Cobro y Jurídico de Grandes Contribuyentes	Incrementar la efectividad en los procesos del Departamento Nacional de Asistencia, Cobro y Jurídico de Grandes Contribuyentes MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la ejecución efectiva de procedimientos diferenciados en asistencia, cobro, reclamos, devoluciones, procuración y transacción	Gestión de la Cartera Firme - Grandes Contribuyentes DN	92,00%
4	Departamento de Asistencia, Cobro y Jurídico de Grandes Contribuyentes	Incrementar la efectividad en los procesos del Departamento Nacional de Asistencia, Cobro y Jurídico de Grandes Contribuyentes MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la ejecución efectiva de procedimientos diferenciados en asistencia, cobro, reclamos, devoluciones, procuración y transacción	Porcentaje de trámites de devolución notificados dentro del plazo interno 85 días - Grandes Contribuyentes DN	95,00%
5	Departamento de Asistencia, Cobro y Jurídico de Grandes Contribuyentes	Incrementar la efectividad en los procesos del Departamento Nacional de Asistencia, Cobro y Jurídico de Grandes Contribuyentes MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la ejecución efectiva de procedimientos diferenciados en asistencia, cobro, reclamos, devoluciones, procuración y transacción	Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo interno 110 días - Grandes Contribuyentes DN	85,00%
6	Departamento de Asistencia, Cobro y Jurídico de Grandes Contribuyentes	Incrementar la efectividad en los procesos del Departamento Nacional de Asistencia, Cobro y Jurídico de Grandes Contribuyentes MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la ejecución efectiva de procedimientos diferenciados en asistencia, cobro, reclamos, devoluciones, procuración y transacción	Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo interno 85 días - Grandes Contribuyentes DN	95,00%

**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 cuantificable
7	Departamento de Asistencia, Cobro y Jurídico de Grandes Contribuyentes	Incrementar la efectividad en los procesos del Departamento Nacional de Asistencia, Cobro y Jurídico de Grandes Contribuyentes MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la ejecución efectiva de procedimientos diferenciados en asistencia, cobro, reclamos, devoluciones, procuración y transacción	Porcentaje de trámites de devolución notificados dentro del plazo interno 110 días - Grandes Contribuyentes DN	90,00%
8	Departamento de Asistencia, Cobro y Jurídico de Grandes Contribuyentes	Incrementar la efectividad en los procesos del Departamento Nacional de Asistencia, Cobro y Jurídico de Grandes Contribuyentes MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la ejecución efectiva de procedimientos diferenciados en asistencia, cobro, reclamos, devoluciones, procuración y transacción	Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo - Grandes Contribuyentes DN	Trimestral
<b>PROCESOS DESCONCENTRADOS</b>				
1	Dirección Zonal 1	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Zona 1	44,38%
2	Dirección Zonal 1	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de satisfacción de la atención del servidor público en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios Zona 1	98,00%
3	Dirección Zonal 1	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios Zona 1	15,00
4	Dirección Zonal 1	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de cobertura de los procesos de control a Personas Naturales, relacionados con la brecha de veracidad Zona 1	Cuatrimstral
5	Dirección Zonal 1	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de cobertura de los procesos de control a Sociedades, relacionados con la brecha de veracidad Zona 1	Cuatrimstral
6	Dirección Zonal 1	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de pago de las declaraciones en monto Zona 1	2,65%
7	Dirección Zonal 1	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Gestión de la Cartera Firme Zona 1	92,00%
8	Dirección Zonal 1	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada Zona 1	92,00%
9	Dirección Zonal 1	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de trámites de devolución de impuestos notificados dentro del plazo Zona 1	Trimestral
10	Dirección Zonal 1	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto a la renta personas naturales Régimen General Zona 1	29,41%
11	Dirección Zonal 1	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto a la renta sociedades Régimen General Zona 1	5,41%

**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 cuantificable
12	Dirección Zonal 1	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto a los consumos especiales Régimen General Zona 1	1,00%
13	Dirección Zonal 1	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto al valor agregado Régimen General Zona 1	24,45%
14	Dirección Zonal 1	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación retenciones en la fuente de impuesto a la renta Régimen General Zona 1	2,53%
15	Dirección Zonal 1	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto a la renta personas naturales RIMPE Zona 1	49,00%
16	Dirección Zonal 1	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto a la renta sociedades RIMPE Zona 1	11,17%
17	Dirección Zonal 1	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto al valor agregado RIMPE Zona 1	12,50%
18	Dirección Zonal 1	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo Zona 1	Trimestral
19	Dirección Zonal 1	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo Zona 1	85,00%
20	Dirección Zonal 1	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de eficiencia en la atención de requerimiento de bienes institucionales Zona 1	95,00%
21	Dirección Zonal 1	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a las UATH Zona 1	Trimestral
22	Dirección Zonal 1	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de Calidad en los reportes de seguimiento mensual de la herramienta Gobierno por Resultados Zona 1	Trimestral
23	Dirección Zonal 1	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de eficiencia en la notificación Zona 1	99,00%
24	Dirección Zonal 1	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo Zona 1	99,00%
25	Dirección Zonal 1	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo - Archivo Central Zona 1	98,00%
1	Dirección Zonal 2	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Zona 2	44,72%

**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 cuantificable
2	Dirección Zonal 2	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de satisfacción de la atención del servidor público en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios Zona 2	98,00%
