

| 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 | |
| PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO | | | | | | |
| 1 | Dirección General | Brecha de pago de las declaraciones en monto a nivel nacional | 2,58 % | 2,60 % | 3,29 % | Mensual |
| 2 | | Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación | 9,61 % | 16,35 % | 24,34 % | Mensual |
| 3 | | Brecha de presentación | 14,87 % | 15,23 % | 15,09 % | Mensual |
| 4 | | Porcentaje de cobertura de los procesos de control, relacionados con la brecha de veracidad | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | Semestral |
| 5 | | Porcentaje de satisfacción de contribuyentes en los eventos de capacitación externa | 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 % | Semestral |
| 7 | | Porcentaje de actualización de trámites en la plataforma RUTER | 100,00 % | 100,00 % | 100,00 % | Mensual |
| 8 | | Porcentaje de procesos sustantivos mejorados | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | Semestral |
| 9 | | Porcentaje de trámites administrativos simplificados | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | Semestral |
| 10 | | Porcentaje de satisfacción del usuario externo | 0,00 % | 0,00 % | N/A | Trimestral |
| 11 | | FIN: Porcentaje de ejecución presupuestaria | 6,93 % | 1,40 % | 20,91 % | Mensual |
| 12 | | TH: Porcentaje de inclusión de personas con discapacidades | 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 | 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 % | Mensual |
| 1 | Departamento Procesal Jurídico Tributario | Porcentaje de consultas internas atendidas | 100,00 % | 100,00 % | 100,00 % | Mensual |
| 2 | | Porcentaje de diligencias gestionadas y patrocinadas dentro del plazo | 100,00 % | 100,00 % | 100,00 % | Mensual |
| 3 | | Porcentaje de asesorías o directrices emitidas dentro de los procesos tributarios | 100,00 % | 100,00 % | 100,00 % | Mensual |
| 4 | | Porcentaje de consultas externas atendidas dentro del plazo (30 días) | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | Mensual |
| 1 | Departamento de Cobro | Porcentaje de recaudación de facilidades de pago esperada. | 85,00 % | 85,00 % | 85,00 % | Mensual |
| 1 | Departamento Derechos del Contribuyente | Porcentaje de denuncias tributarias direccionadas | 95,00 % | 95,00 % | 95,00 % | Mensual |
| 2 | | Porcentaje de quejas gestionadas | 95,00 % | 95,00 % | 95,00 % | Mensual |
| 3 | | Porcentaje de sugerencias gestionadas | 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 % | Bimestral |
| 2 | | Brecha de pago de las declaraciones en monto a nivel nacional. | 2,58 % | 2,60 % | 3,29 % | Mensual |
| 3 | | Brecha de pago de las declaraciones en número a nivel nacional. | 11,20 % | 8,70 % | 8,63 % | Mensual |
| 1 | Departamento de Asistencia al Ciudadano | Porcentaje de satisfacción de contribuyentes en los eventos de capacitación externa. | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | Mensual |
| 2 | | Tiempo promedio de espera en atención en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios | 20 minutos | 20 minutos | 20 minutos | Mensual |
| 3 | | Tiempo promedio de espera en atención de llamadas en canal SRI-telefónico | 130 segundos | 130 segundos | 130 segundos | Mensual |
| 4 | | 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 % | Mensual |
| 5 | | Porcentaje de efectividad a nivel nacional obtenido en los controles de procesos por semestre | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | Semestral |
| 6 | | Porcentaje de uso de canales de atención electrónicos, telefónico y móviles | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 % | Mensual |
| 1 | Departamento de Auditoría Tributaria | Porcentaje de efectividad de controles finalizados | 0,00 % | 0,00 % | 32,00 % | Trimestral |
| 2 | | Porcentaje de supervisión y evaluación oportuna de controles intensivos de personas naturales, sociedades e impuestos especiales | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | Semestral |
| 3 | | Porcentaje de peticiones atendidas oportunamente de personas naturales, sociedades e impuestos especiales | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | Semestral |
| 1 | Departamento de Gestión Tributaria | Porcentaje de cobertura de los programas de control. | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 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 % | 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 % | 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 % | Semestral |

| No. | Descripción de la unidad | Indicador | Meta | | | Periodicidad |
|---|---|--|---------|---------|---------|--------------|
| | | | Ene-19 | Feb-19 | Mar-19 | |
| PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO | | | | | | |
| 3 | Departamento de Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional | 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 % | 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 % | Semestral |
| PROCESOS DESCONCENTRADOS | | | | | | |
