

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 |
|---|--------------------------|---|---|--------------------|
| PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO | | | | |
| 1 | Dirección General | Incrementar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias en la ciudadanía, | Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación | 100,00% |
| 2 | Dirección General | Incrementar la eficiencia en la gestión de cartera y cobro MEDIANTE la aplicación del cobro ejecutivo, la implementación de productos que faciliten la recuperación de valores adeudados y la gestión persuasiva a contribuyentes deudores, | Gestión de cartera en firme | 85,00% |
| 3 | Dirección General | Incrementar la eficiencia en la gestión de cartera y cobro MEDIANTE la aplicación del cobro ejecutivo, la implementación de productos que faciliten la recuperación de valores adeudados y la gestión persuasiva a contribuyentes deudores. | Porcentaje de ciudadanos efectivamente capacitados en el ámbito del Plan de Cumplimiento Tributario | 70,00% |
| 4 | Dirección General | Incrementar la efectividad de la recaudación, del reintegro tributario y de la devolución de impuestos MEDIANTE la optimización de los procesos, la implementación de nuevos productos y servicios, capacitación y difusión de las formas de reintegro a la ciudadanía, la simplificación, estandarización, informatización y automatización de los procedimientos. | Brecha de pago de las declaraciones en monto a nivel nacional | 2,47% |
| 5 | Dirección General | Incrementar la eficacia en los programas de control en segmentos estratégicamente priorizados | Porcentaje de cumplimiento del rendimiento establecido en los procesos de control - consolidado | 95,00% |
| 6 | Dirección General | Incrementar el nivel de cumplimiento tributario a nivel nacional | Porcentaje de cobertura de los procesos de control, relacionados con la brecha de veracidad | 100,00% |
| 7 | Dirección General | Incrementar el nivel de cumplimiento tributario a nivel nacional | Brecha de presentación | 11,72% |
| 8 | Dirección General | Incrementar la eficacia en la gestión de los procedimientos administrativos y judiciales. | Porcentaje de efectividad de los procesos de la Dirección Nacional Jurídica | 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 |
|--|---|---|--|--------------------|
| PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO | | | | |
| 2 | Departamento Procesal Jurídico Tributario | Incrementar la eficacia en los procesos de asesoría, y en la supervisión de la defensa dentro de procesos contencioso tributarios, penales y constitucionales, de las direcciones zonales y provinciales MEDIANTE el mejoramiento en los procesos de asesoría jurídica y supervisión. | Porcentaje de consultas internas atendidas dentro del plazo | 80,00% |
| 3 | Departamento Procesal Jurídico Tributario | Incrementar la eficacia en los procesos de asesoría, y en la supervisión de la defensa dentro de procesos contencioso tributarios, penales y constitucionales, de las direcciones zonales y provinciales MEDIANTE el mejoramiento en los procesos de asesoría jurídica y supervisión. | Porcentaje de sentencias contencioso tributarias "en contra" analizadas dentro del plazo | 90,00% |
| 4 | Departamento Procesal Jurídico Tributario | Incrementar la eficacia en los procesos de asesoría, y en la supervisión de la defensa dentro de procesos contencioso tributarios, penales y constitucionales, de las direcciones zonales y provinciales MEDIANTE el mejoramiento en los procesos de asesoría jurídica y supervisión. | Porcentaje de gestiones penales atendidas dentro del plazo | 100,00% |
| 5 | Departamento Procesal Jurídico Tributario | Incrementar la eficacia en los procesos de asesoría, y en la supervisión de la defensa dentro de procesos contencioso tributarios, penales y constitucionales, de las direcciones zonales y provinciales MEDIANTE el mejoramiento en los procesos de asesoría jurídica y supervisión. | Porcentaje de consultas externas gestionadas por el Departamento Procesal Jurídico Tributario dentro del término | #N/A |
| 1 | Subdirección General de Cumplimiento Tributario | Incrementar la eficiencia en la gestión de cartera y cobro MEDIANTE la aplicación del cobro ejecutivo, la implementación de productos que faciliten la recuperación de valores adeudados y la gestión persuasiva a contribuyentes deudores. | Gestión de la Cartera Firme | 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 |
|-----|---|---|---|--------------------|
| 2 | Subdirección General de Cumplimiento Tributario | Incrementar eficiencia de la asistencia, la educación tributaria y capacitación al ciudadano MEDIANTE la potenciación de los canales de atención al ciudadano/contribuyente, la promoción y difusión de los derechos de los contribuyentes orientados al cumplimiento de sus obligaciones tributarias. | Porcentaje de ciudadanos efectivamente capacitados en el ámbito del Plan de Cumplimiento Tributario | 70,00% |
| 3 | Subdirección General de Cumplimiento Tributario | Incrementar la efectividad de la recaudación, del reintegro tributario y de la devolución de impuestos MEDIANTE la optimización de los procesos, la implementación de nuevos productos y servicios, capacitación y difusión de las formas de reintegro a la ciudadanía, la simplificación, estandarización, informatización y automatización de los procedimientos. | Brecha de pago de las declaraciones en monto a nivel nacional | 2,47% |
| 4 | Subdirección General de Cumplimiento Tributario | Incrementar la eficacia en los programas de control en segmentos estratégicamente priorizados | Porcentaje de cumplimiento del rendimiento establecido en los procesos de control - consolidado | 95,00% |
| 5 | Subdirección General de Cumplimiento Tributario | Incrementar el nivel de cumplimiento tributario a nivel nacional | Porcentaje de cobertura de los procesos de control, relacionados con la brecha de veracidad | 100,00% |
| 6 | Subdirección General de Cumplimiento Tributario | Incrementar el nivel de cumplimiento tributario a nivel nacional | Brecha de presentación | 11,72% |
| 1 | Dirección Nacional de Control Tributario | Incrementar la eficacia en los programas de control en segmentos estratégicamente priorizados | Brecha de presentación Impuesto a la Renta Sociedades | 5,21% |
| 2 | Dirección Nacional de Control Tributario | Incrementar la eficacia en los programas de control en segmentos estratégicamente priorizados | Brecha de presentación Impuesto al Valor Agregado regularización 6 meses | 15,05% |
| 3 | Dirección Nacional de Control Tributario | Incrementar la eficacia en los programas de control en segmentos estratégicamente priorizados | Brecha de presentación Retenciones en la fuente de Impuesto a la Renta | 4,54% |
| 4 | Dirección Nacional de Control Tributario | Incrementar la eficacia en los programas de control en segmentos estratégicamente priorizados | Brecha de presentación Anexos Transaccionales | 7,35% |
| 5 | Dirección Nacional de Control Tributario | Incrementar la eficacia en los programas de control en segmentos estratégicamente priorizados | Brecha de presentación Impuesto a los Consumos Especiales | 7,98% |
| 6 | Dirección Nacional de Control Tributario | Incrementar la eficacia en los programas de control en segmentos estratégicamente priorizados | Brecha de presentación Anexo Relación de Dependencia | 2,18% |