3	Dirección Zonal 2	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios Zona 2	13,00
4	Dirección Zonal 2	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de pago de las declaraciones en monto Zona 2	3,88%
5	Dirección Zonal 2	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Gestión de la Cartera Firme Zona 2	92,00%
6	Dirección Zonal 2	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada Zona 2	92,00%
7	Dirección Zonal 2	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de trámites de devolución de impuestos notificados dentro del plazo Zona 2	Trimestral
8	Dirección Zonal 2	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto a la renta personas naturales Régimen General Zona 2	25,95%
9	Dirección Zonal 2	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto a la renta sociedades Régimen General Zona 2	2,37%
10	Dirección Zonal 2	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto a los consumos especiales Régimen General Zona 2	1,00%
11	Dirección Zonal 2	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto al valor agregado Régimen General Zona 2	19,95%
12	Dirección Zonal 2	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación retenciones en la fuente de impuesto a la renta Régimen General Zona 2	2,29%
13	Dirección Zonal 2	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto a la renta personas naturales RIMPE Zona 2	49,00%
14	Dirección Zonal 2	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto a la renta sociedades RIMPE Zona 2	4,88%
15	Dirección Zonal 2	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto al valor agregado RIMPE Zona 2	10,99%

**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 cuantificable
16	Dirección Zonal 2	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo Zona 2	Trimestral
17	Dirección Zonal 2	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo Zona 2	85,00%
18	Dirección Zonal 2	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de eficiencia en la atención de requerimiento de bienes institucionales Zona 2	95,00%
19	Dirección Zonal 2	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a las UATH Zona 2	Trimestral
20	Dirección Zonal 2	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de Calidad en los reportes de seguimiento mensual de la herramienta Gobierno por Resultados Zona 2	Trimestral
21	Dirección Zonal 2	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de eficiencia en la notificación Zona 2	99,00%
22	Dirección Zonal 2	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo Zona 2	99,00%
23	Dirección Zonal 2	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo - Archivo Central Zona 2	98,00%
1	Dirección Zonal 3	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Zona 3	48,36%
2	Dirección Zonal 3	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de satisfacción de la atención del servidor público en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios Zona 3	98,00%
3	Dirección Zonal 3	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios Zona 3	137667,00
4	Dirección Zonal 3	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de cobertura de los procesos de control a Personas Naturales, relacionados con la brecha de veracidad Zona 3	Cuatrimestral
5	Dirección Zonal 3	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de cobertura de los procesos de control a Sociedades, relacionados con la brecha de veracidad Zona 3	Cuatrimestral
6	Dirección Zonal 3	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de pago de las declaraciones en monto Zona 3	6,52%
7	Dirección Zonal 3	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Gestión de la Cartera Firme Zona 3	92,00%



**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 cuantificable
8	Dirección Zonal 3	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada Zona 3	92,00%
9	Dirección Zonal 3	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de trámites de devolución de impuestos notificados dentro del plazo Zona 3	Trimestral
10	Dirección Zonal 3	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto a la renta personas naturales Régimen General Zona 3	25,44%
11	Dirección Zonal 3	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto a la renta sociedades Régimen General Zona 3	4,64%
12	Dirección Zonal 3	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto a los consumos especiales Régimen General Zona 3	2,41%
13	Dirección Zonal 3	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto al valor agregado Régimen General Zona 3	16,15%
14	Dirección Zonal 3	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación retenciones en la fuente de impuesto a la renta Régimen General Zona 3	2,12%
15	Dirección Zonal 3	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto a la renta personas naturales RIMPE Zona 3	43,64%
16	Dirección Zonal 3	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto a la renta sociedades RIMPE Zona 3	9,57%
17	Dirección Zonal 3	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto al valor agregado RIMPE Zona 3	9,98%
18	Dirección Zonal 3	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo Zona 3	Trimestral
19	Dirección Zonal 3	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo Zona 3	85,00%
20	Dirección Zonal 3	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de eficiencia en la atención de requerimiento de bienes institucionales Zona 3	95,00%
21	Dirección Zonal 3	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a las UATH Zona 3	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 cuantificable
22	Dirección Zonal 3	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de Calidad en los reportes de seguimiento mensual de la herramienta Gobierno por Resultados Zona 3	Trimestral
23	Dirección Zonal 3	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de eficiencia en la notificación Zona 3	99,00%
24	Dirección Zonal 3	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo Zona 3	99,00%
25	Dirección Zonal 3	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo - Archivo Central Zona 3	98,00%
1	Dirección Zonal 4	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Zona 4	44,86%
2	Dirección Zonal 4	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de satisfacción de la atención del servidor público en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios Zona 4	98,00%
3	Dirección Zonal 4	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios Zona 4	14,00
4	Dirección Zonal 4	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de cobertura de los procesos de control a Personas Naturales, relacionados con la brecha de veracidad Zona 4	Cuatrimstral
