

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

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

No.	Descripción de la unidad	Indicador	Meta												Periodicidad
			ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19	
PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO															
1	Dirección General	Brecha de pago de las declaraciones en monto a nivel nacional	2,58 %	2,60 %	3,29 %	2,58 %	2,48 %	2,55 %	1,97 %	1,89 %	1,86 %	2,19 %	2,09 %	2,10 %	Mensual
2		Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación	9,61 %	16,35 %	24,34 %	36,90 %	44,51 %	51,80 %	60,46 %	68,23 %	76,69 %	84,59 %	92,42 %	100,00 %	Mensual
3		Brecha de presentación	14,87 %	15,23 %	15,09 %	14,71 %	13,91 %	12,58 %	9,92 %	9,83 %	9,75 %	9,65 %	9,37 %	9,29 %	Mensual
4		Porcentaje de cobertura de los procesos de control, relacionados con la brecha de veracidad	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	50,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %	Semestral
5		Porcentaje de satisfacción de contribuyentes en los eventos de capacitación externa	96,00 %	96,00 %	96,00 %	96,00 %	96,00 %	96,00 %	96,00 %	96,00 %	96,00 %	96,00 %	96,00 %	96,00 %	Mensual
6		Porcentaje de Estudios desarrollados oportunamente para la mejora de la gestión tributaria	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	45,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	45,00 %	Semestral
7		Porcentaje de actualización de trámites en la plataforma RUTER	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	Mensual
8		Porcentaje de procesos sustantivos mejorados	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %	Semestral
9		Porcentaje de trámites administrativos simplificados	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %	Semestral
10		Porcentaje de satisfacción del usuario externo	0,00 %	0,00 %	N/A	0,00 %	0,00 %	74,00 %	0,00 %	0,00 %	74,00 %	0,00 %	0,00 %	74,00 %	Trimestral
11		FIN: Porcentaje de ejecución presupuestaria	6,93 %	1,40 %	20,91 %	28,14 %	35,14 %	44,62 %	53,20 %	63,60 %	70,56 %	77,97 %	86,22 %	100,00 %	Mensual
12		TH: Porcentaje de inclusión de personas con discapacidades	0,00 %	0,00 %	4,00 %	0,00 %	0,00 %	4,00 %	0,00 %	0,00 %	4,00 %	0,00 %	0,00 %	4,00 %	Trimestral
13		Porcentaje de cumplimiento del plan estratégico de mejora del clima laboral.	0,00 %	0,00 %	N/A	0,00 %	0,00 %	40,00 %	0,00 %	0,00 %	70,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %	Trimestral
PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO															
1	Departamento de Fedatarios Fiscales	Porcentaje de cumplimiento oportuno del plan de fedatarios fiscales	10,67 %	18,02 %	26,26 %	34,31 %	42,32 %	50,08 %	57,74 %	65,16 %	1,86 %	79,60 %	85,80 %	91,00 %	Mensual
1	Departamento Procesal Jurídico Tributario	Porcentaje de consultas internas atendidas	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	76,69 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	Mensual
2		Porcentaje de diligencias gestionadas y patrocinadas dentro del plazo	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	9,75 %	100,00 %	100,00 %	Mensual
3		Porcentaje de asesorías o directrices emitidas dentro de los procesos tributarios	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	Mensual
4		Porcentaje de consultas externas atendidas dentro del plazo (30 días)	90,00 %	90,00 %	90,00 %	90,00 %	90,00 %	90,00 %	90,00 %	90,00 %	90,00 %	96,00 %	90,00 %	90,00 %	Mensual
1	Departamento de Cobro	Porcentaje de recaudación de facilidades de pago esperada.	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	Mensual
1	Departamento Derechos del Contribuyente	Porcentaje de denuncias tributarias direccionadas	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	100,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	Mensual
2		Porcentaje de quejas gestionadas	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	Mensual
3		Porcentaje de sugerencias gestionadas	91,00 %	91,00 %	91,00 %	91,00 %	91,00 %	91,00 %	91,00 %	91,00 %	91,00 %	91,00 %	91,00 %	91,00 %	Mensual
1	Departamento de Recaudación y Reintegros	Porcentaje de transferencias rechazadas que luego de la gestión fueron acreditadas en el Proceso de Reintegro Tributario	0,00 %	55,00 %	0,00 %	55,00 %	0,00 %	55,00 %	0,00 %	55,00 %	74,00 %	55,00 %	0,00 %	55,00 %	Bimestral
2		Brecha de pago de las declaraciones en monto a nivel nacional.	2,58 %	2,60 %	3,29 %	2,58 %	2,48 %	2,55 %	1,97 %	1,89 %	70,56 %	2,19 %	2,09 %	2,10 %	Mensual
3		Brecha de pago de las declaraciones en número a nivel nacional.	11,20 %	8,70 %	8,63 %	11,01 %	9,20 %	7,85 %	9,06 %	7,28 %	4,00 %	7,93 %	7,85 %	11,87 %	Mensual
1	Departamento de Asistencia al Ciudadano	Porcentaje de satisfacción de contribuyentes en los eventos de capacitación externa.	96,00 %	96,00 %	96,00 %	96,00 %	96,00 %	96,00 %	96,00 %	96,00 %	70,00 %	96,00 %	96,00 %	96,00 %	Mensual
2		Tiempo promedio de espera en atención en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios	30 minutos	30 minutos	30 minutos	30 minutos	30 minutos	30 minutos	30 minutos	30 minutos	30 minutos	30 minutos	30 minutos	30 minutos	Mensual