| 1 | Dirección Zonal 1 | Porcentaje de efectividad de controles finalizados | 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 % | Mensual |
| 3 | | Recaudación de facilidades de pago esperado | 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 % | Semestral |
| 5 | | Porcentaje de cumplimiento en plazo de atención a los Reclamos Administrativos | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | Mensual |
| 6 | | Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo | 0,00 % | 0,00 % | 90,00 % | Trimestral |
| 7 | | Brecha de presentación Z1 | 11,60 % | 10,93 % | 10,56 % | Mensual |
| 8 | | Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Z1 | 9,30 % | 15,80 % | 24,50 % | 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 % | Semestral |
| 10 | | Brecha de pago en monto | 3,43 % | 6,79 % | 4,68 % | Mensual |
| 11 | | Tiempo promedio de atención de los requerimientos del proceso de bienes. | 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 % | Mensual |
| 13 | | Porcentaje de gestión en la notificación | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | Mensual |
| 14 | | Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | Mensual |
| 15 | | Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central | 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 % | Trimestral |
| 17 | | Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | Mensual |
| 1 | Dirección Zonal 2 | Porcentaje de efectividad de controles finalizados | 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 % | Mensual |
| 3 | | Recaudación de facilidades de pago esperado | 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 % | Semestral |
| 5 | | Porcentaje de cumplimiento en plazo de atención a los Reclamos Administrativos | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | Mensual |
| 6 | | Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo | 0,00 % | 0,00 % | 90,00 % | Trimestral |
| 7 | | Brecha de presentación Z2 | 8,12 % | 7,99 % | 8,24 % | Mensual |
| 8 | | Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Z2 | 8,70 % | 13,70 % | 20,90 % | Mensual |
| 9 | | Brecha de pago en monto | 10,81 % | 4,93 % | 15,73 % | Mensual |
| 10 | | Tiempo promedio de atención de los requerimientos del proceso de bienes. | 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 % | Mensual |
| 12 | | Porcentaje de gestión en la notificación | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | Mensual |
| 13 | | Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | Mensual |
| 14 | | Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central | 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 % | Trimestral |
| 16 | | Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | Mensual |
| 1 | Dirección Zonal 3 | Porcentaje de efectividad de controles finalizados | 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 % | Mensual |
| 3 | | Recaudación de facilidades de pago esperado | 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 % | Semestral |
| 5 | | Porcentaje de cumplimiento en plazo de atención a los Reclamos Administrativos | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | Mensual |

| No. | Descripción de la unidad | Indicador | Meta | | | Periodicidad | |
|---|---|---|---|---------------|---------------|--------------|------------|
| | | | Ene-19 | Feb-19 | Mar-19 | | |
| PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO | | | Ene-19 | Feb-19 | Mar-19 | | |
| 6 | Dirección Zonal 3 | Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo | 0,00 % | 0,00 % | 90,00 % | Trimestral | |
| 7 | | Brecha de presentación Z3 | 7,53 % | 7,93 % | 7,68 % | Mensual | |
| 8 | | Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Z3 | 8,70 % | 15,00 % | 24,20 % | 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 % | Semestral | |
| 10 | | Brecha de pago en monto | 6,39 % | 9,26 % | 4,89 % | Mensual | |
| 11 | | Tiempo promedio de atención de los requerimientos del proceso de bienes. | 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 % | Mensual | |
| 13 | | Porcentaje de gestión en la notificación | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | Mensual | |
| 14 | | Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | Mensual | |
| 15 | | Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central | 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 % | Trimestral | |
| 17 | | Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | Mensual | |
| 1 | | Dirección Zonal 4 | Porcentaje de efectividad de controles finalizados | 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 % | Mensual |
| 3 | | | Recaudación de facilidades de pago esperado | 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 % | Semestral |
| 5 | | | Porcentaje de cumplimiento en plazo de atención a los Reclamos Administrativos | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | Mensual |
| 6 | Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo | | 0,00 % | 0,00 % | 90,00 % | Trimestral | |
| 7 | Brecha de presentación Z4 | | 12,75 % | 12,41 % | 11,65 % | Mensual | |