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 | Dirección Nacional de Control Tributario | Incrementar la eficacia en los programas de control en segmentos estratégicamente priorizados | Porcentaje de cumplimiento del rendimiento establecido en los procesos de control - consolidado | 95,00% |
| 8 | Dirección Nacional de Control Tributario | Incrementar la eficacia en los programas de control en segmentos estratégicamente priorizados | Brecha de presentación Impuesto a la Renta Personas Naturales | 3,03% |
| 9 | Dirección Nacional de Control Tributario | Incrementar la eficacia en los programas de control en segmentos estratégicamente priorizados | Porcentaje de cumplimiento oportuno de los programas preventivo, disuasivo y ejecutivo de control de emisión de comprobantes de venta y de sustento documental de mercancías. | 100,00% |
| 1 | Departamento de Fedatarios Fiscales | Incrementar la eficacia en los programas de control de sustento documental y en campo MEDIANTE la aplicación de criterios de racionalización de recursos, costo de oportunidad, costo político e imagen del SRI | Porcentaje de cumplimiento oportuno de los programas preventivo, disuasivo y ejecutivo de control de emisión de comprobantes de venta y de sustento documental de mercancías. | 100,00% |
| 1 | Departamento de Auditoría Tributaria | 2. Incrementar el cumplimiento oportuno y veraz de las obligaciones tributarias, MEDIANTE la programación de controles, derivados de la aplicación de un modelo de gestión integral de riesgos tributarios, fortaleciendo el apoyo y seguimiento a los procesos de control a las Direcciones Zonales, con la optimización y difusión de procesos y directrices técnicas emitidas desde el departamento. | Porcentaje de cumplimiento del rendimiento establecido en los procesos de control - Auditoría Tributaria | 95,00% |
| 2 | Departamento de Auditoría Tributaria | 2. Incrementar el cumplimiento oportuno y veraz de las obligaciones tributarias, MEDIANTE la programación de controles, derivados de la aplicación de un modelo de gestión integral de riesgos tributarios, fortaleciendo el apoyo y seguimiento a los procesos de control a las Direcciones Zonales, con la optimización y difusión de procesos y directrices técnicas emitidas desde el departamento. | Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite | 90,00% |
| 3 | Departamento de Auditoría Tributaria | 2. Incrementar el cumplimiento oportuno y veraz de las obligaciones tributarias, MEDIANTE la programación de controles, derivados de la aplicación de un modelo de gestión integral de riesgos tributarios, fortaleciendo el apoyo y seguimiento a los procesos de control a las Direcciones Zonales, con la optimización y difusión de procesos y directrices técnicas emitidas desde el departamento. | Porcentaje de seguimiento sobre procesos de control ejecutados en los departamentos de Auditoría Tributaria a nivel nacional | 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 |
|-----|--------------------------------------|---|--|--------------------|
| 4 | Departamento de Auditoría Tributaria | 2. Incrementar el cumplimiento oportuno y veraz de las obligaciones tributarias, MEDIANTE la programación de controles, derivados de la aplicación de un modelo de gestión integral de riesgos tributarios, fortaleciendo el apoyo y seguimiento a los procesos de control a las Direcciones Zonales, con la optimización y difusión de procesos y directrices técnicas emitidas desde el departamento. | Porcentaje de cumplimiento de la planificación de casos para realizar apoyo técnico, acompañamiento, supervisión y revisión de calidad | 80,00% |
| 1 | Departamento de Gestión Tributaria | Incrementar el cumplimiento tributario MEDIANTE la ejecución efectiva de las actividades de habilitación y control, la administración de aplicativos y la emisión de lineamientos técnicos | Porcentaje de cumplimiento del rendimiento establecido en los procesos de control - Gestión Tributaria | 95,00% |
| 2 | Departamento de Gestión Tributaria | Incrementar el cumplimiento tributario MEDIANTE la ejecución efectiva de las actividades de habilitación y control, la administración de aplicativos y la emisión de lineamientos técnicos | Porcentaje de Cobertura de los programas de Control | 90,00% |
| 3 | Departamento de Gestión Tributaria | Incrementar el cumplimiento tributario MEDIANTE la ejecución efectiva de las actividades de habilitación y control, la administración de aplicativos y la emisión de lineamientos técnicos | Brecha de presentación Impuesto a la Renta Personas Naturales | 3,03% |
| 4 | Departamento de Gestión Tributaria | Incrementar el cumplimiento tributario MEDIANTE la ejecución efectiva de las actividades de habilitación y control, la administración de aplicativos y la emisión de lineamientos técnicos | Brecha de presentación Impuesto a la Renta Sociedades | 5,21% |
| 5 | Departamento de Gestión Tributaria | Incrementar el cumplimiento tributario MEDIANTE la ejecución efectiva de las actividades de habilitación y control, la administración de aplicativos y la emisión de lineamientos técnicos | Brecha de presentación Impuesto al Valor Agregado regularización 6 meses | 15,05% |
| 6 | Departamento de Gestión Tributaria | Incrementar el cumplimiento tributario MEDIANTE la ejecución efectiva de las actividades de habilitación y control, la administración de aplicativos y la emisión de lineamientos técnicos | Brecha de presentación Retenciones en la fuente de Impuesto a la Renta | 4,54% |

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 Gestión Tributaria | Incrementar el cumplimiento tributario MEDIANTE la ejecución efectiva de las actividades de habilitación y control, la administración de aplicativos y la emisión de lineamientos técnicos | Brecha de presentación Anexos Transaccionales | 7,35% |
| 8 | Departamento de Gestión Tributaria | Incrementar el cumplimiento tributario MEDIANTE la ejecución efectiva de las actividades de habilitación y control, la administración de aplicativos y la emisión de lineamientos técnicos | Brecha de presentación Impuesto a los Consumos Especiales | 7,98% |
| 9 | Departamento de Gestión Tributaria | Incrementar el cumplimiento tributario MEDIANTE la ejecución efectiva de las actividades de habilitación y control, la administración de aplicativos y la emisión de lineamientos técnicos | Brecha de presentación Anexo Relación de Dependencia | 2,18% |
| 10 | Departamento de Gestión Tributaria | Incrementar el cumplimiento tributario MEDIANTE la ejecución efectiva de las actividades de habilitación y control, la administración de aplicativos y la emisión de lineamientos técnicos | Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite | 90,00% |
| 1 | Departamento de Riesgos e Información Tributaria | Incrementar la eficiencia y efectividad de los procesos de cadena de valor MEDIANTE la gestión de información y riesgos tributarios por brechas, obligaciones y beneficios, sectores y/o grupos de contribuyentes. | Porcentaje de atención oportuna de necesidades de información interna (unidades de la Administración Tributaria) y externa (Entidades Externas con Acuerdos o Convenios de intercambio de información nacionales) | 83,00% |
| 2 | Departamento de Riesgos e Información Tributaria | Incrementar la eficiencia y efectividad de los procesos de cadena de valor MEDIANTE la gestión de información y riesgos tributarios por brechas, obligaciones y beneficios, sectores y/o grupos de contribuyentes. | Porcentaje de atención de solicitudes de intercambio de información previa petición dentro del plazo | 90,00% |
| 3 | Departamento de Riesgos e Información Tributaria | Incrementar la eficiencia y efectividad de los procesos de cadena de valor MEDIANTE la gestión de información y riesgos tributarios por brechas, obligaciones y beneficios, sectores y/o grupos de contribuyentes. | Porcentaje de medidas de prevención o reducción de riesgos tributarios ejecutadas dentro del plazo | 95,00% |
| 4 | Departamento de Riesgos e Información Tributaria | Incrementar la eficiencia y efectividad de los procesos de cadena de valor MEDIANTE la gestión de información y riesgos tributarios por brechas, obligaciones y beneficios, sectores y/o grupos de contribuyentes. | Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite | 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 |
|-----|-------------------------------------|---|--|--------------------|
| 1 | Dirección de Grandes Contribuyentes | Incrementar el cumplimiento oportuno, voluntario y veraz de las obligaciones tributarias de los Grandes Contribuyentes MEDIANTE la aplicación de políticas, normas y la ejecución efectiva de procedimientos establecidos en asistencia, cobro, fiscalización, reclamos, devoluciones y procuración, con especialización en los principales sectores económicos | Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite DGC | 90,00% |
| 2 | Dirección de Grandes Contribuyentes | Incrementar el cumplimiento oportuno, voluntario y veraz de las obligaciones tributarias de los Grandes Contribuyentes MEDIANTE la aplicación de políticas, normas y la ejecución efectiva de procedimientos establecidos en asistencia, cobro, fiscalización, reclamos, devoluciones y procuración, con especialización en los principales sectores económicos | Porcentaje de oportunidad en la atención de consultas de valoración previa DGC | 95,00% |
| 3 | Dirección de Grandes Contribuyentes | Incrementar el cumplimiento oportuno, voluntario y veraz de las obligaciones tributarias de los Grandes Contribuyentes MEDIANTE la aplicación de políticas, normas y la ejecución efectiva de procedimientos establecidos en asistencia, cobro, fiscalización, reclamos, devoluciones y procuración, con especialización en los principales sectores económicos | Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación DGC | 100,00% |
| 4 | Dirección de Grandes Contribuyentes | Incrementar el cumplimiento oportuno, voluntario y veraz de las obligaciones tributarias de los Grandes Contribuyentes MEDIANTE la aplicación de políticas, normas y la ejecución efectiva de procedimientos establecidos en asistencia, cobro, fiscalización, reclamos, devoluciones y procuración, con especialización en los principales sectores económicos | Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo DGC | 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 |
|------------|-------------------------------------|---|---|---------------------------|
| 5 | Dirección de Grandes Contribuyentes | Incrementar el cumplimiento oportuno, voluntario y veraz de las obligaciones tributarias de los Grandes Contribuyentes MEDIANTE la aplicación de políticas, normas y la ejecución efectiva de procedimientos establecidos en asistencia, cobro, fiscalización, reclamos, devoluciones y procuración, con especialización en los principales sectores económicos | Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada DGC | 85,00% |
| 6 | Dirección de Grandes Contribuyentes | Incrementar el cumplimiento oportuno, voluntario y veraz de las obligaciones tributarias de los Grandes Contribuyentes MEDIANTE la aplicación de políticas, normas y la ejecución efectiva de procedimientos establecidos en asistencia, cobro, fiscalización, reclamos, devoluciones y procuración, con especialización en los principales sectores económicos | Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo DGC | 98,00% |
| 7 | Dirección de Grandes Contribuyentes | Incrementar el cumplimiento oportuno, voluntario y veraz de las obligaciones tributarias de los Grandes Contribuyentes MEDIANTE la aplicación de políticas, normas y la ejecución efectiva de procedimientos establecidos en asistencia, cobro, fiscalización, reclamos, devoluciones y procuración, con especialización en los principales sectores económicos | Brecha de pago de las declaraciones en monto DGC | 0,28% |
| 8 | Dirección de Grandes Contribuyentes | Incrementar el cumplimiento oportuno, voluntario y veraz de las obligaciones tributarias de los Grandes Contribuyentes MEDIANTE la aplicación de políticas, normas y la ejecución efectiva de procedimientos establecidos en asistencia, cobro, fiscalización, reclamos, devoluciones y procuración, con especialización en los principales sectores económicos | Brecha de presentación DGC | 0,30% |