No.	Descripción de la unidad	Indicador	Meta												Periodicidad
			ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19	
PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO															
3	Departamento de Asistencia al Ciudadano	Tiempo promedio de espera en atención de llamadas en canal SRI-telefónico	130 segundos	130 segundos	130 segundos	120 segundos	120 segundos	120 segundos	105 segundos	105 segundos	105 segundos	90 segundos	90 segundos	90 segundos	Mensual
4	Departamento de Asistencia al Ciudadano	Porcentaje de nivel de satisfacción de los ciudadanos/ contribuyentes en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios	90,00 %	90,00 %	90,00 %	90,00 %	90,00 %	90,00 %	90,00 %	90,00 %	90,00 %	90,00 %	90,00 %	90,00 %	Mensual
5		Porcentaje de efectividad a nivel nacional obtenido en los controles de procesos por semestre	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	88,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	88,00 %	Semestral
6		Porcentaje de uso de canales de atención electrónicos, telefónico y móviles	92,00 %	92,00 %	92,00 %	92,00 %	92,00 %	92,00 %	92,00 %	92,00 %	92,00 %	92,00 %	92,00 %	92,00 %	Mensual
1	Departamento de Auditoría Tributaria	Porcentaje de efectividad de controles finalizados	0,00 %	0,00 %	32,00 %	0,00 %	0,00 %	58,00 %	0,00 %	0,00 %	75,00 %	0,00 %	0,00 %	93,00 %	Trimestral
2		Porcentaje de supervisión y evaluación oportuna de controles intensivos de personas naturales, sociedades e impuestos especiales	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	50,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	50,00 %	Semestral
3		Porcentaje de peticiones atendidas oportunamente de personas naturales, sociedades e impuestos especiales	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	80,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	80,00 %	Semestral
1	Departamento de Gestión Tributaria	Porcentaje de cobertura de los programas de control.	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	89,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	89,00 %	Semestral
2		Porcentaje de cobertura de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos de grupos prioritarios.	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	96,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	96,00 %	Semestral
1	Departamento de Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional	Porcentaje de cumplimiento oportuno de supervisiones y apoyos técnicos a procesos de control intensivo de Fiscalidad Internacional	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	Semestral
2		Porcentaje de cumplimiento oportuno de supervisiones y apoyos técnicos a procesos de control intensivo de Grandes Contribuyentes	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	Semestral
3		Porcentaje de casos en los cuales se incrementa el Impuesto a la Renta Causado en virtud de lo declarado por el contribuyente fruto de los procesos de control intensivo de Grandes Contribuyentes	0,00 %	0,00 %	80,00 %	0,00 %	0,00 %	80,00 %	0,00 %	0,00 %	80,00 %	0,00 %	0,00 %	80,00 %	Trimestral
1	Departamento de Riesgos Tributarios	Porcentaje de medidas de prevención o reducción de riesgos tributarios dentro del plazo	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	Semestral
PROCESOS DESCONCENTRADOS															
1	Dirección Zonal 1	Porcentaje de efectividad de controles finalizados	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	93,00 %	Trimestral
2		Porcentaje de nivel de satisfacción del ciudadano en el canal presencial	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual
3		Recaudación de facilidades de pago esperado	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	Mensual
4		Porcentaje de ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos de grupos prioritarios dentro del plazo	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	Semestral
5		Porcentaje de cumplimiento en plazo de atención a los Reclamos Administrativos	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual
6		Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	Trimestral
7		Brecha de presentación Z1	11,60 %	10,93 %	10,56 %	10,39 %	9,79 %	9,25 %	8,09 %	8,07 %	7,07 %	7,05 %	7,04 %	7,03 %	Mensual
8		Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Z1	9,25 %	15,75 %	24,54 %	38,72 %	46,01 %	53,35 %	61,49 %	69,78 %	78,00 %	85,10 %	93,00 %	100,00 %	Mensual

No.	Descripción de la unidad	Indicador	Meta											Periodicidad	
			ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19		dic-19
PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO															
9	Dirección Zonal 1	Porcentaje de efectividad de controles intensivos a Grandes Contribuyentes. Finalizados (Aplica a Direcciones Zonales con procesos intensivos a Grandes Contribuyentes)	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	Semestral
10		Brecha de pago en monto	3,43 %	6,79 %	4,68 %	3,73 %	5,65 %	3,65 %	3,79 %	3,36 %	3,75 %	6,60 %	21,67 %	3,42 %	Mensual
11		Tiempo promedio de atención de los requerimientos del proceso de bienes.	9 días	9 días	9 días	9 días	9 días	9 días	5 días	9 días	9 días	9 días	9 días	9 días	Mensual