| 8 | Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Z4 | | 9,10 % | 15,90 % | 24,40 % | 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 % | Semestral | |
| 10 | Brecha de pago en monto | | 8,63 % | 8,81 % | 8,94 % | Mensual | |
| 11 | Tiempo promedio de atención de los requerimientos del proceso de bienes. | | 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 % | Mensual | |
| 13 | Porcentaje de gestión en la notificación | | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | Mensual | |
| 14 | Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo | | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | Mensual | |
| 15 | Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central | | 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 % | Trimestral | |
| 17 | Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales | | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | Mensual | |
| 1 | Dirección Zonal 5 | Porcentaje de efectividad de controles finalizados | 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 % | Mensual | |
| 3 | | Recaudación de facilidades de pago esperado | 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 % | Semestral | |
| 5 | | Porcentaje de cumplimiento en plazo de atención a los Reclamos Administrativos | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | Mensual | |
| 6 | | Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo | 0,00 % | 0,00 % | 90,00 % | Trimestral | |
| 7 | | Brecha de presentación Z5 | 14,46 % | 13,64 % | 13,36 % | Mensual | |
| 8 | | Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Z5 | 9,40 % | 16,10 % | 24,00 % | Mensual | |
| 9 | | Brecha de pago en monto | 5,59 % | 7,42 % | 5,59 % | MENSUAL | |
| 10 | | Tiempo promedio de atención de los requerimientos del proceso de bienes. | 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 % | Mensual | |
| 12 | | Porcentaje de gestión en la notificación | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | Mensual | |
| 13 | | Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | Mensual | |
| 14 | | Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central | 95,00 % | 95,00 % | 95,00 % | Mensual | |

| No. | Descripción de la unidad | Indicador | Meta | | | Periodicidad |
|---|--------------------------|---|---------|---------|---------|--------------|
| | | | Ene-19 | Feb-19 | Mar-19 | |
| PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO | | | | | | |
| 15 | Dirección Zonal 5 | Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Zona | 0,00 % | 0,00 % | 98,00 % | Trimestral |
| 16 | | Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | Mensual |
| 1 | Dirección Zonal 6 | Porcentaje de efectividad de controles finalizados | 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 % | Mensual |
| 3 | | Recaudación de facilidades de pago esperado | 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 % | Semestral |
| 5 | | Porcentaje de cumplimiento en plazo de atención a los Reclamos Administrativos | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | Mensual |
| 6 | | Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo | 0,00 % | 0,00 % | 90,00 % | Trimestral |
| 7 | | Brecha de presentación Z6 | 7,92 % | 7,64 % | 7,42 % | Mensual |
| 8 | | Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Z6 | 10,20 % | 16,50 % | 24,70 % | 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 % | Semestral |
| 10 | | Brecha de pago en monto | 3,07 % | 6,65 % | 5,29 % | Mensual |
| 11 | | Tiempo promedio de atención de los requerimientos del proceso de bienes. | 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 % | Mensual |
| 13 | | Porcentaje de gestión en la notificación | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | Mensual |
| 14 | | Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | Mensual |
| 15 | | Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central | 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 % | Trimestral |
| 17 | | Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | Mensual |
| 1 | Dirección Zonal 7 | Porcentaje de efectividad de controles finalizados | 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 % | Mensual |
| 3 | | Recaudación de facilidades de pago esperado | 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 % | Semestral |
| 5 | | Porcentaje de cumplimiento en plazo de atención a los Reclamos Administrativos | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | Mensual |
| 6 | | Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo | 0,00 % | 0,00 % | 90,00 % | Trimestral |
| 7 | | Brecha de presentación Z7 | 6,97 % | 6,91 % | 6,71 % | Mensual |
| 8 | | Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Z7 | 7,90 % | 14,20 % | 23,90 % | 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 % | Semestral |
| 10 | | Brecha de pago en monto | 5,87 % | 7,09 % | 8,90 % | Mensual |
| 11 | | Tiempo promedio de atención de los requerimientos del proceso de bienes. | 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 % | Mensual |
| 13 | | Porcentaje de gestión en la notificación | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | Mensual |