5	Dirección Zonal 4	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de cobertura de los procesos de control a Sociedades, relacionados con la brecha de veracidad Zona 4	Cuatrimstral
6	Dirección Zonal 4	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de pago de las declaraciones en monto Zona 4	6,43%
7	Dirección Zonal 4	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Gestión de la Cartera Firme Zona 4	92,00%
8	Dirección Zonal 4	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada Zona 4	92,00%
9	Dirección Zonal 4	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de trámites de devolución de impuestos notificados dentro del plazo Zona 4	Trimestral
10	Dirección Zonal 4	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto a la renta personas naturales Régimen General Zona 4	28,39%
11	Dirección Zonal 4	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto a la renta sociedades Régimen General Zona 4	4,97%

**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 cuantificable
12	Dirección Zonal 4	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto a los consumos especiales Régimen General Zona 4	1,89%
13	Dirección Zonal 4	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto al valor agregado Régimen General Zona 4	22,38%
14	Dirección Zonal 4	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación retenciones en la fuente de impuesto a la renta Régimen General Zona 4	2,09%
15	Dirección Zonal 4	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto a la renta personas naturales RIMPE Zona 4	49,00%
16	Dirección Zonal 4	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto a la renta sociedades RIMPE Zona 4	10,24%
17	Dirección Zonal 4	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto al valor agregado RIMPE Zona 4	10,61%
18	Dirección Zonal 4	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo Zona 4	Trimestral
19	Dirección Zonal 4	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo Zona 4	85,00%
20	Dirección Zonal 4	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de eficiencia en la atención de requerimiento de bienes institucionales Zona 4	95,00%
21	Dirección Zonal 4	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a las UATH Zona 4	Trimestral
22	Dirección Zonal 4	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de Calidad en los reportes de seguimiento mensual de la herramienta Gobierno por Resultados Zona 4	Trimestral
23	Dirección Zonal 4	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de eficiencia en la notificación Zona 4	99,00%
24	Dirección Zonal 4	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo Zona 4	99,00%
25	Dirección Zonal 4	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo - Archivo Central Zona 4	98,00%
1	Dirección Zonal 5	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Zona 5	44,42%

**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 cuantificable
2	Dirección Zonal 5	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de satisfacción de la atención del servidor público en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios Zona 5	98,00%
3	Dirección Zonal 5	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios Zona 5	11,00
4	Dirección Zonal 5	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de cobertura de los procesos de control a Personas Naturales, relacionados con la brecha de veracidad Zona 5	Cuatrimestral
5	Dirección Zonal 5	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de cobertura de los procesos de control a Sociedades, relacionados con la brecha de veracidad Zona 5	Cuatrimestral
6	Dirección Zonal 5	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de pago de las declaraciones en monto Zona 5	2,93%
7	Dirección Zonal 5	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Gestión de la Cartera Firme Zona 5	92,00%
8	Dirección Zonal 5	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada Zona 5	92,00%
9	Dirección Zonal 5	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de trámites de devolución de impuestos notificados dentro del plazo Zona 5	Trimestral
10	Dirección Zonal 5	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto a la renta personas naturales Régimen General Zona 5	33,96%
11	Dirección Zonal 5	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto a la renta sociedades Régimen General Zona 5	5,17%
12	Dirección Zonal 5	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto a los consumos especiales Régimen General Zona 5	14,24%
13	Dirección Zonal 5	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto al valor agregado Régimen General Zona 5	31,08%
14	Dirección Zonal 5	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación retenciones en la fuente de impuesto a la renta Régimen General Zona 5	2,96%
15	Dirección Zonal 5	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto a la renta personas naturales RIMPE Zona 5	49,00%

**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 cuantificable
16	Dirección Zonal 5	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto a la renta sociedades RIMPE Zona 5	10,66%
17	Dirección Zonal 5	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto al valor agregado RIMPE Zona 5	12,41%
18	Dirección Zonal 5	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo Zona 5	Trimestral
19	Dirección Zonal 5	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo Zona 5	85,00%
20	Dirección Zonal 5	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de eficiencia en la atención de requerimiento de bienes institucionales Zona 5	95,00%
21	Dirección Zonal 5	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a las UATH Zona 5	Trimestral
22	Dirección Zonal 5	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de Calidad en los reportes de seguimiento mensual de la herramienta Gobierno por Resultados Zona 5	Trimestral
23	Dirección Zonal 5	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de eficiencia en la notificación Zona 5	99,00%
24	Dirección Zonal 5	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo Zona 5	99,00%
25	Dirección Zonal 5	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo - Archivo Central Zona 5	98,00%
1	Dirección Zonal 6	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Zona 6	45,53%
2	Dirección Zonal 6	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de satisfacción de la atención del servidor público en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios Zona 6	98,00%
3	Dirección Zonal 6	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios Zona 6	9,00