12		Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual en la Zona	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	Mensual
13		Porcentaje de gestión en la notificación	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	Mensual
14		Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual
15		Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	Mensual
16		Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Zona	0,00 %	0,00 %	98,00 %	0,00 %	0,00 %	98,00 %	0,00 %	0,00 %	98,00 %	0,00 %	0,00 %	98,00 %	Trimestral
17		Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual
1	Dirección Zonal 2	Porcentaje de efectividad de controles finalizados	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	93,00 %	Trimestral
2		Porcentaje de nivel de satisfacción del ciudadano en el canal presencial	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual
3		Recaudación de facilidades de pago esperado	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	Mensual
4		Porcentaje de ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos de grupos prioritarios dentro del plazo	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	Semestral
5		Porcentaje de cumplimiento en plazo de atención a los Reclamos Administrativos	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual
6		Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	Trimestral
7		Brecha de presentación Z2	8,12 %	7,99 %	8,24 %	8,23 %	8,23 %	7,42 %	6,36 %	6,38 %	6,14 %	6,19 %	6,18 %	5,94 %	Mensual
8		Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Z2	7,54 %	11,92 %	18,20 %	29,61 %	35,87 %	42,20 %	52,16 %	61,46 %	74,10 %	83,30 %	91,40 %	100,00 %	Mensual
9		Brecha de pago en monto	10,81 %	4,93 %	15,73 %	7,96 %	12,68 %	7,20 %	7,37 %	5,30 %	12,97 %	9,94 %	11,18 %	7,39 %	Mensual
10		Tiempo promedio de atención de los requerimientos del proceso de bienes.	9 días	9 días	9 días	9 días	9 días	9 días	5 días	9 días	9 días	9 días	9 días	9 días	Mensual
11		Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual en la Zona	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	Mensual
12		Porcentaje de gestión en la notificación	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	Mensual
13		Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual
14		Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	Mensual
15		Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Zona	0,00 %	0,00 %	98,00 %	0,00 %	0,00 %	98,00 %	0,00 %	0,00 %	98,00 %	0,00 %	0,00 %	98,00 %	Trimestral
16		Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual
1	Dirección Zonal 3	Porcentaje de efectividad de controles finalizados	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	93,00 %	Trimestral
2		Porcentaje de nivel de satisfacción del ciudadano en el canal presencial	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual
3		Recaudación de facilidades de pago esperado	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	Mensual

No.	Descripción de la unidad	Indicador	Meta											Periodicidad		
			ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19		dic-19	
PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO																
4	Dirección Zonal 3	Porcentaje de ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos de grupos prioritarios dentro del plazo	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	Semestral	
5		Porcentaje de cumplimiento en plazo de atención a los Reclamos Administrativos	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual
6		Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	90,00 %	Trimestral
7		Brecha de presentación Z3	7,53 %	7,93 %	7,68 %	7,43 %	7,01 %	6,39 %	6,00 %	6,34 %	6,34 %	6,26 %	6,25 %	6,29 %	Mensual	
8		Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Z3	8,74 %	15,00 %	24,17 %	36,69 %	44,51 %	51,71 %	60,17 %	68,75 %	78,50 %	86,10 %	93,30 %	100,00 %	Mensual	
9		Porcentaje de efectividad de controles intensivos a Grandes Contribuyentes. Finalizados (Aplica a Direcciones Zonales con procesos intensivos a Grandes Contribuyentes)	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	Semestral	
10		Brecha de pago en monto	6,39 %	9,26 %	4,89 %	3,99 %	4,37 %	4,18 %	4,01 %	7,84 %	6,13 %	5,26 %	3,32 %	7,50 %	Mensual	
11		Tiempo promedio de atención de los requerimientos del proceso de bienes.	9 días	9 días	9 días	9 días	9 días	9 días	5 días	9 días	9 días	9 días	9 días	9 días	Mensual	
12		Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual en la Zona	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	Mensual	
13		Porcentaje de gestión en la notificación	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	Mensual	
14		Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual	
15		Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	Mensual	
16		Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Zona	0,00 %	0,00 %	98,00 %	0,00 %	0,00 %	98,00 %	0,00 %	0,00 %	98,00 %	0,00 %	0,00 %	98,00 %	Trimestral	
17		Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual	
1		Dirección Zonal 4	Porcentaje de efectividad de controles finalizados	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	93,00 %	Trimestral