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 |
|-----|---|---|---|--------------------|
| 9 | Dirección de Grandes Contribuyentes | Incrementar el cumplimiento oportuno, voluntario y veraz de las obligaciones tributarias de los Grandes Contribuyentes MEDIANTE la aplicación de políticas, normas y la ejecución efectiva de procedimientos establecidos en asistencia, cobro, fiscalización, reclamos, devoluciones y procuración, con especialización en los principales sectores económicos | Gestión de la Cartera Firme DGC | 85,00% |
| 10 | Dirección de Grandes Contribuyentes | Incrementar el cumplimiento oportuno, voluntario y veraz de las obligaciones tributarias de los Grandes Contribuyentes MEDIANTE la aplicación de políticas, normas y la ejecución efectiva de procedimientos establecidos en asistencia, cobro, fiscalización, reclamos, devoluciones y procuración, con especialización en los principales sectores económicos | Porcentaje de cumplimiento del rendimiento establecido en los procesos de control - Fiscalización de Grandes Contribuyentes DGC | 95,00% |
| 1 | Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano | Incrementar eficiencia de la asistencia, la educación tributaria y habilitación al ciudadano MEDIANTE la potenciación de los canales de atención al ciudadano/contribuyente, la promoción y difusión de los derechos de los contribuyentes orientados al cumplimiento de sus obligaciones tributarias. | Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios | 22 |
| 2 | Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano | Incrementar eficiencia de la asistencia, la educación tributaria y habilitación al ciudadano MEDIANTE la potenciación de los canales de atención al ciudadano/contribuyente, la promoción y difusión de los derechos de los contribuyentes orientados al cumplimiento de sus obligaciones tributarias. | Porcentaje de efectividad de los procesos de la Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano | 90,00% |
| 3 | Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano | Incrementar eficiencia de la asistencia, la educación tributaria y habilitación al ciudadano MEDIANTE la potenciación de los canales de atención al ciudadano/contribuyente, la promoción y difusión de los derechos de los contribuyentes orientados al cumplimiento de sus obligaciones tributarias. | Gestión de la Cartera Firme | 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 |
|-----|---|--|--|--------------------|
| 4 | Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano | Incrementar eficiencia de la asistencia, la educación tributaria y habilitación al ciudadano MEDIANTE la potenciación de los canales de atención al ciudadano/contribuyente, la promoción y difusión de los derechos de los contribuyentes orientados al cumplimiento de sus obligaciones tributarias. | Porcentaje de ciudadanos efectivamente capacitados en el ámbito del Plan de Cumplimiento Tributario | 70,00% |
| 5 | Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano | Incrementar eficiencia de la asistencia, la educación tributaria y habilitación al ciudadano MEDIANTE la potenciación de los canales de atención al ciudadano/contribuyente, la promoción y difusión de los derechos de los contribuyentes orientados al cumplimiento de sus obligaciones tributarias. | Brecha de pago de las declaraciones en monto a nivel nacional | 2,47% |
| 1 | Departamento de Asistencia al Ciudadano | Incrementar eficiencia de la asistencia, la educación tributaria y habilitación al ciudadano MEDIANTE la potenciación de los canales de atención al ciudadano/contribuyente, la promoción y difusión de los derechos de los contribuyentes orientados al cumplimiento de sus obligaciones tributarias. | Porcentaje de satisfacción de contribuyentes en los eventos de capacitación externa. | 97,00% |
| 2 | Departamento de Asistencia al Ciudadano | Incrementar eficiencia de la asistencia, la educación tributaria y habilitación al ciudadano MEDIANTE la potenciación de los canales de atención al ciudadano/contribuyente, la promoción y difusión de los derechos de los contribuyentes orientados al cumplimiento de sus obligaciones tributarias. | Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios | 22 |
| 3 | Departamento de Asistencia al Ciudadano | Incrementar eficiencia de la asistencia, la educación tributaria y habilitación al ciudadano MEDIANTE la potenciación de los canales de atención al ciudadano/contribuyente, la promoción y difusión de los derechos de los contribuyentes orientados al cumplimiento de sus obligaciones tributarias. | Porcentaje de satisfacción de la atención del servidor público en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios | 97,00% |
| 4 | Departamento de Asistencia al Ciudadano | Incrementar eficiencia de la asistencia, la educación tributaria y habilitación al ciudadano MEDIANTE la potenciación de los canales de atención al ciudadano/contribuyente, la promoción y difusión de los derechos de los contribuyentes orientados al cumplimiento de sus obligaciones tributarias. | Tiempo promedio de espera en atención de llamadas en el canal SRI-telefónico | 43 |

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 |
|-----|---|--|--|--------------------|
| 5 | Departamento de Asistencia al Ciudadano | Incrementar eficiencia de la asistencia, la educación tributaria y habilitación al ciudadano MEDIANTE la potenciación de los canales de atención al ciudadano/contribuyente, la promoción y difusión de los derechos de los contribuyentes orientados al cumplimiento de sus obligaciones tributarias. | Porcentaje de cumplimiento de ciudadanos-contribuyentes capacitados | 98,00% |
| 6 | Departamento de Asistencia al Ciudadano | Incrementar eficiencia de la asistencia, la educación tributaria y habilitación al ciudadano MEDIANTE la potenciación de los canales de atención al ciudadano/contribuyente, la promoción y difusión de los derechos de los contribuyentes orientados al cumplimiento de sus obligaciones tributarias. | Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite | 90,00% |
| 7 | Departamento de Asistencia al Ciudadano | Incrementar eficiencia de la asistencia, la educación tributaria y habilitación al ciudadano MEDIANTE la potenciación de los canales de atención al ciudadano/contribuyente, la promoción y difusión de los derechos de los contribuyentes orientados al cumplimiento de sus obligaciones tributarias. | Porcentaje de nivel de satisfacción de los ciudadanos/contribuyentes en el SRI Telefónico | 90,00% |
| 8 | Departamento de Asistencia al Ciudadano | Incrementar eficiencia de la asistencia, la educación tributaria y habilitación al ciudadano MEDIANTE la potenciación de los canales de atención al ciudadano/contribuyente, la promoción y difusión de los derechos de los contribuyentes orientados al cumplimiento de sus obligaciones tributarias. | Porcentaje de quejas gestionadas | 94,00% |
| 9 | Departamento de Asistencia al Ciudadano | Incrementar eficiencia de la asistencia, la educación tributaria y habilitación al ciudadano MEDIANTE la potenciación de los canales de atención al ciudadano/contribuyente, la promoción y difusión de los derechos de los contribuyentes orientados al cumplimiento de sus obligaciones tributarias. | Porcentaje de sugerencias gestionadas | 92,00% |
| 10 | Departamento de Asistencia al Ciudadano | Incrementar eficiencia de la asistencia, la educación tributaria y habilitación al ciudadano MEDIANTE la potenciación de los canales de atención al ciudadano/contribuyente, la promoción y difusión de los derechos de los contribuyentes orientados al cumplimiento de sus obligaciones tributarias. | Porcentaje de Efectividad obtenido en el Control de Calidad del proceso de claves | 93,00% |