4	Dirección Zonal 6	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de cobertura de los procesos de control a Personas Naturales, relacionados con la brecha de veracidad Zona 6	Cuatrimstral
5	Dirección Zonal 6	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de cobertura de los procesos de control a Sociedades, relacionados con la brecha de veracidad Zona 6	Cuatrimstral

**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 cuantificable
6	Dirección Zonal 6	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de pago de las declaraciones en monto Zona 6	2,94%
7	Dirección Zonal 6	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Gestión de la Cartera Firme Zona 6	92,00%
8	Dirección Zonal 6	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada Zona 6	92,00%
9	Dirección Zonal 6	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de trámites de devolución de impuestos notificados dentro del plazo Zona 6	Trimestral
10	Dirección Zonal 6	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto a la renta personas naturales Régimen General Zona 6	19,14%
11	Dirección Zonal 6	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto a la renta sociedades Régimen General Zona 6	3,47%
12	Dirección Zonal 6	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto a los consumos especiales Régimen General Zona 6	1,00%
13	Dirección Zonal 6	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto al valor agregado Régimen General Zona 6	14,33%
14	Dirección Zonal 6	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación retenciones en la fuente de impuesto a la renta Régimen General Zona 6	1,77%
15	Dirección Zonal 6	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto a la renta personas naturales RIMPE Zona 6	43,16%
16	Dirección Zonal 6	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto a la renta sociedades RIMPE Zona 6	7,16%
17	Dirección Zonal 6	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto al valor agregado RIMPE Zona 6	7,90%
18	Dirección Zonal 6	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo Zona 6	Trimestral
19	Dirección Zonal 6	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo Zona 6	85,00%

**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 cuantificable
20	Dirección Zonal 6	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de eficiencia en la atención de requerimiento de bienes institucionales Zona 6	95,00%
21	Dirección Zonal 6	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a las UATH Zona 6	Trimestral
22	Dirección Zonal 6	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de Calidad en los reportes de seguimiento mensual de la herramienta Gobierno por Resultados Zona 6	Trimestral
23	Dirección Zonal 6	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de eficiencia en la notificación Zona 6	99,00%
24	Dirección Zonal 6	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo Zona 6	99,00%
25	Dirección Zonal 6	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo - Archivo Central Zona 6	98,00%
1	Dirección Zonal 7	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Zona 7	46,49%
2	Dirección Zonal 7	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de satisfacción de la atención del servidor público en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios Zona 7	98,00%
3	Dirección Zonal 7	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios Zona 7	20,00
4	Dirección Zonal 7	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de cobertura de los procesos de control a Personas Naturales, relacionados con la brecha de veracidad Zona 7	Cuatrimstral
5	Dirección Zonal 7	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de cobertura de los procesos de control a Sociedades, relacionados con la brecha de veracidad Zona 7	Cuatrimstral
6	Dirección Zonal 7	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de pago de las declaraciones en monto Zona 7	5,01%
7	Dirección Zonal 7	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Gestión de la Cartera Firme Zona 7	92,00%
8	Dirección Zonal 7	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada Zona 7	92,00%
9	Dirección Zonal 7	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de trámites de devolución de impuestos notificados dentro del plazo Zona 7	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 cuantificable
10	Dirección Zonal 7	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto a la renta personas naturales Régimen General Zona 7	17,52%
11	Dirección Zonal 7	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto a la renta sociedades Régimen General Zona 7	2,78%
12	Dirección Zonal 7	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto a los consumos especiales Régimen General Zona 7	1,00%
13	Dirección Zonal 7	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto al valor agregado Régimen General Zona 7	15,40%
14	Dirección Zonal 7	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación retenciones en la fuente de impuesto a la renta Régimen General Zona 7	1,58%
15	Dirección Zonal 7	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto a la renta personas naturales RIMPE Zona 7	40,66%
16	Dirección Zonal 7	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto a la renta sociedades RIMPE Zona 7	5,73%
17	Dirección Zonal 7	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto al valor agregado RIMPE Zona 7	8,46%
18	Dirección Zonal 7	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo Zona 7	Trimestral
19	Dirección Zonal 7	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo Zona 7	85,00%
20	Dirección Zonal 7	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de eficiencia en la atención de requerimiento de bienes institucionales Zona 7	95,00%
21	Dirección Zonal 7	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a las UATH Zona 7	Trimestral
22	Dirección Zonal 7	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de Calidad en los reportes de seguimiento mensual de la herramienta Gobierno por Resultados Zona 7	Trimestral
23	Dirección Zonal 7	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de eficiencia en la notificación Zona 7	99,00%
24	Dirección Zonal 7	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo Zona 7	99,00%



**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 cuantificable
25	Dirección Zonal 7	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo - Archivo Central Zona 7	98,00%
1	Dirección Zonal 8	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Zona 8	46,34%
2	Dirección Zonal 8	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de satisfacción de la atención del servidor público en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios Zona 8	98,00%