| 14 | | Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | Mensual |
| 15 | | Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central | 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 % | Trimestral |
| 17 | | Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | Mensual |
| 1 | Dirección Zonal 8 | Porcentaje de efectividad de controles finalizados | 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 % | Mensual |
| 3 | | Recaudación de facilidades de pago esperado | 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 % | Semestral |
| 5 | | Porcentaje de cumplimiento en plazo de atención a los Reclamos Administrativos | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | Mensual |
| 6 | | Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo | 0,00 % | 0,00 % | 90,00 % | Trimestral |
| 7 | | Brecha de presentación Z8 | 19,35 % | 19,86 % | 19,36 % | Mensual |

| No. | Descripción de la unidad | Indicador | Meta | | | Periodicidad |
|---|--|---|----------|----------|----------|--------------|
| | | | Ene-19 | Feb-19 | Mar-19 | |
| PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO | | | | | | |
| 8 | Dirección Zonal 8 | Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Z8 | 9,50 % | 16,40 % | 24,20 % | Mensual |
| 9 | | Porcentaje de efectividad de controles intensivos a Grandes Contribuyentes. Finalizados (Aplica a Direcciones Zonales con procesos intensivos a Grandes | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | Semestral |
| 10 | | Brecha de pago en monto | 2,20 % | 2,36 % | 2,69 % | Mensual |
| 11 | | Tiempo promedio de atención de los requerimientos del proceso de bienes. | 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 % | Mensual |
| 13 | | Porcentaje de gestión en la notificación | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | Mensual |
| 14 | | Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | Mensual |
| 15 | | Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central | 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 % | Trimestral |
| 17 | | Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | Mensual |
| 1 | Dirección Zonal 9 | Porcentaje de efectividad de controles finalizados | 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 % | Mensual |
| 3 | | Recaudación de facilidades de pago esperado | 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 % | Semestral |
| 5 | | Porcentaje de cumplimiento en plazo de atención a los Reclamos Administrativos | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | Mensual |
| 6 | | Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo | 0,00 % | 0,00 % | 90,00 % | Trimestral |
| 7 | | Brecha de presentación Z9 | 19,03 % | 18,47 % | 17,25 % | Mensual |
| 8 | | Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Z9 | 9,80 % | 16,60 % | 24,40 % | 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 % | Semestral |
| 10 | | Brecha de pago en monto | 1,99 % | 1,46 % | 2,21 % | Mensual |
| 11 | | Tiempo promedio de atención de los requerimientos del proceso de bienes. | 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 % | Mensual |
| 13 | | Porcentaje de gestión en la notificación | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | Mensual |
| 14 | | Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | Mensual |
| 15 | | Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central | 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 % | Trimestral |
| 17 | | Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales | 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 % | Semestral |
| 2 | | Porcentaje de actualización de trámites en la plataforma RUTER | 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 % | 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 % | Trimestral |
| 1 | Departamento de Planes, Programas y Proyectos | Porcentaje de cumplimiento en seguimientos a Planes y Proyectos | 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 % | Trimestral |
| 2 | | Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes estadísticos mensuales | 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 % | Trimestral |
| 4 | | Porcentaje de cumplimiento oportuno de reportes de control de gestión institucional | 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 % | Mensual |
| 2 | | Porcentaje de reclamos administrativos atendidos dentro del plazo | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | Mensual |
| 3 | | Porcentaje de cumplimiento de consultas de reclamos atendidos | 100,00 % | 100,00 % | 100,00 % | Mensual |

| No. | Descripción de la unidad | Indicador | Meta | | | Periodicidad |
|---|---|---|---------|---------|------------|--------------|
| | | | Ene-19 | Feb-19 | Mar-19 | |
| PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO | | | | | | |
| 4 | Departamento Procesal Jurídico Administrativo | Porcentaje de trámites de recursos de revisión atendidos dentro del plazo (120 días) | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | Mensual |
| 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 | Trimestral |