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 |
|-----|--|---|---|--------------------|
| 11 | Departamento de Asistencia al Ciudadano | Incrementar eficiencia de la asistencia, la educación tributaria y habilitación al ciudadano MEDIANTE la potenciación de los canales de atención al ciudadano/contribuyente, la promoción y difusión de los derechos de los contribuyentes orientados al cumplimiento de sus obligaciones tributarias. | Porcentaje de ciudadanos efectivamente capacitados en el ámbito del Plan de Cumplimiento Tributario | 70,00% |
| 1 | Departamento de Cobro | Incrementar la eficiencia en la gestión de cartera y cobro MEDIANTE la aplicación del cobro ejecutivo, la implementación de productos que faciliten la recuperación de valores adeudados y la gestión persuasiva a contribuyentes deudores. | Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada | 85,00% |
| 2 | Departamento de Cobro | Incrementar la eficiencia en la gestión de cartera y cobro MEDIANTE la aplicación del cobro ejecutivo, la implementación de productos que faciliten la recuperación de valores adeudados y la gestión persuasiva a contribuyentes deudores. | Gestión de la Cartera Firme | 85,00% |
| 3 | Departamento de Cobro | Incrementar la eficiencia en la gestión de cartera y cobro MEDIANTE la aplicación del cobro ejecutivo, la implementación de productos que faciliten la recuperación de valores adeudados y la gestión persuasiva a contribuyentes deudores. | Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite | 90,00% |
| 1 | Departamento de Recaudación y Reintegros | Incrementar la efectividad de la recaudación, del reintegro tributario y de la devolución de impuestos MEDIANTE la optimización de los procesos, la implementación de nuevos productos y servicios, capacitación y difusión de las formas de reintegro a la ciudadanía, la simplificación, estandarización, informatización y automatización de los procedimientos. | Brecha de pago de las declaraciones en monto del periodo, a nivel nacional | 1,98% |
| 2 | Departamento de Recaudación y Reintegros | Incrementar la efectividad de la recaudación, del reintegro tributario y de la devolución de impuestos MEDIANTE la optimización de los procesos, la implementación de nuevos productos y servicios, capacitación y difusión de las formas de reintegro a la ciudadanía, la simplificación, estandarización, informatización y automatización de los procedimientos. | Porcentaje de ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos por pago indebido y en exceso de Impuesto a la Renta Personas Naturales | 80,00% |

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 |
|---------------------------------|--|---|--|--------------------|
| 3 | Departamento de Recaudación y Reintegros | Incrementar la efectividad de la recaudación, del reintegro tributario y de la devolución de impuestos MEDIANTE la optimización de los procesos, la implementación de nuevos productos y servicios, capacitación y difusión de las formas de reintegro a la ciudadanía, la simplificación, estandarización, informatización y automatización de los procedimientos. | Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite | 90,00% |
| 4 | Departamento de Recaudación y Reintegros | Incrementar la efectividad de la recaudación, del reintegro tributario y de la devolución de impuestos MEDIANTE la optimización de los procesos, la implementación de nuevos productos y servicios, capacitación y difusión de las formas de reintegro a la ciudadanía, la simplificación, estandarización, informatización y automatización de los procedimientos. | Porcentaje de liquidaciones efectivamente acreditadas | 95,00% |
| PROCESOS DESCONCENTRADOS | | | | |
| 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 | 100,00% |
| 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 procesos judiciales atendidos dentro del plazo Zona 1 | 95,00% |
| 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. | Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo Zona 1 | 98,00% |

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 |
|-----|--------------------------|---|---|--------------------|
| 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. | Brecha de presentación Zona 1 | 15,50% |
| 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 Satisfacción de los ciudadanos/contribuyentes en los eventos de capacitaciones externa Zona 1 | 97,00% |
| 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. | Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios Zona 1 | 20 |
| 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. | Porcentaje de satisfacción de la atención del servidor público en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios Zona 1 | 97,00% |
| 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 cumplimiento de ciudadanos-contribuyentes capacitados Zona 1 | 98,00% |
| 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. | Brecha de pago de las declaraciones en monto Zona 1 | 5,33% |
| 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. | Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada Zona 1 | 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 |
|------------|---------------------------------|---|--|---------------------------|
| 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. | Gestión de la Cartera Firme Zona 1 | 85,00% |
| 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. | Porcentaje de ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos por pago indebido y en exceso de Impuesto a la Renta Personas Naturales Zona 1 | 80,00% |
| 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. | Porcentaje de cumplimiento del rendimiento mínimo esperado en los procesos de control finalizados Zona 1 | 85,00% |
| 14 | 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 pliegos elaborados dentro del plazo establecido Zona 1 | 90,00% |
| 15 | 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 requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido Zona 1 | 90,00% |
| 16 | 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 la planificación presupuestaria mensual en la Zona 1 | 96,00% |
| 17 | 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 la jornada laboral de las Direcciones Nacionales y Zonales (incluye Provinciales) Zona 1 | 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 |
|-----|--------------------------|--|--|--------------------|
| 18 | 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 gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas. por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 1 | 99,00% |
| 19 | 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 liquidaciones gestionadas dentro de los 15 días término. por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 1 | 99,00% |
| 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 servidores de las DZ capacitados con eventos del Plan Anual Institucional de Formación y Capacitación del Talento Humano (PAIF&CTH) y con eventos No programados gestionados y ejecutados a nivel Zona 1 | 96,12% |
| 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 evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido Zona 1 | 99,00% |
| 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 eficiencia en la notificación Zona 1 | 97,00% |
| 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 entrega de documentos a unidades dentro del plazo Zona 1 | 98,00% |
| 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 requerimientos atendidos dentro del plazo - Archivo Central Zona 1 | 97,00% |
| 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 trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite Zona 1 | 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 |
|-----|--------------------------|---|---|--------------------|
| 26 | 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 oportuno en la entrega de reportes mensuales Zona 1 | 98,00% |
| 27 | 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 | 95,00% |
| 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 | 100,00% |
| 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 procesos judiciales atendidos dentro del plazo Zona 2 | 95,00% |
| 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. | Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo Zona 2 | 98,00% |
| 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 presentación Zona 2 | 11,80% |
| 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. | Porcentaje de Satisfacción de los ciudadanos/contribuyentes en los eventos de capacitaciones externa Zona 2 | 97,00% |

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 |
|-----|--------------------------|---|--|--------------------|
| 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. | Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios Zona 2 | 15 |
| 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 satisfacción de la atención del servidor público en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios Zona 2 | 97,00% |
| 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. | Porcentaje de cumplimiento de ciudadanos-contribuyentes capacitados Zona 2 | 98,00% |
| 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 pago de las declaraciones en monto Zona 2 | 3,64% |
| 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. | Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada Zona 2 | 85,00% |
| 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. | Gestión de la Cartera Firme Zona 2 | 85,00% |
| 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. | Porcentaje de ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos por pago indebido y en exceso de Impuesto a la Renta Personas Naturales Zona 2 | 80,00% |

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 |
|-----|--------------------------|--|---|--------------------|
| 13 | 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 pliegos elaborados dentro del plazo establecido Zona 2 | 90,00% |
| 14 | 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 requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido Zona 2 | 90,00% |
| 15 | 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 la planificación presupuestaria mensual en la Zona 2 | 96,00% |
| 16 | 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 la jornada laboral de las Direcciones Nacionales y Zonales (incluye Provinciales) Zona 2 | 99,00% |
| 17 | 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 gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas. por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 2 | 99,00% |
| 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 liquidaciones gestionadas dentro de los 15 días término. por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 2 | 99,00% |
| 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 servidores de las DZ capacitados con eventos del Plan Anual Institucional de Formación y Capacitación del Talento Humano (PAIFCTH) y con eventos No programados gestionados y ejecutados a nivel Zona 2 | 96,12% |
| 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 cumplimiento de las gestiones inherentes a evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido Zona 2 | 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 |
|-----|--------------------------|---|---|--------------------|
| 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 | 93,00% |
| 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 | 98,00% |
| 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 | 94,00% |
| 24 | 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 trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite Zona 2 | 90,00% |
| 25 | 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 oportuno en la entrega de reportes mensuales Zona 2 | 98,00% |
| 26 | 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 | 95,00% |
| 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 | 100,00% |
| 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 procesos judiciales atendidos dentro del plazo Zona 3 | 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 |
|-----|--------------------------|---|---|--------------------|
| 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. | Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo Zona 3 | 98,00% |
| 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. | Brecha de presentación Zona 3 | 10,50% |
| 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 Satisfacción de los ciudadanos/contribuyentes en los eventos de capacitaciones externa Zona 3 | 97,00% |
| 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. | Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios Zona 3 | 15 |
| 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. | Porcentaje de satisfacción de la atención del servidor público en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios Zona 3 | 97,00% |
| 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 cumplimiento de ciudadanos-contribuyentes capacitados Zona 3 | 98,00% |
| 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. | Brecha de pago de las declaraciones en monto Zona 3 | 6,07% |