3	Dirección Zonal 8	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios Zona 8	23,00
4	Dirección Zonal 8	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de cobertura de los procesos de control a Personas Naturales, relacionados con la brecha de veracidad Zona 8	Cuatrimestral
5	Dirección Zonal 8	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de cobertura de los procesos de control a Sociedades, relacionados con la brecha de veracidad Zona 8	Cuatrimestral
6	Dirección Zonal 8	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de pago de las declaraciones en monto Zona 8	3,09%
7	Dirección Zonal 8	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Gestión de la Cartera Firme Zona 8	92,00%
8	Dirección Zonal 8	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada Zona 8	92,00%
9	Dirección Zonal 8	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de trámites de devolución de impuestos notificados dentro del plazo Zona 8	Trimestral
10	Dirección Zonal 8	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto a la renta personas naturales Régimen General Zona 8	32,99%
11	Dirección Zonal 8	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto a la renta sociedades Régimen General Zona 8	5,19%
12	Dirección Zonal 8	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto a los consumos especiales Régimen General Zona 8	3,95%
13	Dirección Zonal 8	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto al valor agregado Régimen General Zona 8	21,27%

**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 cuantificable
14	Dirección Zonal 8	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación retenciones en la fuente de impuesto a la renta Régimen General Zona 8	2,17%
15	Dirección Zonal 8	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto a la renta personas naturales RIMPE Zona 8	49,00%
16	Dirección Zonal 8	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto a la renta sociedades RIMPE Zona 8	10,71%
17	Dirección Zonal 8	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto al valor agregado RIMPE Zona 8	9,19%
18	Dirección Zonal 8	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo Zona 8	Trimestral
19	Dirección Zonal 8	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo Zona 8	85,00%
20	Dirección Zonal 8	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación - Grandes Contribuyentes Zona 8	56,90%
22	Dirección Zonal 8	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Gestión de la Cartera Firme - Grandes Contribuyentes Zona 8	92,00%
23	Dirección Zonal 8	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de trámites de devolución notificados dentro del plazo interno 85 días - Grandes Contribuyentes Zona 8	95,00%
24	Dirección Zonal 8	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de trámites de devolución notificados dentro del plazo interno 110 días - Grandes Contribuyentes Zona 8	90,00%
25	Dirección Zonal 8	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo interno 85 días - Grandes Contribuyentes Zona 8	95,00%
26	Dirección Zonal 8	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo interno 110 días - Grandes Contribuyentes Zona 8	85,00%
28	Dirección Zonal 8	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de oportunidad en la atención de consultas de valoración previa dentro del plazo de 20 meses - Grandes Contribuyentes Zona 8	Semestral
29	Dirección Zonal 8	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo - Grandes Contribuyentes Zona 8	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 cuantificable
30	Dirección Zonal 8	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de eficiencia en la atención de requerimiento de bienes institucionales Zona 8	95,00%
31	Dirección Zonal 8	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a las UATH Zona 8	Trimestral
32	Dirección Zonal 8	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de Calidad en los reportes de seguimiento mensual de la herramienta Gobierno por Resultados Zona 8	Trimestral
33	Dirección Zonal 8	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de eficiencia en la notificación Zona 8	99,00%
34	Dirección Zonal 8	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo Zona 8	99,00%
35	Dirección Zonal 8	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo - Archivo Central Zona 8	98,00%
1	Dirección Zonal 9	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Zona 9	43,73%
2	Dirección Zonal 9	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de satisfacción de la atención del servidor público en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios Zona 9	98,00%
3	Dirección Zonal 9	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios Zona 9	23,00
4	Dirección Zonal 9	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de cobertura de los procesos de control a Personas Naturales, relacionados con la brecha de veracidad Zona 9	Cuatrimstral
5	Dirección Zonal 9	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de cobertura de los procesos de control a Sociedades, relacionados con la brecha de veracidad Zona 9	Cuatrimstral
6	Dirección Zonal 9	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de pago de las declaraciones en monto Zona 9	1,37%
7	Dirección Zonal 9	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Gestión de la Cartera Firme Zona 9	92,00%
8	Dirección Zonal 9	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada Zona 9	92,00%
9	Dirección Zonal 9	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de trámites de devolución de impuestos notificados dentro del plazo Zona 9	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 cuantificable
10	Dirección Zonal 9	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto a la renta personas naturales Régimen General Zona 9	25,80%
11	Dirección Zonal 9	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto a la renta sociedades Régimen General Zona 9	5,24%
12	Dirección Zonal 9	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto a los consumos especiales Régimen General Zona 9	1,10%
13	Dirección Zonal 9	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto al valor agregado Régimen General Zona 9	15,40%
14	Dirección Zonal 9	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación retenciones en la fuente de impuesto a la renta Régimen General Zona 9	1,83%
15	Dirección Zonal 9	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto a la renta personas naturales RIMPE Zona 9	49,00%
16	Dirección Zonal 9	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto a la renta sociedades RIMPE Zona 9	10,81%