| 2 | | Efectividad de la estrategia educativa de cursos impartidos en la Escuela de Especialización Tributaria | 0,00 | 0,00 | 90,00 | Trimestral |
| 1 | Departamento de Estudios de Comercio | Porcentaje de cumplimiento oportuno en atención de trámites de asesoría de comercio internacional | 0,00 % | 98,00 % | 0,00 % | Bimestral |
| 1 | Departamento de Estudios Fiscales | Número de días promedio de respuesta a trámites | 0 días | 13 días | 0 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 % | Semestral |
| 3 | | Porcentaje de Estudios desarrollados oportunamente para la mejora de la gestión tributaria | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | Semestral |
| 1 | Departamento de Comunicación | Porcentaje de noticias positivas registradas sobre la institución en medios de comunicación | 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 % | 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 % | Trimestral |
| 1 | Departamento de Normativa | Porcentaje de cumplimiento oportuno del procesamiento o entrega de actos | 0,00 % | 80,00 % | 0,00 % | 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 % | Semestral |
| 3 | | Porcentaje del procesamiento oportuno de instrumentos internacionales | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 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 % | Trimestral |
| 2 | | Porcentaje de calidad en la explotación de información | 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 % | Mensual |
| 2 | | Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos en ambiente de intranet | 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 % | Trimestral |
| 2 | | Porcentaje de cumplimiento en la elaboración y actualización de la Planificación de TI y Diseños de Servicios (catálogo, niveles y capacidad) en el plazo establecido. | 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 % | 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 % | Anual |
| 2 | | Porcentaje de movimientos gestionados de acuerdo a la competencia de la unidad dentro del plazo | 0,00 % | 0,00 % | 90,00 % | Trimestral |
| 3 | | Porcentaje de servidores públicos SRI capacitados | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 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 % | 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 % | 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 % | 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 % | Trimestral |
| 2 | | Porcentaje de riesgos laborales | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | Anual |
| 1 | Departamento de Seguridad Informática | Porcentaje calidad del despliegue de servicios tecnológicos | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | Mensual |
| 2 | | Porcentaje de directrices EGSi gestionadas | 0,00 % | 0,00 % | 83,00 % | Trimestral |
| 1 | Departamento Administrativo | Tiempos promedios de atención de los requerimientos administrativos de Mantenimiento e Infraestructura. | 0 días | 0 días | 26,88 días | Trimestral |
| 2 | | Número de reprogramaciones presupuestarias de la coordinación de Mantenimiento e Infraestructura. | 0,00 | 0,00 | 0,00 | Semestral |
| 3 | | Acciones de control de política ambiental. | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | Anual |

| No. | Descripción de la unidad | Indicador | Meta | | | Periodicidad |
|--|-----------------------------|--|--|---------|---------|--------------|
| | | | Ene-19 | Feb-19 | Mar-19 | |
| PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO | | | | | | |
| 4 | Departamento Administrativo | 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 | Mensual |
| 5 | | Tiempo promedio de atención de los requerimientos administrativos, de la Coordinación Nacional de Bienes Institucionales. | 9 días | 9 días | 9 días | Mensual |
| 1 | Departamento Financiero | Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual | 96,45 % | 96,45 % | 96,45 % | Mensual |
| 2 | | Porcentaje de trámites atendidos dentro del plazo - Financiero | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | Mensual |
| 3 | | FIN: Porcentaje de ejecución presupuestaria | 6,93 % | 1,40 % | 20,91 % | Mensual |
| 4 | | Días promedio de la gestión de archivo de comprobantes de pago en la Coordinación de Contabilidad | 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 % | Mensual |
| 2 | | Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo - Archivo Central | 95,00 % | 95,00 % | 95,00 % | Mensual |
| 3 | | Porcentaje de gestión en la notificación | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | Mensual |
| LINK PARA DESCARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR) | | | GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR) | | | |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | 31/03/2019 | | | |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | MENSUAL | | | |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL a): | | | DIRECCIÓN NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN 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 | | | |