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 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 | 85,00% |
| 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. | Gestión de la Cartera Firme Zona 3 | 85,00% |
| 12 | 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 ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos por pago indebido y en exceso de Impuesto a la Renta Personas Naturales Zona 3 | 80,00% |
| 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. | Porcentaje de cumplimiento del rendimiento mínimo esperado en los procesos de control finalizados Zona 3 | 85,00% |
| 14 | 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 pliegos elaborados dentro del plazo establecido Zona 3 | 90,00% |
| 15 | 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 requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido Zona 3 | 90,00% |
| 16 | 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 la planificación presupuestaria mensual en la Zona 3 | 96,00% |
| 17 | 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 la jornada laboral de las Direcciones Nacionales y Zonales (incluye Provinciales) Zona 3 | 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 |
|-----|--------------------------|--|---|--------------------|
| 18 | 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 gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas. por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 3 | 99,00% |
| 19 | 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 liquidaciones gestionadas dentro de los 15 días término. por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 3 | 99,00% |
| 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 servidores de las DZ capacitados con eventos del Plan Anual Institucional de Formación y Capacitación del Talento Humano (PAIFCTH) y con eventos No programados gestionados y ejecutados a nivel Zona 3 | 96,12% |
| 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 evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido Zona 3 | 99,00% |
| 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 eficiencia en la notificación Zona 3 | 95,00% |
| 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 entrega de documentos a unidades dentro del plazo Zona 3 | 98,00% |
| 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 requerimientos atendidos dentro del plazo - Archivo Central Zona 3 | 97,00% |
| 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 trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite Zona 3 | 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 |
|-----|--------------------------|---|---|--------------------|
| 26 | 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 oportuno en la entrega de reportes mensuales Zona 3 | 98,00% |
| 27 | 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 | 95,00% |
| 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 | 100,00% |
| 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 procesos judiciales atendidos dentro del plazo Zona 4 | 95,00% |
| 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. | Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo Zona 4 | 98,00% |
| 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. | Brecha de presentación Zona 4 | 12,60% |
| 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 Satisfacción de los ciudadanos/contribuyentes en los eventos de capacitaciones externa Zona 4 | 97,00% |

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 |
|-----|--------------------------|---|--|--------------------|
| 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. | Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios Zona 4 | 25 |
| 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. | Porcentaje de satisfacción de la atención del servidor público en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios Zona 4 | 97,00% |
| 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 cumplimiento de ciudadanos-contribuyentes capacitados Zona 4 | 98,00% |
| 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. | Brecha de pago de las declaraciones en monto Zona 4 | 8,23% |
| 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. | Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada Zona 4 | 85,00% |
| 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. | Gestión de la Cartera Firme Zona 4 | 85,00% |
| 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. | Porcentaje de ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos por pago indebido y en exceso de Impuesto a la Renta Personas Naturales Zona 4 | 80,00% |

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 |
|-----|--------------------------|---|---|--------------------|
| 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. | Porcentaje de cumplimiento del rendimiento mínimo esperado en los procesos de control finalizados Zona 4 | 85,00% |
| 14 | 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 pliegos elaborados dentro del plazo establecido Zona 4 | 90,00% |
| 15 | 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 requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido Zona 4 | 90,00% |
| 16 | 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 la planificación presupuestaria mensual en la Zona 4 | 96,00% |
| 17 | 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 la jornada laboral de las Direcciones Nacionales y Zonales (incluye Provinciales) Zona 4 | 99,00% |
| 18 | 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 gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas. por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 4 | 99,00% |
| 19 | 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 liquidaciones gestionadas dentro de los 15 días término. por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 4 | 99,00% |
| 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 servidores de las DZ capacitados con eventos del Plan Anual Institucional de Formación y Capacitación del Talento Humano (PAIFCTH) y con eventos No programados gestionados y ejecutados a nivel Zona 4 | 96,12% |

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 |
|-----|--------------------------|---|--|--------------------|
| 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 evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido Zona 4 | 99,00% |
| 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 eficiencia en la notificación Zona 4 | 97,00% |
| 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 entrega de documentos a unidades dentro del plazo Zona 4 | 97,00% |
| 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 requerimientos atendidos dentro del plazo - Archivo Central Zona 4 | 98,00% |
| 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 trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite Zona 4 | 90,00% |
| 26 | 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 oportuno en la entrega de reportes mensuales Zona 4 | 98,00% |
| 27 | 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 | 95,00% |
| 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 | 100,00% |

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 |
|-----|--------------------------|---|---|--------------------|
| 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 procesos judiciales atendidos dentro del plazo Zona 5 | 95,00% |
| 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. | Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo Zona 5 | 98,00% |
| 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. | Brecha de presentación Zona 5 | 15,32% |
| 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 Satisfacción de los ciudadanos/contribuyentes en los eventos de capacitaciones externa Zona 5 | 97,00% |
| 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. | Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios Zona 5 | 15 |
| 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. | Porcentaje de satisfacción de la atención del servidor público en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios Zona 5 | 97,00% |
| 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 cumplimiento de ciudadanos-contribuyentes capacitados Zona 5 | 98,00% |

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 |
|-----|--------------------------|---|--|--------------------|
| 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. | Brecha de pago de las declaraciones en monto Zona 5 | 7,89% |
| 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. | Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada Zona 5 | 85,00% |
| 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. | Gestión de la Cartera Firme Zona 5 | 85,00% |
| 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. | Porcentaje de ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos por pago indebido y en exceso de Impuesto a la Renta Personas Naturales Zona 5 | 80,00% |
| 13 | 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 pliegos elaborados dentro del plazo establecido Zona 5 | 90,00% |
| 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. | Porcentaje de cumplimiento del rendimiento mínimo esperado en los procesos de control finalizados Zona 5 | 85,00% |
| 15 | 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 requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido Zona 5 | 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 |
|-----|--------------------------|--|---|--------------------|
| 16 | 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 la planificación presupuestaria mensual en la Zona 5 | 96,00% |
| 17 | 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 la jornada laboral de las Direcciones Nacionales y Zonales (incluye Provinciales) Zona 5 | 99,00% |
| 18 | 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 gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas. por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 5 | 99,00% |
| 19 | 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 liquidaciones gestionadas dentro de los 15 días término. por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 5 | 99,00% |
| 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 servidores de las DZ capacitados con eventos del Plan Anual Institucional de Formación y Capacitación del Talento Humano (PAIFCTH) y con eventos No programados gestionados y ejecutados a nivel Zona 5 | 96,12% |
| 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 evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido Zona 5 | 99,00% |
| 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 eficiencia en la notificación Zona 5 | 95,00% |
| 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 entrega de documentos a unidades dentro del plazo Zona 5 | 98,00% |

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 |
|-----|--------------------------|---|---|--------------------|
| 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 requerimientos atendidos dentro del plazo - Archivo Central Zona 5 | 95,00% |
| 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 trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite Zona 5 | 90,00% |
| 26 | 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 oportuno en la entrega de reportes mensuales Zona 5 | 98,00% |
| 27 | 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 | 95,00% |
| 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 | 100,00% |
| 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 procesos judiciales atendidos dentro del plazo Zona 6 | 95,00% |
| 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. | Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo Zona 6 | 98,00% |

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 |
|-----|--------------------------|---|---|--------------------|
| 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. | Brecha de presentación Zona 6 | 7,60% |
| 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 Satisfacción de los ciudadanos/contribuyentes en los eventos de capacitaciones externa Zona 6 | 97,00% |
| 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. | Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios Zona 6 | 12 |
| 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. | Porcentaje de satisfacción de la atención del servidor público en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios Zona 6 | 97,00% |
| 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 cumplimiento de ciudadanos-contribuyentes capacitados Zona 6 | 98,00% |
| 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. | Brecha de pago de las declaraciones en monto Zona 6 | 4,90% |
| 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. | Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada 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 |
|-----|--------------------------|---|--|--------------------|
| 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. | Gestión de la Cartera Firme Zona 6 | 85,00% |
| 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. | Porcentaje de ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos por pago indebido y en exceso de Impuesto a la Renta Personas Naturales Zona 6 | 80,00% |
| 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. | Porcentaje de cumplimiento del rendimiento mínimo esperado en los procesos de control finalizados Zona 6 | 85,00% |
| 14 | 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 pliegos elaborados dentro del plazo establecido Zona 6 | 90,00% |
| 15 | 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 requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido Zona 6 | 90,00% |
| 16 | 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 la planificación presupuestaria mensual en la Zona 6 | 96,00% |
| 17 | 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 la jornada laboral de las Direcciones Nacionales y Zonales (incluye Provinciales) Zona 6 | 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 |
|-----|--------------------------|--|---|--------------------|
| 18 | 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 gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas. por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 6 | 99,00% |
| 19 | 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 liquidaciones gestionadas dentro de los 15 días término. por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 6 | 99,00% |
| 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 servidores de las DZ capacitados con eventos del Plan Anual Institucional de Formación y Capacitación del Talento Humano (PAIFCTH) y con eventos No programados gestionados y ejecutados a nivel Zona 6 | 96,12% |
| 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 evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido Zona 6 | 99,00% |
| 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 eficiencia en la notificación Zona 6 | 94,00% |
| 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 entrega de documentos a unidades dentro del plazo Zona 6 | 97,00% |
| 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 requerimientos atendidos dentro del plazo - Archivo Central Zona 6 | 95,00% |
| 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 trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite Zona 6 | 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 |
|-----|--------------------------|---|---|--------------------|
| 26 | 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 oportuno en la entrega de reportes mensuales Zona 6 | 98,00% |
| 27 | 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 | 95,00% |
| 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 | 100,00% |
| 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 procesos judiciales atendidos dentro del plazo Zona 7 | 95,00% |
| 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. | Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo Zona 7 | 98,00% |
| 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. | Brecha de presentación Zona 7 | 8,00% |
| 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 Satisfacción de los ciudadanos/contribuyentes en los eventos de capacitaciones externa Zona 7 | 97,00% |