17	Dirección Zonal 9	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Brecha de presentación impuesto al valor agregado RIMPE Zona 9	8,35%
18	Dirección Zonal 9	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo Zona 9	Trimestral
19	Dirección Zonal 9	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo Zona 9	85,00%
20	Dirección Zonal 9	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación - Grandes Contribuyentes Zona 9	47,37%
22	Dirección Zonal 9	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Gestión de la Cartera Firme - Grandes Contribuyentes Zona 9	92,00%
23	Dirección Zonal 9	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de trámites de devolución notificados dentro del plazo interno 85 días - Grandes Contribuyentes Zona 9	95,00%
24	Dirección Zonal 9	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de trámites de devolución notificados dentro del plazo interno 110 días - Grandes Contribuyentes Zona 9	90,00%

**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 cuantificable
25	Dirección Zonal 9	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo interno 85 días - Grandes Contribuyentes Zona 9	95,00%
26	Dirección Zonal 9	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo interno 110 días - Grandes Contribuyentes Zona 9	85,00%
28	Dirección Zonal 9	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de oportunidad en la atención de consultas de valoración previa dentro del plazo de 20 meses - Grandes Contribuyentes Zona 9	Semestral
29	Dirección Zonal 9	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo - Grandes Contribuyentes Zona 9	Trimestral
30	Dirección Zonal 9	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de eficiencia en la atención de requerimiento de bienes institucionales Zona 9	95,00%
31	Dirección Zonal 9	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a las UATH Zona 9	Trimestral
32	Dirección Zonal 9	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de Calidad en los reportes de seguimiento mensual de la herramienta Gobierno por Resultados Zona 9	Trimestral
33	Dirección Zonal 9	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de eficiencia en la notificación Zona 9	99,00%
34	Dirección Zonal 9	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo Zona 9	99,00%
35	Dirección Zonal 9	Incrementar la eficiencia en los procesos desconcentrados alineados al desarrollo organizacional institucional MEDIANTE la gestión, seguimiento, evaluación y control, conforme lo establece la normativa vigente.	Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo - Archivo Central Zona 9	98,00%
<b>PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA</b>				
1	Departamento de Inteligencia Tributaria	Incrementar la efectividad en la producción de conocimiento y entrega de información de inteligencia para el combate a la evasión fiscal, elusión fiscal y lavado de activos, MEDIANTE la aplicación de técnicas operacionales especializadas de inteligencia, la detección de operaciones inusuales e injustificadas, la identificación de tramas de fraude fiscal y la prevención de lavado de activos.	Porcentaje de productos de inteligencia tributaria gestionados dentro del plazo	Trimestral
2	Departamento de Inteligencia Tributaria	Incrementar la efectividad en la producción de conocimiento y entrega de información de inteligencia para el combate a la evasión fiscal, elusión fiscal y lavado de activos, MEDIANTE la aplicación de técnicas operacionales especializadas de inteligencia, la detección de operaciones inusuales e injustificadas, la identificación de tramas de fraude fiscal y la prevención de lavado de activos.	Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo, establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	Trimestral
1	Dirección Nacional Jurídica	Incrementar la eficacia en la gestión de los procedimientos administrativos, judiciales y de transacción tributaria.	Porcentaje de efectividad de los procesos de la Dirección Nacional Jurídica	Trimestral
1	Departamento Procesal Jurídico Administrativo	Incrementar la eficacia en los procesos administrativos y/o tributarios, MEDIANTE generación de directrices y asesoramiento técnico y jurídico a las distintas unidades departamentales.	Porcentaje de trámites de recursos de revisión notificados dentro del plazo	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 cuantificable
2	Departamento Procesal Jurídico Administrativo	Incrementar la eficacia en los procesos administrativos y/o tributarios, MEDIANTE generación de directrices y asesoramiento técnico y jurídico a las distintas unidades departamentales.	Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo	85,00%
3	Departamento Procesal Jurídico Administrativo	Incrementar la eficacia en los procesos administrativos y/o tributarios, MEDIANTE generación de directrices y asesoramiento técnico y jurídico a las distintas unidades departamentales.	Porcentaje de cumplimiento de consultas de reclamos en análisis	100,00%
4	Departamento Procesal Jurídico Administrativo	Incrementar la eficacia en los procesos administrativos y/o tributarios, MEDIANTE generación de directrices y asesoramiento técnico y jurídico a las distintas unidades departamentales.	Porcentaje de trámites de devolución de impuestos notificados dentro del plazo	Trimestral
1	Departamento de Normativa y Consultas	Incrementar la eficiencia en los procesos que involucra el ejercicio de asesoría jurídica, y la elaboración y revisión de actos normativos MEDIANTE la simplificación de los procesos, la identificación de la pertinencia y urgencia de los casos y su debida atención	Porcentaje de cumplimiento oportuno del procesamiento de actos normativos, leyes, reglamentos e instrumentos internacionales en materia económica-tributaria y/o con afectación tributaria	Trimestral
2	Departamento de Normativa y Consultas	Incrementar la eficiencia en los procesos que involucra el ejercicio de asesoría jurídica, y la elaboración y revisión de actos normativos MEDIANTE la simplificación de los procesos, la identificación de la pertinencia y urgencia de los casos y su debida atención	Porcentaje de consultas externas gestionadas por el Departamento correspondiente dentro del término	80,00%
3	Departamento de Normativa y Consultas	Incrementar la eficiencia en los procesos que involucra el ejercicio de asesoría jurídica, y la elaboración y revisión de actos normativos MEDIANTE la simplificación de los procesos, la identificación de la pertinencia y urgencia de los casos y su debida atención	Porcentaje de consultas internas atendidas dentro del plazo	80,00%
