

**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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

<b>No.</b>	<b>Descripción de la unidad</b>	<b>Objetivo de la unidad</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta cuantificable</b>
1	Dirección General	Incrementar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias en la ciudadanía,	Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación	28,75%
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	2,99%
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	92,00%
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	Semestral
7	Dirección General	Incrementar el nivel de cumplimiento tributario a nivel nacional	Brecha de presentación	12,76%
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%

**PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO**

**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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
1	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 atendidas dentro del plazo (30 días)	90,00%
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 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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
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%
2	Subdirección General de Cumplimiento Tributario	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%
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	2,99%
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	92,00%
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	Semestral
6	Subdirección General de Cumplimiento Tributario	Incrementar el nivel de cumplimiento tributario a nivel nacional	Brecha de presentación	12,76%
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	El indicador se medirá a partir de abril
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	15,55%
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	5,40%

**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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

<b>No.</b>	<b>Descripción de la unidad</b>	<b>Objetivo de la unidad</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta cuantificable</b>
4	Dirección Nacional de Control Tributario	Incrementar la eficacia en los programas de control en segmentos estratégicamente priorizados	Brecha de presentación Anexos Transaccionales	7,27%
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	7,85%
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	4,80%
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	92,00%
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	10,40%
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.	25,00%
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.	25,00%
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	92,00%

**Art, 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP**

**Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
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	Cuatrimestral
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	Cuatrimestral
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	92,00%
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	Semestral

**Art, 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP**

**Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

<b>No.</b>	<b>Descripción de la unidad</b>	<b>Objetivo de la unidad</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta cuantificable</b>
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	10,40%
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	El indicador se medirá a partir de abril
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	15,55%
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	5,40%
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	7,27%
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	7,85%
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	4,80%

**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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

<b>No.</b>	<b>Descripción de la unidad</b>	<b>Objetivo de la unidad</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta cuantificable</b>
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	Semestral
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	Semestral
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%
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%

**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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
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	Semestral
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	28,09%
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%
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%



**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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
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	0,63%
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	0,31%
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%

**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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
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	92,00%
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	18,00
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%
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%

**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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
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	2,99%
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	18,00
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	270,00

**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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

<b>No.</b>	<b>Descripción de la unidad</b>	<b>Objetivo de la unidad</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta cuantificable</b>
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%

**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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
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	Semestral
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%

**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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
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.	Porcentaje de transferencias rechazadas que luego de la gestión fueron acreditadas en el Proceso de Reintegro Tributario	Bimestral
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.	Brecha de pago de las declaraciones en monto del periodo, a nivel nacional	2,99%
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 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	Semestral
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 trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	90,00%

**PROCESOS DESCONCENTRADOS**

**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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

<b>No.</b>	<b>Descripción de la unidad</b>	<b>Objetivo de la unidad</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta cuantificable</b>
1	Dirección Zonal 1	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Zona 1	28,99%
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%
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	12,96%
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	20,00

**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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

<b>No.</b>	<b>Descripción de la unidad</b>	<b>Objetivo de la unidad</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta cuantificable</b>
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	8,02%
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%
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	Semestral



**Art, 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP**

**Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

<b>No.</b>	<b>Descripción de la unidad</b>	<b>Objetivo de la unidad</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta cuantificable</b>
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	Semestral
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	Cuatrimestral
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	98,00%
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%

**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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
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	Semestral
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	100,00%
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%
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%

**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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
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	27,04%
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	9,52%
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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

<b>No.</b>	<b>Descripción de la unidad</b>	<b>Objetivo de la unidad</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta cuantificable</b>
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	15,00
7	Dirección Zonal 2	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de 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	14,64%
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%

**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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

<b>No.</b>	<b>Descripción de la unidad</b>	<b>Objetivo de la unidad</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta cuantificable</b>
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	Semestral
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	Cuatrimestral
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	98,00%
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%

**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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
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	Semestral
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	100,00%
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%

**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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

<b>No.</b>	<b>Descripción de la unidad</b>	<b>Objetivo de la unidad</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta cuantificable</b>
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	30,87%
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%
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	8,37%
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%

**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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

<b>No.</b>	<b>Descripción de la unidad</b>	<b>Objetivo de la unidad</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta cuantificable</b>
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	15,00
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	9,18%
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%



**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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

<b>No.</b>	<b>Descripción de la unidad</b>	<b>Objetivo de la unidad</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta cuantificable</b>
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	Semestral
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	Semestral
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	Cuatrimestral
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	98,00%
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%

**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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

<b>No.</b>	<b>Descripción de la unidad</b>	<b>Objetivo de la unidad</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta cuantificable</b>
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	Semestral
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	100,00%
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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

<b>No.</b>	<b>Descripción de la unidad</b>	<b>Objetivo de la unidad</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta cuantificable</b>
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	28,86%
2	Dirección Zonal 4	Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, así como la efectividad en los procesos de la cadena de valor MEDIANTE la potencialización del modelo de gestión de riesgos y la aplicación de las mejores prácticas internacionales.	Porcentaje de 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	12,86%

**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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
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%
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	10,00
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	13,69%
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%

**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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
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	Semestral
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	Semestral
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	Cuatrimestral
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	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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

<b>No.</b>	<b>Descripción de la unidad</b>	<b>Objetivo de la unidad</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta cuantificable</b>
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	Semestral
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	100,00%
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%