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 |
|-----|--------------------------|---|--|--------------------|
| 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. | Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios Zona 7 | 30 |
| 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. | Porcentaje de satisfacción de la atención del servidor público en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios Zona 7 | 97,00% |
| 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 cumplimiento de ciudadanos-contribuyentes capacitados Zona 7 | 98,00% |
| 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. | Brecha de pago de las declaraciones en monto Zona 7 | 6,06% |
| 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. | Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada Zona 7 | 85,00% |
| 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. | Gestión de la Cartera Firme Zona 7 | 85,00% |
| 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. | Porcentaje de ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos por pago indebido y en exceso de Impuesto a la Renta Personas Naturales Zona 7 | 80,00% |

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 |
|-----|--------------------------|---|---|--------------------|
| 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. | Porcentaje de cumplimiento del rendimiento mínimo esperado en los procesos de control finalizados Zona 7 | 85,00% |
| 14 | 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 pliegos elaborados dentro del plazo establecido Zona 7 | 90,00% |
| 15 | 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 requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido Zona 7 | 90,00% |
| 16 | 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 la planificación presupuestaria mensual en la Zona 7 | 96,00% |
| 17 | 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 la jornada laboral de las Direcciones Nacionales y Zonales (incluye Provinciales) Zona 7 | 99,00% |
| 18 | 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 gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas. por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 7 | 99,00% |
| 19 | 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 liquidaciones gestionadas dentro de los 15 días término. por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 7 | 99,00% |
| 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 servidores de las DZ capacitados con eventos del Plan Anual Institucional de Formación y Capacitación del Talento Humano (PAIFCTH) y con eventos No programados gestionados y ejecutados a nivel Zona 7 | 96,12% |

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 |
|-----|--------------------------|---|--|--------------------|
| 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 evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido Zona 7 | 99,00% |
| 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 eficiencia en la notificación Zona 7 | 96,00% |
| 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 entrega de documentos a unidades dentro del plazo Zona 7 | 98,00% |
| 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 requerimientos atendidos dentro del plazo - Archivo Central Zona 7 | 95,00% |
| 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 trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite Zona 7 | 90,00% |
| 26 | 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 oportuno en la entrega de reportes mensuales Zona 7 | 98,00% |
| 27 | 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 | 95,00% |
| 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 | 100,00% |

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 |
|-----|--------------------------|---|---|--------------------|
| 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 procesos judiciales atendidos dentro del plazo Zona 8 | 95,00% |
| 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. | Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo Zona 8 | 98,00% |
| 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. | Brecha de presentación Zona 8 | 14,80% |
| 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 Satisfacción de los ciudadanos/contribuyentes en los eventos de capacitaciones externa Zona 8 | 97,00% |
| 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. | Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios Zona 8 | 23 |
| 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. | Porcentaje de satisfacción de la atención del servidor público en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios Zona 8 | 97,00% |
| 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 cumplimiento de ciudadanos-contribuyentes capacitados Zona 8 | 98,00% |

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 |
|-----|--------------------------|---|--|--------------------|
| 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. | Brecha de pago de las declaraciones en monto Zona 8 | 4,26% |
| 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. | Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada Zona 8 | 85,00% |
| 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. | Gestión de la Cartera Firme Zona 8 | 85,00% |
| 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. | Porcentaje de ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos por pago indebido y en exceso de Impuesto a la Renta Personas Naturales Zona 8 | 80,00% |
| 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. | Porcentaje de cumplimiento del rendimiento mínimo esperado en los procesos de control finalizados Zona 8 | 85,00% |
| 14 | 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 pliegos elaborados dentro del plazo establecido Zona 8 | 90,00% |
| 15 | 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 requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido Zona 8 | 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 |
|-----|--------------------------|--|---|--------------------|
| 16 | 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 la planificación presupuestaria mensual en la Zona 8 | 96,00% |
| 17 | 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 la jornada laboral de las Direcciones Nacionales y Zonales (incluye Provinciales) Zona 8 | 99,00% |
| 18 | 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 gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas. por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 8 | 99,00% |
| 19 | 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 liquidaciones gestionadas dentro de los 15 días término. por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 8 | 99,00% |
| 20 | 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 servidores de las DZ capacitados con eventos del Plan Anual Institucional de Formación y Capacitación del Talento Humano (PAIFCTH) y con eventos No programados gestionados y ejecutados a nivel Zona 8 | 96,12% |
| 21 | 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 evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido Zona 8 | 99,00% |
| 22 | 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 | 95,00% |
| 23 | 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 | 97,00% |

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 |
|-----|--------------------------|---|---|--------------------|
| 24 | 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% |
| 25 | 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 trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite Zona 8 | 90,00% |
| 26 | 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 oportuno en la entrega de reportes mensuales Zona 8 | 98,00% |
| 27 | 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 | 95,00% |
| 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 | 100,00% |
| 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 procesos judiciales atendidos dentro del plazo Zona 9 | 95,00% |
| 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. | Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo Zona 9 | 98,00% |