1	Subdirección General de Desarrollo Organizacional	Incrementar la eficacia y eficiencia de los procesos de desarrollo organizacional contribuyendo con innovación a la gestión tributaria	Porcentaje de Cumplimiento del Plan Estratégico de Mejora del Clima Laboral	Trimestral
2	Subdirección General de Desarrollo Organizacional	Incrementar la eficacia y eficiencia de los procesos de desarrollo organizacional contribuyendo con innovación a la gestión tributaria	Porcentaje de satisfacción del usuario externo	Semestral
3	Subdirección General de Desarrollo Organizacional	Incrementar la eficacia y eficiencia de los procesos de desarrollo organizacional contribuyendo con innovación a la gestión tributaria	Porcentaje de Riesgos No Tributarios - IRNOT	Trimestral
1	Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica	Incrementar la eficiencia en los procesos de planificación institucional <sup>4</sup> fortaleciendo la gestión estratégica institucional orientado a una cultura de excelencia e innovación.	Porcentaje de cumplimiento de los planes de mejora establecidos mediante certificación INEC	Trimestral
2	Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica	Incrementar la eficiencia en los procesos de planificación institucional <sup>4</sup> fortaleciendo la gestión estratégica institucional orientado a una cultura de excelencia e innovación.	Porcentaje de efectividad de los procesos de la Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica	Trimestral
3	Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica	Incrementar la eficiencia en los procesos de planificación institucional <sup>4</sup> fortaleciendo la gestión estratégica institucional orientado a una cultura de excelencia e innovación.	Porcentaje de satisfacción del usuario externo	Semestral
1	Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional	Incrementar la madurez de los procesos institucionales MEDIANTE la implementación de un modelo de excelencia basado en principios de calidad, servicio y cambio de la cultura organizacional.	Porcentaje de satisfacción del usuario externo	Semestral
1	Departamento de Planes Programas y Proyectos	Incrementar la efectividad en la ejecución de los proyectos y programas institucionales MEDIANTE la implementación de estándares y mejores prácticas en la administración de proyectos.	Porcentaje de cumplimiento de entregables planificados	Semestral
2	Departamento de Planes Programas y Proyectos	Incrementar la efectividad en la ejecución de 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	100,00%
1	Departamento de Planificación Institucional	Incrementar la efectividad del proceso de planificación MEDIANTE el monitoreo, seguimiento, control, análisis y evaluación de la gestión institucional.	Porcentaje de Satisfacción de los productos y servicios brindados por el Departamento de Planificación Institucional	Trimestral
2	Departamento de Planificación Institucional	Incrementar la efectividad del proceso de planificación MEDIANTE el monitoreo, seguimiento, control, análisis y evaluación de la gestión institucional.	Porcentaje de planes de mejora de indicadores con desviación, registrados dentro del plazo.	Trimestral
3	Departamento de Planificación Institucional	Incrementar la efectividad del proceso de planificación MEDIANTE el monitoreo, seguimiento, control, análisis y evaluación de la gestión institucional.	Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	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 cuantificable
4	Departamento de Planificación Institucional	Incrementar la efectividad del proceso de planificación MEDIANTE el monitoreo, seguimiento, control, análisis y evaluación de la gestión institucional.	Porcentaje de cumplimiento de los planes de mejora establecidos mediante certificación INEC	Trimestral
1	Departamento de Asuntos Internos	Incrementar la efectividad de las acciones de prevención, detección e investigación de fraude ocupacional MEDIANTE la gestión y evaluación de riesgos, ejecución de planes de seguridad, implementación de controles e investigación de conductas irregulares y transacciones susceptibles de fraude interno	Porcentaje de efectividad de informes de verificación de conductas irregulares con hallazgos y/o recomendaciones.	Cuatrimestral
2	Departamento de Asuntos Internos	Incrementar la efectividad de las acciones de prevención, detección e investigación de fraude ocupacional MEDIANTE la gestión y evaluación de riesgos, ejecución de planes de seguridad, implementación de controles e investigación de conductas irregulares y transacciones susceptibles de fraude interno	Porcentaje de Riesgos No Tributarios - IRNOT	Trimestral
<b>PROCESOS HABILITANTES DE APOYO</b>				
1	Departamento de Comunicación	Incrementar la eficiencia en la gestión comunicacional interna y externa MEDIANTE acciones informativas, persuasivas y de transparencia conforme a las necesidades institucionales.	Porcentaje de satisfacción del usuario interno a los requerimientos comunicacionales	Trimestral
1	Subdirección General de Desarrollo Organizacional	Incrementar la eficacia y eficiencia de los procesos de desarrollo organizacional contribuyendo con innovación a la gestión tributaria	Porcentaje ejecución presupuestaria - Gasto Corriente	40,10%
1	Dirección Nacional Administrativa - Financiera	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%
2	Dirección Nacional Administrativa - Financiera	Incrementar la eficiencia y eficacia de la administración, gestión y el control oportuno de los recursos institucionales	Porcentaje ejecución presupuestaria - Gasto Corriente	40,10%
1	Departamento Administrativo	Incrementar la efectividad de la gestión administrativa MEDIANTE la ejecución de los procesos de compras, administración y mantenimiento de bienes institucionales	Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme a la fecha de vencimiento del trámite	Trimestral
2	Departamento Administrativo	Incrementar la efectividad de la gestión administrativa MEDIANTE la ejecución de los procesos de compras, administración y mantenimiento de bienes institucionales	Porcentaje de procesos de contratación revisados de manera efectiva dentro del periodo establecido	100,00%
3	Departamento Administrativo	Incrementar la efectividad de la gestión administrativa MEDIANTE la ejecución de los procesos de compras, administración y mantenimiento de bienes institucionales	Porcentaje de eficiencia en la atención de requerimiento de bienes institucionales	97,00%