2			Porcentaje de nivel de satisfacción del ciudadano en el canal presencial	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual
3			Recaudación de facilidades de pago esperado	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	Mensual
4	Porcentaje de ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos de grupos prioritarios dentro del plazo		0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	Semestral	
5	Porcentaje de cumplimiento en plazo de atención a los Reclamos Administrativos		98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual	
6	Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo		0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	Trimestral	
7	Brecha de presentación Z4		12,75 %	12,41 %	11,65 %	11,39 %	10,11 %	9,90 %	8,59 %	7,56 %	7,44 %	7,40 %	7,39 %	7,39 %	Mensual	
8	Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Z4		9,21 %	16,11 %	24,76 %	35,24 %	44,11 %	51,67 %	60,10 %	68,28 %	76,40 %	84,40 %	92,10 %	100,00 %	Mensual	
9	Porcentaje de efectividad de controles intensivos a Grandes Contribuyentes. Finalizados (Aplica a Direcciones Zonales con procesos intensivos a Grandes Contribuyentes)		0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	Semestral	
10	Brecha de pago en monto		8,63 %	8,81 %	8,94 %	6,76 %	7,38 %	4,20 %	7,27 %	5,12 %	5,46 %	5,78 %	5,35 %	7,55 %	Mensual	
11	Tiempo promedio de atención de los requerimientos del proceso de bienes.		9 días	9 días	9 días	9 días	9 días	9 días	5 días	9 días	9 días	9 días	9 días	9 días	Mensual	
12	Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual en la Zona		96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	Mensual	
13	Porcentaje de gestión en la notificación		97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	Mensual	

No.	Descripción de la unidad	Indicador	Meta												Periodicidad
			ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19	
PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO															
14	Dirección Zonal 4	Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual
15		Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	Mensual
16		Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Zona	0,00 %	0,00 %	98,00 %	0,00 %	0,00 %	98,00 %	0,00 %	0,00 %	98,00 %	0,00 %	0,00 %	98,00 %	Trimestral
17		Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual
1	Dirección Zonal 5	Porcentaje de efectividad de controles finalizados	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	93,00 %	Trimestral
2		Porcentaje de nivel de satisfacción del ciudadano en el canal presencial	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual
3		Recaudación de facilidades de pago esperado	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	Mensual
4		Porcentaje de ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos de grupos prioritarios dentro del plazo	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	Semestral
5		Porcentaje de cumplimiento en plazo de atención a los Reclamos Administrativos	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual
6		Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	Trimestral
7		Brecha de presentación Z5	14,46 %	13,64 %	13,36 %	13,25 %	13,21 %	11,96 %	10,87 %	10,96 %	10,96 %	10,99 %	11,12 %	10,98 %	Mensual
8		Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Z5	9,25 %	15,85 %	23,61 %	33,85 %	41,38 %	48,58 %	57,03 %	65,77 %	76,00 %	85,00 %	93,00 %	100,00 %	Mensual
9		Brecha de pago en monto	5,59 %	7,42 %	5,59 %	8,85 %	7,32 %	5,10 %	3,49 %	3,75 %	5,40 %	2,95 %	4,62 %	6,85 %	Mensual
10		Tiempo promedio de atención de los requerimientos del proceso de bienes.	9 días	9 días	9 días	9 días	9 días	9 días	5 días	9 días	9 días	9 días	9 días	9 días	Mensual
11		Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual en la Zona	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	Mensual
12		Porcentaje de gestión en la notificación	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	Mensual
13		Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual
14		Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	Mensual
15		Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Zona	0,00 %	0,00 %	98,00 %	0,00 %	0,00 %	98,00 %	0,00 %	0,00 %	98,00 %	0,00 %	0,00 %	98,00 %	Trimestral
16		Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual
1	Dirección Zonal 6	Porcentaje de efectividad de controles finalizados	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	93,00 %	Trimestral
2		Porcentaje de nivel de satisfacción del ciudadano en el canal presencial	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual
3		Recaudación de facilidades de pago esperado	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	Mensual
4		Porcentaje de ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos de grupos prioritarios dentro del plazo	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	Semestral
5		Porcentaje de cumplimiento en plazo de atención a los Reclamos Administrativos	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual
6		Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	Trimestral
7		Brecha de presentación Z6	7,92 %	7,64 %	7,42 %	7,27 %	7,32 %	7,06 %	6,43 %	6,34 %	5,91 %	5,46 %	5,47 %	5,43 %	Mensual