**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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

<b>No.</b>	<b>Descripción de la unidad</b>	<b>Objetivo de la unidad</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta cuantificable</b>
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	29,10%
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%

**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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
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	16,69%
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	9,00
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%
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	11,64%



**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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
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	Semestral
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	Cuatrimestral
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	Semestral
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%
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%

**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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

<b>No.</b>	<b>Descripción de la unidad</b>	<b>Objetivo de la unidad</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta cuantificable</b>
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	98,00%
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	Semestral
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	100,00%
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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

<b>No.</b>	<b>Descripción de la unidad</b>	<b>Objetivo de la unidad</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta cuantificable</b>
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	31,35%
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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

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	7,50%
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	9,00
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	7,40%

**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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

<b>No.</b>	<b>Descripción de la unidad</b>	<b>Objetivo de la unidad</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta cuantificable</b>
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%
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	Semestral
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	Semestral
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	Cuatrimestral
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%

**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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

<b>No.</b>	<b>Descripción de la unidad</b>	<b>Objetivo de la unidad</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta cuantificable</b>
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	98,00%
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	Semestral
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	100,00%
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%

**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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

<b>No.</b>	<b>Descripción de la unidad</b>	<b>Objetivo de la unidad</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta cuantificable</b>
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%
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	29,93%
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%

**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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
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	7,16%
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%
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	18,00
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%



**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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

<b>No.</b>	<b>Descripción de la unidad</b>	<b>Objetivo de la unidad</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta cuantificable</b>
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	10,23%
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	Semestral
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	Semestral
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	Cuatrimestral

**Art, 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP**

**Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

<b>No.</b>	<b>Descripción de la unidad</b>	<b>Objetivo de la unidad</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta cuantificable</b>
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	98,00%
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	Semestral
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	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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
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	30,72%

**Art, 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP**

**Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

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	16,86%
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	23,00
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%

**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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
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%
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	8,71%
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	Semestral
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	Semestral

**Art, 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP**

**Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

<b>No.</b>	<b>Descripción de la unidad</b>	<b>Objetivo de la unidad</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta cuantificable</b>
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	Cuatrimestral
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%
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	98,00%
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	Semestral

**Art, 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP**

**Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

<b>No.</b>	<b>Descripción de la unidad</b>	<b>Objetivo de la unidad</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta cuantificable</b>
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	100,00%
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%
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%

**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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

<b>No.</b>	<b>Descripción de la unidad</b>	<b>Objetivo de la unidad</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta cuantificable</b>
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	28,30%
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%
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	13,13%
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	25,00



**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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

<b>No.</b>	<b>Descripción de la unidad</b>	<b>Objetivo de la unidad</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta cuantificable</b>
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	6,51%
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%
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	Semestral

**Art, 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP**

**Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

<b>No.</b>	<b>Descripción de la unidad</b>	<b>Objetivo de la unidad</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta cuantificable</b>
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	Semestral
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	Cuatrimestral
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	98,00%
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%

**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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
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	Semestral
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	100,00%
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%
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%

**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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
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	Cuatrimestral
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	Cuatrimestral
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%
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%

**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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
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.	Semestral
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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

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	Semestral
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	25,00%
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	47,78%
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	Semestral
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	Semestral
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	Semestral
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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

<b>No.</b>	<b>Descripción de la unidad</b>	<b>Objetivo de la unidad</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta cuantificable</b>
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	Semestral
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.	Índice de efectividad en implementación de programas y proyectos institucionales	Semestral
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.	Semestral
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	Cuatrimestral

**Art, 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP**

**Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

<b>No.</b>	<b>Descripción de la unidad</b>	<b>Objetivo de la unidad</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta cuantificable</b>
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%
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	47,78%
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%



**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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

<b>No.</b>	<b>Descripción de la unidad</b>	<b>Objetivo de la unidad</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta cuantificable</b>
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%
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	Semestral
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%
<b>PROCESOS HABILITANTES DE APOYO</b>				
1	Departamento de Comunicación	Incrementar la eficiencia en la gestión comunicacional interna y externa MEDIANTE acciones informativas, persuasivas y de transparencia conforme a las necesidades institucionales.	Porcentaje de 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	23,70%

**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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

<b>No.</b>	<b>Descripción de la unidad</b>	<b>Objetivo de la unidad</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta cuantificable</b>
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	23,70%
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	Cuatrimestral
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%

**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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
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	23,70%
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)	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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
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%
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.	Semestral
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%

**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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
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.	100,00%
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	Semestral
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	Semestral
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%
1	Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional	Incrementar el desarrollo del talento humano en el SRI	Porcentaje de riesgos laborales	Semestral
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	Semestral
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%

**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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

<b>No.</b>	<b>Descripción de la unidad</b>	<b>Objetivo de la unidad</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta cuantificable</b>
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%
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%

**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**

**PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
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%
<b>LINK PARA DESCARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR)</b>				<a href="#">Reporte del GPR</a>
<b>FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:</b>			31/03/2022	
<b>PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:</b>			MENSUAL	
<b>UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL a4):</b>			DIRECCIÓN NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y GESTION ESTRATÉGICA	
<b>RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a4):</b>			MARÍA CARIDAD CARRIÓN SOLÍS	
<b>CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:</b>			<a href="mailto:ccarrion@sri.gob.ec">ccarrion@sri.gob.ec</a>	
<b>NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:</b>			(02) 393-6300 EXTENSIÓN 18400	