

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP				
Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos				
No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
<b>PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO</b>				
1	Dirección General	15. Incrementar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias en la ciudadanía.	Brecha de pago de las declaraciones en monto a nivel nacional	3,09 %
2			Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación	84,51 %
3		16. Incrementar la efectividad en los procesos legales, de control y de cobro	Porcentaje de cobertura de los procesos de control, relacionados con la brecha de veracidad	Semestral
4			Porcentaje de efectividad de los procesos de la Dirección Nacional Jurídica	Trimestral
5			Brecha de presentación	11,42 %
6			Porcentaje de cumplimiento del rendimiento establecido en los procesos de control - consolidado	Trimestral
7		17. Incrementar las capacidades y conocimientos de la ciudadanía acerca de sus deberes y derechos fiscales	Porcentaje de satisfacción de contribuyentes en los eventos de capacitación externa	96,00 %
8		18. Incrementar la Eficiencia Institucional en el SRI	EFIC: Porcentaje de optimización Cero Papeles con el Sistema de Gestión Documental Quipux.	70,00 %
9			EFIC: Porcentaje de satisfacción del usuario externo	Semestral
10			EFIC: Porcentaje de cumplimiento de planes de acción de mejora de la gestión institucional	Trimestral
11			Porcentaje de procesos priorizados mejorados	Semestral
12			Porcentaje de actualización de trámites en la plataforma GOB.EC.	99,00 %
13			19. Incrementar el uso eficiente del presupuesto en el SRI	FIN: Porcentaje ejecución presupuestaria ? Gasto Corriente
14		20. Incrementar el desarrollo del talento humano en el SRI	TH: Porcentaje de Cumplimiento del Plan Estratégico de Mejora del Clima Laboral	Trimestral

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP				
Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos				
No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
<b>PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO</b>				
1	Departamento Procesal Jurídico Tributario	2. Incrementar la efectividad en los procesos de asesoría, criterios jurídicos y la defensa en los procesos contencioso tributarios, penales y constitucionales, de las direcciones zonales MEDIANTE el mejoramiento en los procesos de asesoría jurídica.	Porcentaje de consultas externas atendidas dentro del plazo (30 días)	90,00 %
2			Porcentaje de consultas internas atendidas dentro del plazo	80,00 %
3			Porcentaje de sentencias contencioso tributarias "en contra" analizadas dentro del plazo	Trimestral
4			Porcentaje de gestiones penales atendidas dentro del plazo	100,00 %
5			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	Trimestral
1	Subdirección General de Cumplimiento Tributario	2. Incrementar la efectividad en los procesos de asistencia, control, recaudación y cobro.	Brecha de pago de las declaraciones en monto a nivel nacional.	3,09 %
2			Porcentaje de satisfacción de contribuyentes en los eventos de capacitación externa.	96,00 %
3	Subdirección General de Cumplimiento Tributario	2. Incrementar la efectividad en los procesos de asistencia, control, recaudación y cobro.	Porcentaje de cobertura de los procesos de control, relacionados con la brecha de veracidad	Semestral
4			Brecha de presentación	11,42 %
5			Gestión de la Cartera Firme	85,00 %
6			Porcentaje de cumplimiento del rendimiento establecido en los procesos de control - consolidado	Trimestral

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

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

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
1	Dirección Nacional de Control Tributario	3. Incrementar el nivel de cumplimiento tributario a nivel nacional	Brecha de presentación Impuesto a la Renta Sociedades	11,07 %
2			Brecha de presentación Impuesto al Valor Agregado regularización 6 meses	15,57 %
3			Brecha de presentación Retenciones en la fuente de Impuesto a la Renta	2,75 %
4			Brecha de presentación Anexos Transaccionales	10,22 %
5			Brecha de presentación Impuesto a los Consumos Especiales	5,97 %
6			Brecha de presentación Anexo Relación de Dependencia	3,27 %
7			Brecha de presentación Impuesto a la Renta Personas Naturales	4,61 %
8			Porcentaje de cumplimiento del rendimiento establecido en los procesos de control - consolidado	Trimestral
9			Porcentaje de cumplimiento oportuno del plan de fedatarios fiscales	84,00 %
1	Departamento de Fedatarios Fiscales	1. Incrementar las acciones preventivas, disuasivas y ejecutivas tendientes al cumplimiento del régimen de comprobantes de venta, MEDIANTE la aplicación de criterios de racionalización de recursos, costo de oportunidad, costo político e imagen del SRI	Porcentaje de Cumplimiento Oportuno del Programa preventivo, programa disuasivo, programa ejecutivo, clausuras para el Control de la Emisión de Comprobantes de Venta.	81,00 %
2			Porcentaje de Cumplimiento Oportuno del Programa preventivo, programa disuasivo, programa ejecutivo, incautación provisional, resolución de mercancías incautadas provisionalmente para el Control de Sustento Documental de Mercancías.	87,00 %