8		Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Z6	10,05 %	16,33 %	24,39 %	34,70 %	41,83 %	49,58 %	58,18 %	66,69 %	76,40 %	84,90 %	92,80 %	100,00 %	Mensual

No.	Descripción de la unidad	Indicador	Meta												Periodicidad
			ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19	
PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO															
9	Dirección Zonal 6	Porcentaje de efectividad de controles intensivos a Grandes Contribuyentes. Finalizados (Aplica a Direcciones Zonales con procesos intensivos a Grandes Contribuyentes)	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	Semestral
10		Brecha de pago en monto	3,07 %	6,65 %	5,29 %	3,11 %	5,02 %	4,14 %	2,97 %	4,30 %	3,91 %	5,81 %	5,03 %	4,63 %	Mensual
11		Tiempo promedio de atención de los requerimientos del proceso de bienes.	9 días	9 días	9 días	9 días	9 días	9 días	5 días	9 días	9 días	9 días	9 días	9 días	Mensual
12		Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual en la Zona	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	Mensual
13		Porcentaje de gestión en la notificación	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	Mensual
14		Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual
15		Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	Mensual
16		Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Zona	0,00 %	0,00 %	98,00 %	0,00 %	0,00 %	98,00 %	0,00 %	0,00 %	98,00 %	0,00 %	0,00 %	98,00 %	Trimestral
17		Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual
1	Dirección Zonal 7	Porcentaje de efectividad de controles finalizados	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	93,00 %	Trimestral
2		Porcentaje de nivel de satisfacción del ciudadano en el canal presencial	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual
3		Recaudación de facilidades de pago esperado	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	Mensual
4		Porcentaje de ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos de grupos prioritarios dentro del plazo	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	Semestral
5		Porcentaje de cumplimiento en plazo de atención a los Reclamos Administrativos	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual
6		Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	Trimestral
7		Brecha de presentación Z7	6,97 %	6,91 %	6,71 %	7,04 %	6,26 %	6,05 %	5,15 %	5,11 %	5,04 %	5,03 %	5,02 %	5,03 %	Mensual
8		Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Z7	7,81 %	14,01 %	23,63 %	33,38 %	40,95 %	47,49 %	55,41 %	62,90 %	72,50 %	79,70 %	86,60 %	100,00 %	Mensual
9		Porcentaje de efectividad de controles intensivos a Grandes Contribuyentes. Finalizados (Aplica a Direcciones Zonales con procesos intensivos a Grandes Contribuyentes)	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	Semestral
10		Brecha de pago en monto	5,87 %	7,09 %	8,90 %	19,16 %	6,35 %	5,42 %	6,97 %	6,85 %	4,32 %	2,93 %	3,80 %	2,80 %	Mensual
11		Tiempo promedio de atención de los requerimientos del proceso de bienes.	9 días	9 días	9 días	9 días	9 días	9 días	5 días	9 días	9 días	9 días	9 días	9 días	Mensual
12		Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual en la Zona	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	Mensual
13		Porcentaje de gestión en la notificación	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	Mensual
14		Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual
15		Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	Mensual
16		Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Zona	0,00 %	0,00 %	98,00 %	0,00 %	0,00 %	98,00 %	0,00 %	0,00 %	98,00 %	0,00 %	0,00 %	98,00 %	Trimestral
17		Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual
1	Dirección Zonal 8	Porcentaje de efectividad de controles finalizados	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	93,00 %	Trimestral

No.	Descripción de la unidad	Indicador	Meta												Periodicidad
			ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19	
PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO															
2	Dirección Zonal 8	Porcentaje de nivel de satisfacción del ciudadano en el canal presencial	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual
3		Recaudación de facilidades de pago esperado	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	Mensual
4		Porcentaje de ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos de grupos prioritarios dentro del plazo	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	Semestral
5		Porcentaje de cumplimiento en plazo de atención a los Reclamos Administrativos	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual
6		Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	Trimestral
7		Brecha de presentación Z8	19,35 %	19,86 %	19,36 %	17,70 %	16,81 %	15,76 %	12,84 %	12,77 %	12,90 %	12,74 %	12,56 %	12,63 %	Mensual
8		Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Z8	9,45 %	16,25 %	24,06 %	36,88 %	44,49 %	51,73 %	59,87 %	67,90 %	76,90 %	84,40 %	92,20 %	100,00 %	Mensual