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 |
|-----|--------------------------|---|---|--------------------|
| 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. | Brecha de presentación Zona 9 | 12,28% |
| 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 Satisfacción de los ciudadanos/contribuyentes en los eventos de capacitaciones externa Zona 9 | 97,00% |
| 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. | Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios Zona 9 | 30 |
| 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. | Porcentaje de satisfacción de la atención del servidor público en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios Zona 9 | 97,00% |
| 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 cumplimiento de ciudadanos-contribuyentes capacitados Zona 9 | 98,00% |
| 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. | Brecha de pago de las declaraciones en monto Zona 9 | 3,54% |
| 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. | Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada Zona 9 | 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 |
|-----|--------------------------|---|--|--------------------|
| 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. | Gestión de la Cartera Firme Zona 9 | 85,00% |
| 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. | Porcentaje de ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos por pago indebido y en exceso de Impuesto a la Renta Personas Naturales Zona 9 | 80,00% |
| 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. | Porcentaje de cumplimiento del rendimiento mínimo esperado en los procesos de control finalizados Zona 9 | 85,00% |
| 14 | 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 pliegos elaborados dentro del plazo establecido Zona 9 | 90,00% |
| 15 | 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 requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido Zona 9 | 90,00% |
| 16 | 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 la planificación presupuestaria mensual en la Zona 9 | 96,00% |
| 17 | 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 la jornada laboral de las Direcciones Nacionales y Zonales (incluye Provinciales) Zona 9 | 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 |
|-----|--------------------------|--|---|--------------------|
| 18 | 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 gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas. por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 9 | 99,00% |
| 19 | 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 liquidaciones gestionadas dentro de los 15 días término. por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 9 | 99,00% |
| 20 | 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 servidores de las DZ capacitados con eventos del Plan Anual Institucional de Formación y Capacitación del Talento Humano (PAIFCTH) y con eventos No programados gestionados y ejecutados a nivel Zona 9 | 96,12% |
| 21 | 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 evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido Zona 9 | 99,00% |
| 22 | 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 | 97,00% |
| 23 | 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 | 98,00% |
| 24 | 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% |
| 25 | 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 trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite 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 |
|--|---|--|---|--------------------|
| 26 | 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 oportuno en la entrega de reportes mensuales Zona 9 | 98,00% |
| 27 | 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 | 95,00% |
| PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA | | | | |
| 1 | Departamento de Inteligencia Tributaria | Incrementar la eficiencia en la producción y entrega de información de inteligencia para el combate a la evasión fiscal, elusión fiscal y lavado de activos, MEDIANTE la aplicación de técnicas de inteligencia estratégica y operativa, prevención de lavado de activos, la identificación de riesgos relacionados al fraude fiscal, y detección de operaciones inusuales e injustificadas. | Porcentaje de Informes de inteligencia operativa gestionados dentro del plazo | 90,00% |
| 2 | Departamento de Inteligencia Tributaria | Incrementar la eficiencia en la producción y entrega de información de inteligencia para el combate a la evasión fiscal, elusión fiscal y lavado de activos, MEDIANTE la aplicación de técnicas de inteligencia estratégica y operativa, prevención de lavado de activos, la identificación de riesgos relacionados al fraude fiscal, y detección de operaciones inusuales e injustificadas. | Porcentaje de productos de la CIESA gestionados dentro del plazo | 90,00% |
| 3 | Departamento de Inteligencia Tributaria | Incrementar la eficiencia en la producción y entrega de información de inteligencia para el combate a la evasión fiscal, elusión fiscal y lavado de activos, MEDIANTE la aplicación de técnicas de inteligencia estratégica y operativa, prevención de lavado de activos, la identificación de riesgos relacionados al fraude fiscal, y detección de operaciones inusuales e injustificadas. | Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite | 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 |
|-----|---|---|---|--------------------|
| 1 | Dirección Nacional Jurídica | Incrementar la eficacia en la gestión de los procedimientos administrativos y judiciales. | Porcentaje de efectividad de los procesos de la Dirección Nacional Jurídica | 90,00% |
| 1 | Departamento Procesal Jurídico Administrativo | Incrementar la calidad y oportunidad de los procesos administrativos o tributarios, MEDIANTE planes de mejora coordinados y asesoría adecuada a las distintas unidades departamentales. | Porcentaje de trámites de recursos de revisión notificados dentro del plazo | 80,00% |
| 2 | Departamento Procesal Jurídico Administrativo | Incrementar la calidad y oportunidad de los procesos administrativos o tributarios, MEDIANTE planes de mejora coordinados y asesoría adecuada a las distintas unidades departamentales. | Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo | 98,00% |
| 3 | Departamento Procesal Jurídico Administrativo | Incrementar la calidad y oportunidad de los procesos administrativos o tributarios, MEDIANTE planes de mejora coordinados y asesoría adecuada a las distintas unidades departamentales. | Porcentaje de cumplimiento de consultas de reclamos en análisis | 100,00% |
| 4 | Departamento Procesal Jurídico Administrativo | Incrementar la calidad y oportunidad de los procesos administrativos o tributarios, MEDIANTE planes de mejora coordinados y asesoría adecuada a las distintas unidades departamentales. | Porcentaje de productos jurídico-administrativos atendidos dentro del plazo asignado | 99,00% |
| 5 | Departamento Procesal Jurídico Administrativo | Incrementar la calidad y oportunidad de los procesos administrativos o tributarios, MEDIANTE planes de mejora coordinados y asesoría adecuada a las distintas unidades departamentales. | Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite | 90,00% |
| 1 | Departamento de Normativa | Incrementar la eficiencia en la elaboración y revisión de actos normativos MEDIANTE la evaluación de casos, asignación efectiva y simplificación | Porcentaje de cumplimiento oportuno del procesamiento de actos normativos, leyes, reglamentos e instrumentos internacionales en materia económica-tributaria y/o con afectación tributaria. | 85,00% |
| 2 | Departamento de Normativa | Incrementar la eficiencia en la elaboración y revisión de actos normativos MEDIANTE la evaluación de casos, asignación efectiva y simplificación | Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite | 90,00% |
| 1 | Subdirección General de Desarrollo Organizacional | Incrementar la eficiencia y eficacia de la administración, gestión y el control oportuno de los recursos institucionales. | Porcentaje de optimización Cero Papeles con el Sistema de Gestión Documental Quipux. | 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 |
|------------|--|--|---|---------------------------|
| 2 | Subdirección General de Desarrollo Organizacional | Incrementar la madurez institucional MEDIANTE la implementación de un modelo de excelencia basado en principios de calidad y cambio de la cultura organizacional. | Porcentaje de satisfacción del usuario externo | 83,00% |
| 4 | Subdirección General de Desarrollo Organizacional | Incrementar la madurez institucional MEDIANTE la implementación de un modelo de excelencia basado en principios de calidad y cambio de la cultura organizacional. | Porcentaje de actualización de trámites en la plataforma gubernamental | 100,00% |
| 5 | Subdirección General de Desarrollo Organizacional | Incrementar el Desarrollo Organizacional, la eficiencia operacional, el desarrollo del talento humano y eficiencia presupuestaria | Porcentaje de Cumplimiento del Plan Estratégico de Mejora del Clima Laboral | 100,00% |
| 6 | Subdirección General de Desarrollo Organizacional | Reducir el nivel de riesgo no tributario que contravenga los intereses institucionales 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 | 46,52% |
| 1 | Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica | Incrementar la madurez institucional MEDIANTE la implementación de un modelo de excelencia basado en principios de calidad y cambio de la cultura organizacional. | Porcentaje de actualización de trámites en la plataforma gubernamental | 100,00% |
| 2 | Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica | Incrementar la madurez institucional MEDIANTE la implementación de un modelo de excelencia basado en principios de calidad y cambio de la cultura organizacional. | Porcentaje de satisfacción del usuario externo | 83,00% |
| 3 | Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica | Incrementar la madurez institucional MEDIANTE la implementación de un modelo de excelencia basado en principios de calidad y cambio de la cultura organizacional. | Porcentaje de procesos sustantivos priorizados mejorados | 100,00% |
| 1 | Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional | Incrementar la madurez institucional MEDIANTE la implementación de un modelo de excelencia basado en principios de calidad y cambio de la cultura organizacional. | Porcentaje de procesos sustantivos priorizados mejorados | 100,00% |
| 2 | Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional | Incrementar la madurez institucional MEDIANTE la implementación de un modelo de excelencia basado en principios de calidad y cambio de la cultura organizacional. | Porcentaje de actualización de trámites en la plataforma gubernamental | 100,00% |

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 |
|------------|--|---|--|---------------------------|
| 3 | Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional | Incrementar la madurez institucional MEDIANTE la implementación de un modelo de excelencia basado en principios de calidad y cambio de la cultura organizacional. | Porcentaje de satisfacción del usuario externo | 83,00% |
| 1 | Departamento de Planes Programas y Proyectos | Incrementar la efectividad en la ejecución de 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% |
| 2 | Departamento de Planes Programas y Proyectos | Incrementar la efectividad en la ejecución de proyectos y programas institucionales MEDIANTE la implementación de estándares y mejores prácticas en la administración de proyectos. | Indice de efectividad en implementación de programas y proyectos institucionales | 57,10% |
| 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 cumplimiento oportuno en la entrega de reportes e informes de Estadísticas de Recaudación | 99,50% |
| 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 estudios e indicadores elaborados en el ámbito económico tributario. | 90,00% |
| 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 | 90,00% |
| 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 oportuno en la entrega de informes de Planificación Institucional | 100,00% |
| 5 | 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 oportuno de reportes de control de la gestión institucional | 100,00% |

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 |
|------------|---|--|---|---------------------------|
| 6 | 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. | 98,00% |
| 1 | Departamento de Asuntos Internos | Reducir el nivel de riesgo no tributario que contravenga los intereses institucionales 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 | 46,52% |
| 2 | Departamento de Asuntos Internos | Reducir el nivel de riesgo no tributario que contravenga los intereses institucionales 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. | Nivel de Calidad de los acompañamientos metodológicos para la gestión de riesgos operativos de soborno y procesos, según los estándares establecidos para este efecto | 92,00% |
| 3 | Departamento de Asuntos Internos | Reducir el nivel de riesgo no tributario que contravenga los intereses institucionales 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 cumplimiento oportuno de evaluaciones de la seguridad de la información institucional. | 92,00% |
| 4 | Departamento de Asuntos Internos | Reducir el nivel de riesgo no tributario que contravenga los intereses institucionales 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 cumplimiento del seguimiento a la implementación de medidas de mitigación y controles, según los estándares establecidos para este efecto | 85,00% |
| 5 | Departamento de Asuntos Internos | Reducir el nivel de riesgo no tributario que contravenga los intereses institucionales 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 trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite | 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 |
|---------------------------------------|---|--|---|--------------------|
| 6 | Departamento de Asuntos Internos | Reducir el nivel de riesgo no tributario que contravenga los intereses institucionales 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 informes de verificación de conductas irregulares con hallazgos y recomendaciones | 60,00% |
| 7 | Departamento de Asuntos Internos | Reducir el nivel de riesgo no tributario que contravenga los intereses institucionales 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 denuncias administrativas gestionadas dentro del plazo | 85,00% |
| PROCESOS HABILITANTES DE APOYO | | | | |
| 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 cumplimiento dentro del plazo de las estrategias solicitadas por la Dirección General y Gobierno Nacional | 97,00% |
| 2 | 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 productos de comunicación elaborados dentro del plazo planificado sin que superen los tiempos establecidos en el catálogo | 98,00% |
| 1 | Subdirección General de Desarrollo Organizacional | Incrementar la eficiencia y eficacia de la administración, gestión y el control oportuno de los recursos institucionales. | Porcentaje ejecución presupuestaria - Gasto Corriente | 98,00% |
| 1 | Dirección Nacional Administrativa - Financiera | Incrementar el uso eficiente del presupuesto en el SRI | Porcentaje de efectividad de los procesos de la Dirección Nacional Administrativa Financiera | 96,00% |
| 2 | Dirección Nacional Administrativa - Financiera | Incrementar la Eficiencia Institucional en el SRI | Porcentaje de optimización Cero Papeles con el Sistema de Gestión Documental Quipux. | 90,00% |
| 3 | Dirección Nacional Administrativa - Financiera | Incrementar el uso eficiente del presupuesto en el SRI | Porcentaje ejecución presupuestaria - Gasto Corriente | 98,00% |