4	Departamento Administrativo	Incrementar la efectividad de la gestión administrativa MEDIANTE la ejecución de los procesos de compras, administración y mantenimiento de bienes institucionales	Porcentaje de eficiencia en la atención de los requerimientos administrativos de Mantenimiento e Infraestructura	95,00%
1	Departamento Financiero	Incrementar la efectividad de los procesos financieros MEDIANTE su seguimiento, registro y control	Porcentaje de eficiencia de los procesos financieros ejecutados en el departamento	90,00%
2	Departamento Financiero	Incrementar la efectividad de los procesos financieros MEDIANTE su seguimiento, registro y control	Porcentaje ejecución presupuestaria - Gasto Corriente	40,10%
1	Secretaría General	Incrementar la efectividad de la gestión documental MEDIANTE el fortalecimiento de los procesos de ingreso, notificación y custodia	Porcentaje de eficiencia en la notificación	99,00%
2	Secretaría General	Incrementar la efectividad de la gestión documental MEDIANTE el fortalecimiento de los procesos de ingreso, notificación y custodia	Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo	99,00%
3	Secretaría General	Incrementar la efectividad de la gestión documental MEDIANTE el fortalecimiento de los procesos de ingreso, notificación y custodia	Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo - Archivo Central	98,00%
1	Dirección Nacional de Talento Humano	Incrementar la efectividad en los procesos de talento humano, alineados y hacia la consecución de los objetivos institucionales.	Porcentaje de efectividad de los procesos de la Dirección Nacional de Talento Humano	Trimestral
1	Departamento de Gestión del Talento Humano	Incrementar la efectividad de los procesos relacionados con la gestión de talento humano MEDIANTE la simplificación y automatización, atrayendo y reteniendo talentos óptimos, y fortaleciendo la ética e identidad institucional.	Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)	Trimestral
1	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano	Incrementar la efectividad de la gestión de la planificación, desarrollo y evaluación del desempeño, MEDIANTE el fortalecimiento de la estructura posicional, perfiles de puestos y desarrollo de competencias tendientes a mejorar el desempeño del talento humano.	Porcentaje de satisfacción de los servidores capacitados respecto a eventos internos programados y no programados.	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 cuantificable
1	Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional	Incrementar la efectividad en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo orientado al bienestar MEDIANTE la coordinación de acciones que fomenten entornos de trabajo seguros, generando una cultura de prevención de riesgos laborales.	Porcentaje de desarrollo del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	Trimestral
2	Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional	Incrementar la efectividad en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo orientado al bienestar MEDIANTE la coordinación de acciones que fomenten entornos de trabajo seguros, generando una cultura de prevención de riesgos laborales.	Porcentaje de riesgos laborales	Semestral
1	Dirección Nacional de Tecnología	Incrementar la adopción de nuevas tecnologías que impulsen la calidad total en la prestación de los servicios tecnológicos.	Porcentaje de adopción de nuevas tendencias tecnológicas o metodologías que impulsen la calidad total en la prestación de servicios tecnológicos	Semestral
1	Departamento de Desarrollo	Incrementar la calidad en la construcción y mantenimiento de aplicaciones institucionales y modelos para la ingeniería de datos MEDIANTE la optimización de los procesos de desarrollo y mantenimiento y el uso eficiente de los recursos.	Porcentaje de calidad en el desarrollo y mantenimiento de modelos para la ingeniería de datos estructurados y no estructurados	Trimestral
2	Departamento de Desarrollo	Incrementar la calidad en la construcción y mantenimiento de aplicaciones institucionales y modelos para la ingeniería de datos MEDIANTE la optimización de los procesos de desarrollo y mantenimiento y el uso eficiente de los recursos.	Porcentaje de calidad en el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones tecnológicas	Trimestral
1	Departamento de Infraestructura y Operaciones	Incrementar la eficacia de la operación de la infraestructura de hardware, software y comunicaciones que soportan los servicios tecnológicos MEDIANTE el fortalecimiento de los procesos e infraestructura tecnológica.	Porcentaje de disponibilidad de la infraestructura tecnológica	99,50%
1	Departamento de Planificación TI y Gestión de Información-Datos	Reducir la brecha de estandarización y adopción de nuevas tecnologías MEDIANTE la gobernanza y gestión tecnológica de: arquitectura, planificación, capacidad, catálogo y niveles de servicios, así como la gestión de datos e información alineada a los ejes institucionales.	Porcentaje de cumplimiento de los indicadores del acuerdo de nivel de servicios tecnológicos	Trimestral
2	Departamento de Planificación TI y Gestión de Información-Datos	Reducir la brecha de estandarización y adopción de nuevas tecnologías MEDIANTE la gobernanza y gestión tecnológica de: arquitectura, planificación, capacidad, catálogo y niveles de servicios, así como la gestión de datos e información alineada a los ejes institucionales.	Porcentaje de atención oportuna de necesidades de información interna (unidades de esta Administración Tributaria) y externa (Entidades Externas con Acuerdos o Convenios de intercambio de información nacionales)	Trimestral
1	Departamento de Seguridad Informática	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	Trimestral
2	Departamento de Seguridad Informática	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 Residual de Riesgos de Seguridad Informática de los Servicios Tecnológicos	Trimestral
<b>LINK PARA DESCARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR)</b>				<a href="#">Reporte del GPR</a>
<b>FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:</b>			31/05/2023	
<b>PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:</b>			MENSUAL	
<b>UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL a4):</b>			DIRECCIÓN NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y GESTION ESTRATÉGICA	
<b>RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a4):</b>			MARÍA CARIDAD CARRIÓN SOLÍS	
<b>CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:</b>			<a href="mailto:mccarrion@sri.gob.ec">mccarrion@sri.gob.ec</a>	
<b>NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:</b>			(02) 393-6300 EXTENSIÓN 18400	