9		Porcentaje de efectividad de controles intensivos a Grandes Contribuyentes. Finalizados (Aplica a Direcciones Zonales con procesos intensivos a Grandes Contribuyentes)	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	Semestral
10		Brecha de pago en monto	2,20 %	2,36 %	2,69 %	1,89 %	2,27 %	3,40 %	2,14 %	1,48 %	1,71 %	1,37 %	1,46 %	2,10 %	Mensual
11		Tiempo promedio de atención de los requerimientos del proceso de bienes.	9 días	9 días	9 días	9 días	9 días	9 días	5 días	9 días	9 días	9 días	9 días	9 días	Mensual
12		Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual en la Zona	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	Mensual
13		Porcentaje de gestión en la notificación	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	Mensual
14		Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual
15		Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	Mensual
16		Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Zona	0,00 %	0,00 %	98,00 %	0,00 %	0,00 %	98,00 %	0,00 %	0,00 %	98,00 %	0,00 %	0,00 %	98,00 %	Trimestral
17		Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual
1		Dirección Zonal 9	Porcentaje de efectividad de controles finalizados	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	93,00 %
2	Porcentaje de nivel de satisfacción del ciudadano en el canal presencial		98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual
3	Recaudación de facilidades de pago esperado		85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	Mensual
4	Porcentaje de ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos de grupos prioritarios dentro del plazo		0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	Semestral
5	Porcentaje de cumplimiento en plazo de atención a los Reclamos Administrativos		98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual
6	Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo		0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	Trimestral
7	Brecha de presentación Z9		19,03 %	18,47 %	17,25 %	15,81 %	14,69 %	14,16 %	11,66 %	11,66 %	11,68 %	11,61 %	10,81 %	10,51 %	Mensual
8	Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Z9		9,86 %	16,68 %	24,56 %	37,46 %	45,07 %	52,38 %	60,46 %	68,63 %	76,70 %	84,80 %	92,70 %	100,00 %	Mensual
9	Porcentaje de efectividad de controles intensivos a Grandes Contribuyentes. Finalizados (Aplica a Direcciones Zonales con procesos intensivos a Grandes Contribuyentes)		0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	Semestral
10	Brecha de pago en monto		1,99 %	1,46 %	2,21 %	1,84 %	1,63 %	1,51 %	1,03 %	1,01 %	0,97 %	1,76 %	1,07 %	1,07 %	Mensual
11	Tiempo promedio de atención de los requerimientos del proceso de bienes.		9 días	9 días	9 días	9 días	9 días	9 días	5 días	9 días	9 días	9 días	9 días	9 días	Mensual

No.	Descripción de la unidad	Indicador	Meta												Periodicidad
			ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19	
PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO															
12	Dirección Zonal 9	Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual en la Zona	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	Mensual
13		Porcentaje de gestión en la notificación	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	Mensual
14		Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual
15		Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	Mensual
16		Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas por Zona	0,00 %	0,00 %	98,00 %	0,00 %	0,00 %	98,00 %	0,00 %	0,00 %	98,00 %	0,00 %	0,00 %	98,00 %	Trimestral
17		Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual
PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA															
1	Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional	Porcentaje de procesos sustantivos mejorados	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %	Semestral
2		Porcentaje de actualización de trámites en la plataforma RUTER	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	Mensual
1	Departamento de Seguridad Institucional	Porcentaje de cumplimiento oportuno de operativos de evaluación de cumplimiento y eficacia de las medidas de mitigación y controles implementados.	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	93,00 %	Trimestral
2		Nivel de Calidad de los acompañamientos metodológicos para la gestión de riesgos operativos, según los estándares establecidos para este efecto	0,00 %	0,00 %	80,00 %	0,00 %	0,00 %	80,00 %	0,00 %	0,00 %	80,00 %	0,00 %	0,00 %	80,00 %	Trimestral
1	Departamento de Planes, Programas y Proyectos	Porcentaje de cumplimiento en seguimientos a Planes y Proyectos	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	Mensual
1	Departamento de Planificación Institucional	Cumplimiento oportuno de informes de seguimiento y evaluación del Plan Operativo Anual	0,00 %	0,00 %	100,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %	Trimestral
2		Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes estadísticos mensuales	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual
3		Porcentaje de atención oportuna de requerimientos de información solicitada por entidades externas	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	Trimestral