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 Administrativo | Incrementar la efectividad de la gestión administrativa MEDIANTE la ejecución de los procesos de compras, administración y mantenimiento de bienes institucionales. | Porcentaje de requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido | 95,00% |
| 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 cumplimiento de ejecución del Plan Anual de Contrataciones a nivel Nacional | 90,00% |
| 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 requerimientos administrativos de Mantenimiento e Infraestructura dentro del plazo | 90,00% |
| 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 cumplimiento de la programación presupuestaria de la coordinación de Mantenimiento e Infraestructura. | 90,00% |
| 5 | 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 cumplimiento oportuno de las acciones de control de política ambiental | 100,00% |
| 6 | 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 la fecha de vencimiento del trámite | 90,00% |
| 7 | 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 requerimientos revisados dentro del término establecido | 90,00% |
| 1 | Departamento Financiero | Incrementar la efectividad del ciclo de planificación financiera MEDIANTE su seguimiento, registro y control | Porcentaje de trámites financieros atendidos dentro del plazo | 97,00% |
| 2 | Departamento Financiero | Incrementar la efectividad del ciclo de planificación financiera MEDIANTE su seguimiento, registro y control | Porcentaje de cumplimiento oportuno de los procesos de contabilidad | 90,00% |
| 3 | Departamento Financiero | Incrementar la efectividad del ciclo de planificación financiera MEDIANTE su seguimiento, registro y control | Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual | 96,00% |
| 4 | Departamento Financiero | Incrementar la efectividad del ciclo de planificación financiera MEDIANTE su seguimiento, registro y control | Porcentaje ejecución presupuestaria - Gasto Corriente | 98,00% |

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 | 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 | 97,50% |
| 2 | 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 | 97,00% |
| 3 | 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 | 98,00% |
| 4 | Secretaría General | Incrementar la efectividad de la gestión documental MEDIANTE el fortalecimiento de los procesos de ingreso, notificación y custodia | Porcentaje de optimización Cero Papeles con el Sistema de Gestión Documental Quipux. | 90,00% |
| 1 | Dirección Nacional de Talento Humano | Incrementar la eficiencia en los subsistemas de talento humano, en las direcciones nacionales, zonales y provinciales | Porcentaje de efectividad de los procesos de la Dirección Nacional de Talento Humano | 98,00% |
| 1 | Departamento de Gestión del Talento Humano | Incrementar la eficiencia en la gestión del talento humano MEDIANTE la ejecución de los productos y servicios relacionados a los subsistemas de selección, contratación e inducción, administración de personal y remuneraciones | Porcentaje de cumplimiento de la jornada laboral de las Direcciones Nacionales y Zonales (incluye Provinciales) | 99,00% |
| 2 | Departamento de Gestión del Talento Humano | Incrementar la eficiencia en la gestión del talento humano MEDIANTE la ejecución de los productos y servicios relacionados a los subsistemas de selección, contratación e inducción, administración de personal y remuneraciones | Porcentaje de liquidaciones ejecutadas dentro de los 15 días término, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) | 99,00% |
| 3 | Departamento de Gestión del Talento Humano | Incrementar la eficiencia en la gestión del talento humano MEDIANTE la ejecución de los productos y servicios relacionados a los subsistemas de selección, contratación e inducción, administración de personal y remuneraciones | Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) | 99,00% |
| 4 | Departamento de Gestión del Talento Humano | Incrementar la eficiencia en la gestión del talento humano MEDIANTE la ejecución de los productos y servicios relacionados a los subsistemas de selección, contratación e inducción, administración de personal y remuneraciones | Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite | 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 |
|-----|---|---|---|--------------------|
| 1 | Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano | Incrementar la eficiencia en la gestión de la planificación y desarrollo del talento humano institucional, MEDIANTE la ejecución de los productos y servicios relacionados a la Programación y Clasificación, Desempeño, así como, formación y capacitación, con sujeción a la necesidad e interés institucional. | Porcentaje de Cumplimiento de las gestiones inherentes a la Planificación del Talento Humano ejecutadas dentro del plazo establecido. | 70,00% |
| 2 | Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano | Incrementar la eficiencia en la gestión de la planificación y desarrollo del talento humano institucional, MEDIANTE la ejecución de los productos y servicios relacionados a la Programación y Clasificación, Desempeño, así como, formación y capacitación, con sujeción a la necesidad e interés institucional. | Porcentaje de movimientos (traslado y cambio administrativo) gestionados de acuerdo a la competencia de la unidad dentro del plazo | 100,00% |
| 3 | Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano | Incrementar la eficiencia en la gestión de la planificación y desarrollo del talento humano institucional, MEDIANTE la ejecución de los productos y servicios relacionados a la Programación y Clasificación, Desempeño, así como, formación y capacitación, con sujeción a la necesidad e interés institucional. | Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido. | 99,00% |
| 4 | Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano | Incrementar la eficiencia en la gestión de la planificación y desarrollo del talento humano institucional, MEDIANTE la ejecución de los productos y servicios relacionados a la Programación y Clasificación, Desempeño, así como, formación y capacitación, con sujeción a la necesidad e interés institucional. | Porcentaje de Cumplimiento de las Fases del Plan Anual Institucional de Formación y Capacitación | 100,00% |
| 5 | Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano | Incrementar la eficiencia en la gestión de la planificación y desarrollo del talento humano institucional, MEDIANTE la ejecución de los productos y servicios relacionados a la Programación y Clasificación, Desempeño, así como, formación y capacitación, con sujeción a la necesidad e interés institucional. | Porcentaje de servidores capacitados y/o formados | 96,12% |
| 6 | Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano | Incrementar la eficiencia en la gestión de la planificación y desarrollo del talento humano institucional, MEDIANTE la ejecución de los productos y servicios relacionados a la Programación y Clasificación, Desempeño, así como, formación y capacitación, con sujeción a la necesidad e interés institucional. | Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite | 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 |
|-----|---|---|--|--------------------|
| 1 | Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional | Incrementar el desarrollo del talento humano en el SRI | Porcentaje de riesgos laborales | 21,00% |
| 2 | Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional | Incrementar el desarrollo del talento humano en el SRI | Porcentaje de desarrollo del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo | 100,00% |
| 1 | Dirección Nacional de Tecnología | Incrementar la calidad, seguridad y cobertura de los servicios tecnológicos | Porcentaje de calidad en la gestión de los servicios tecnológicos | 90,00% |
| 2 | Dirección Nacional de Tecnología | Incrementar la calidad, seguridad y cobertura de los servicios tecnológicos | Porcentaje de cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicios vigentes en el periodo. | 95,00% |
| 1 | Departamento de Desarrollo | Incrementar la calidad y eficacia en la atención de las necesidades institucionales en relación al desarrollo y mantenimiento, tanto de sistemas de software así como de modelos para la explotación de información, mediante la optimización de procesos, el uso eficiente de los recursos y la implementación de herramientas que optimicen el trabajo. | Porcentaje de calidad en el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones tecnológicas | 93,00% |
| 2 | Departamento de Desarrollo | Incrementar la calidad y eficacia en la atención de las necesidades institucionales en relación al desarrollo y mantenimiento, tanto de sistemas de software así como de modelos para la explotación de información, mediante la optimización de procesos, el uso eficiente de los recursos y la implementación de herramientas que optimicen el trabajo. | Porcentaje de calidad en la explotación de información | 93,00% |
| 1 | Departamento de Infraestructura y Operaciones | Mantener la disponibilidad de la infraestructura de hardware, software y comunicaciones que soportan los servicios tecnológicos MEDIANTE la ampliación, renovación, operación y mantenimiento de la infraestructura tecnológica. | Porcentaje de eficacia en el cumplimiento de la gestión de operaciones | 90,00% |
| 1 | Departamento de Planificación TI | Incrementar el nivel de estandarización de los componentes de la arquitectura tecnológica institucional y el cumplimiento de los niveles de servicios MEDIANTE la definición de la arquitectura y estándares tecnológicos, la investigación, la planificación de tecnologías de la información, gestión de capacidad, catálogo y niveles de servicio. | Porcentaje de cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicios vigentes en el periodo. | 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 |
|--|---------------------------------------|--|---|---------------------------------|
| 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 por Certificación | 90,00% |
| 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 de ejecución del Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad Informática | 95,00% |
| LINK PARA DESCARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR) | | | | Reporte del GPR |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | 31/12/2022 | |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | MENSUAL | |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL a4): | | | DIRECCIÓN NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y GESTION ESTRATÉGICA | |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a4): | | | MARÍA CARIDAD CARRIÓN SOLÍS | |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | mccarrion@sri.gob.ec | |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | (02) 393-6300 EXTENSIÓN 18400 | |