4		Porcentaje de cumplimiento oportuno de reportes de control de gestión institucional	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	Mensual
1	Departamento Procesal Jurídico Administrativo	Porcentaje de productos atendidos dentro del plazo asignado	99,00 %	99,00 %	99,00 %	99,00 %	99,00 %	99,00 %	99,00 %	99,00 %	99,00 %	99,00 %	99,00 %	99,00 %	Mensual
2		Porcentaje de reclamos administrativos atendidos dentro del plazo	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual
3		Porcentaje de cumplimiento de consultas de reclamos atendidos	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	Mensual
4	Departamento Procesal Jurídico Administrativo	Porcentaje de trámites de recursos de revisión atendidos dentro del plazo (150 días)	90,00 %	90,00 %	90,00 %	90,00 %	90,00 %	90,00 %	90,00 %	90,00 %	90,00 %	90,00 %	90,00 %	90,00 %	Mensual

No.	Descripción de la unidad	Indicador	Meta												Periodicidad
			ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19	
PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO															
1	Departamento de Conocimiento de la Administración Tributaria	Nivel de desempeño de los facilitadores de la Escuela de Especialización Tributaria	0,00	0,00	90,00	0,00	0,00	90,00	0,00 %	0,00 %	90,00	0,00 %	0,00 %	0,90	Trimestral
2		Efectividad de la estrategia educativa de cursos impartidos en la Escuela de Especialización Tributaria	0,00	0,00	90,00	0,00	0,00	90,00	0,00	0,00	90,00	0,00	0,00	0,90	Trimestral
1	Departamento de Estudios de Comercio Internacional	Porcentaje de cumplimiento oportuno en atención de trámites de asesoría de comercio internacional	0,00 %	98,00 %	0,00 %	98,00 %	0,00 %	98,00 %	0,00 %	98,00 %	0,00 %	98,00 %	0,00 %	98,00 %	Bimestral
1	Departamento de Estudios Fiscales	Número de días promedio de respuesta a trámites	0 días	13 días	0 días	13 días	0 días	13 días	0 días	13 días	0 días	13 días	0 días	13 días	Bimestral
2		Porcentaje de productos permanentes de coyuntura presentados oportunamente para el análisis en la toma de decisiones en el ámbito económico tributario	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	45,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	45,00 %	Semestral
3		Porcentaje de Estudios desarrollados oportunamente para la mejora de la gestión tributaria	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	45,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	45,00 %	Semestral
1	Departamento de Comunicación	Porcentaje de noticias positivas registradas sobre la institución en medios de comunicación	0,00 %	0,00 %	97,00 %	0,00 %	0,00 %	97,00 %	0,00 %	0,00 %	97,00 %	0,00 %	0,00 %	97,00 %	Trimestral
1	Departamento de Inteligencia Tributaria	Porcentaje de calidad de reportes de operaciones inusuales e injustificadas (ROI's)	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	92,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	92,00 %	Semestral
2		Porcentaje de Informes de Servicios de Inteligencia Operativa (datos negados) con aplicación de técnicas especializadas operacionales de inteligencia (TEOI) que generaron un resultado exitoso	0,00 %	0,00 %	80,00 %	0,00 %	0,00 %	80,00 %	0,00 %	0,00 %	80,00 %	0,00 %	0,00 %	80,00 %	Trimestral
1	Departamento de Normativa	Porcentaje de cumplimiento oportuno del procesamiento o entrega de actos normativos	0,00 %	80,00 %	0,00 %	80,00 %	0,00 %	80,00 %	0,00 %	80,00 %	0,00 %	80,00 %	0,00 %	80,00 %	Bimestral
2		Porcentaje de cumplimiento del procesamiento de Leyes y reglamentos en materia económica- tributaria y/o con afectación tributaria	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	80,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	80,00 %	Semestral
3		Porcentaje del procesamiento oportuno de instrumentos internacionales tributarios y/o con afectación tributaria	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	80,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	80,00 %	Semestral
PROCESOS HABILITANTES DE APOYO															
1	Departamento de Desarrollo	Porcentaje calidad en el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones tecnológicas	0,00 %	0,00 %	91,00 %	0,00 %	0,00 %	91,00 %	0,00 %	0,00 %	91,00 %	0,00 %	0,00 %	91,00 %	Trimestral
2		Porcentaje de calidad en la explotación de información	0,00 %	0,00 %	91,00 %	0,00 %	0,00 %	91,00 %	0,00 %	0,00 %	91,00 %	0,00 %	0,00 %	91,00 %	Trimestral
1	Departamento de Infraestructura y Operaciones	Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos en ambiente de internet	99,30 %	99,30 %	99,30 %	99,30 %	99,30 %	99,30 %	99,30 %	99,30 %	99,30 %	99,30 %	99,30 %	99,30 %	Mensual
2		Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos en ambiente de intranet	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual
1	Departamento de Planificación TI	Porcentaje de cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicios en el periodo.	0,00 %	0,00 %	94,00 %	0,00 %	0,00 %	94,00 %	0,00 %	0,00 %	94,00 %	0,00 %	0,00 %	94,00 %	Trimestral

No.	Descripción de la unidad	Indicador	Meta												Periodicidad
			ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19	
PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO															
2	Departamento de Planificación TI	Porcentaje de cumplimiento en la elaboración y actualización de la Planificación de TI y Diseños de Servicios (catálogo, niveles y capacidad) en el plazo establecido.	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	93,00 %	Trimestral
3		Porcentaje de cumplimiento de la actualización y elaboración de arquitectura y estándares tecnológicos e investigaciones tecnológicas en el plazo establecido.	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	93,00 %	Trimestral
1	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano	Porcentaje de evaluaciones de desempeño permanente ejecutadas en el plazo establecido	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	95,00 %	Anual
2		Porcentaje de movimientos gestionados de acuerdo a la competencia de la unidad dentro del plazo	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	Trimestral
3		Porcentaje de servidores públicos SRI capacitados	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	60,00 %	Anual
1	Departamento de Gestión del Talento Humano	Porcentaje de cumplimiento del registro de novedades de control de asistencia dentro del plazo, en el sistema SIGATH, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)	0,00 %	0,00 %	97,00 %	0,00 %	0,00 %	97,00 %	0,00 %	0,00 %	98,00 %	0,00 %	0,00 %	98,00 %	Trimestral
2		Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)	0,00 %	0,00 %	98,00 %	0,00 %	0,00 %	98,00 %	0,00 %	0,00 %	98,00 %	0,00 %	0,00 %	98,00 %	Trimestral
3		Porcentaje de liquidaciones ejecutadas dentro de los 15 días término, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)	0,00 %	0,00 %	96,50 %	0,00 %	0,00 %	96,50 %	0,00 %	0,00 %	96,50 %	0,00 %	0,00 %	96,50 %	Trimestral
1	Departamento Seguridad y Salud Ocupacional	Porcentaje de desarrollo del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	Trimestral
2		Porcentaje de riesgos laborales	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	21,00 %	Anual
1	Departamento de Seguridad Informática	Porcentaje calidad del despliegue de servicios tecnológicos	96,00 %	96,00 %	96,00 %	96,00 %	96,00 %	96,00 %	96,00 %	96,00 %	96,00 %	96,00 %	96,00 %	96,00 %	Mensual
2		Porcentaje de directrices EGSi gestionadas	0,00 %	0,00 %	83,00 %	0,00 %	0,00 %	87,00 %	0,00 %	0,00 %	91,00 %	0,00 %	0,00 %	95,00 %	Trimestral
1	Departamento Administrativo	Tiempos promedios de atención de los requerimientos administrativos de Mantenimiento e Infraestructura.	0 días	0 días	26,88 días	0 días	0 días	26,88 días	0 días	0 días	26,88 días	0 días	0 días	2688,00 %	Trimestral
2	Departamento Administrativo	Número de reprogramaciones presupuestarias de la coordinación de Mantenimiento e Infraestructura.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6,00	Semestral
3		Acciones de control de política ambiental.	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	Anual
4		Tiempo promedio de la primera revisión de los procesos de contratación, registrados en la Coordinación Nacional de Adquisiciones y Servicios Generales	3 días	3 días	3 días	3 días	3 días	3 días	3 días	3 días	3 días	3 días	3 días	3 días	Mensual
5		Tiempo promedio de atención de los requerimientos administrativos, de la Coordinación Nacional de Bienes Institucionales.	9 días	9 días	9 días	9 días	9 días	9 días	5 días	9 días	9 días	0,00 %	9 días	9 días	Mensual
1	Departamento Financiero	Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	Mensual
2		Porcentaje de trámites atendidos dentro del plazo - Financiero	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	Mensual
3		FIN: Porcentaje de ejecución presupuestaria	6,93 %	1,40 %	20,91 %	28,14 %	35,14 %	44,62 %	53,20 %	63,60 %	70,56 %	7,41 %	86,22 %	100,00 %	Mensual
4		Días promedio de la gestión de archivo de comprobantes de pago en la Coordinación de Contabilidad	50 días	50 días	50 días	50 días	50 días	50 días	50 días	50 días	50 días	50 días	50 días	50 días	Mensual
1	Secretaría General	Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual
2		Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo - Archivo Central	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	Mensual
3		Porcentaje de gestión en la notificación	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	Mensual

No.	Descripción de la unidad	Indicador	Meta												Periodicidad	
			ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19		
		PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO														
		LINK PARA DECARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR)	GOBIERNO POR RESULTADOS													
		FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31/12/2019													
		PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL													
		UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL a):	DIRECCIÓN NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y GESTION ESTRATÉGICA													
		RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a):	MARÍA CARIDAD CARRIÓN SOLÍS													
		CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	ccarrion@sri.gob.ec													
		NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	3936300 EXT 18400													