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP				
Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos				
No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
1	Departamento de Auditoría Tributaria	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	Trimestral
2			Porcentaje de efectividad de controles finalizados	Cuatrimestral
3			Porcentaje de cumplimiento del rendimiento establecido en los procesos de control - Auditoría Tributaria	Trimestral
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 seguimiento sobre procesos de control ejecutados en los departamentos de Auditoría Tributaria a nivel nacional	Cuatrimestral
5			Porcentaje de cumplimiento de la planificación de casos para realizar apoyo técnico, acompañamiento, supervisión y revisión de calidad	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**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
1	Departamento de Gestión Tributaria	2. Incrementar el cumplimiento tributario sobre la base de la ejecución efectiva de las actividades de habilitación y control MEDIANTE la administración de aplicativos, emisión y actualización de procedimientos, lineamientos técnicos y seguimiento de los mismos.	Porcentaje de Cobertura de los programas de Control	Semestral
2			Brecha de presentación Impuesto a la Renta Personas Naturales	4,61 %
3			Brecha de presentación Impuesto a la Renta Sociedades	11,07 %
4			Brecha de presentación Impuesto al Valor Agregado regularización 6 meses	15,57 %
5			Brecha de presentación Retenciones en la fuente de Impuesto a la Renta	2,75 %
6			Brecha de presentación Anexos Transaccionales	10,22 %
7			Brecha de presentación Impuesto a los Consumos Especiales	5,97 %
8			Brecha de presentación Anexo Relación de Dependencia	3,27 %

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

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

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
9	Departamento de Gestión Tributaria	2. Incrementar el cumplimiento tributario sobre la base de la ejecución efectiva de las actividades de habilitación y control MEDIANTE la administración de aplicativos, emisión y actualización de procedimientos, lineamientos técnicos y seguimiento de los mismos.	Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	Trimestral
10			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
11			Porcentaje de cumplimiento del rendimiento establecido en los procesos de control - Gestión Tributaria	Trimestral
1	Departamento de Riesgos e Información Tributaria	1. 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			Porcentaje de atención de solicitudes de intercambio de información previa petición dentro del plazo	Semestral
3			Porcentaje de medidas de prevención o reducción de riesgos tributarios ejecutadas dentro del plazo	Semestral
4			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	Trimestral

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

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

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
1	Dirección de Grandes Contribuyentes	1. 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 - Grandes Contribuyentes	Trimestral
2			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	Trimestral
3			Porcentaje de efectividad de controles finalizados DGC	Cuatrimestral
4			Porcentaje de oportunidad en la atención de consultas de valoración previa	Semestral
5			Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación DGC	76,04 %
6			Brecha de pago de las declaraciones en monto DGC	0,19 %
7			Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo DGC	Trimestral
8			Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo DGC	98,00 %
9			Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada DGC	85,00 %
10			Brecha de presentación DGC	0,29 %
11			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				
No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
1	Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano	2. Incrementar la eficiencia y calidad de los procesos de asistencia al ciudadano, recaudación, reintegro y cobro brindados a la ciudadanía, considerando los niveles de satisfacción y cobertura en los canales de atención.	Brecha de pago de las declaraciones en monto a nivel nacional.	3,09 %
2			Porcentaje de satisfacción de contribuyentes en los eventos de capacitación externa.	96,00 %
3			Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios	18,00
4			Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada	85,00 %
5			Gestión de la Cartera Firme	85,00 %
6			Porcentaje de efectividad de los procesos de la Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano	Trimestral
1	Departamento de Asistencia al Ciudadano	4. Incrementar la asistencia y habilitación al ciudadano MEDIANTE la potenciación de los canales de atención al ciudadano/contribuyente.	Porcentaje de satisfacción de contribuyentes en los eventos de capacitación externa.	96,00 %
2			Porcentaje de Efectividad a nivel nacional obtenido en los Controles de procesos por semestre	Semestral
3			Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios	18,00
4			Tiempo promedio de espera en atención de llamadas en el canal SRI-telefónico	120,00



Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP				
Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos				
No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
5	Departamento de Asistencia al Ciudadano	4. Incrementar la asistencia y habilitación al ciudadano MEDIANTE la potenciación de los canales de atención al ciudadano/contribuyente.	Porcentaje de cumplimiento de ciudadanos-contribuyentes capacitados	Trimestral
6			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	Trimestral
7			Porcentaje de satisfacción de la atención del servidor público en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios	95,00 %
8			Porcentaje de quejas gestionadas	96,00 %
9			Porcentaje de sugerencias gestionadas	92,00 %
1	Departamento de Cobro	2. Incrementar la eficiencia de la gestión de cartera, con la aplicación del cobro ejecutivo y la implementación de productos que faciliten la recuperación de valores adeudados, MEDIANTE la gestión persuasiva a contribuyentes deudores.	Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada	85,00 %
2			Gestión de la Cartera Firme	85,00 %
3			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	Trimestral
1	Departamento de Recaudación y Reintegros	3. 1. Incrementar la efectividad de la recaudación MEDIANTE la optimización de los procesos y la implementación de nuevos productos y servicios que permitan facilitar y simplificar los procedimientos para pago de las obligaciones tributarias. 2. Incrementar la efectividad en el reintegro tributario MEDIANTE la implementación de mejoras en el proceso, generación de nuevos productos y servicios, capacitación y difusión de las formas de reintegro a la ciudadanía.	Porcentaje de transferencias rechazadas que luego de la gestión fueron acreditadas en el Proceso de Reintegro Tributario	25,00 %
2			Brecha de pago de las declaraciones en monto a nivel nacional.	3,09 %
3			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	Trimestral

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP				
Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos				
No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
<b>PROCESOS DESCONCENTRADOS</b>				
1	Dirección Zonal 1	3. Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, y el nivel de satisfacción del ciudadano, MEDIANTE la aplicación de normas y la ejecución efectiva de procedimientos establecidos en materia tributaria, jurídica y de asistencia	Brecha de presentación Zona 1	11,73 %
2			Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Zona 1	85,02 %
3			Gestión de la Cartera Firme Zona 1	85,00 %
4			Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo Zona 1	Trimestral
5			Porcentaje de Satisfacción de los ciudadanos/contribuyentes en los eventos de capacitaciones externa Zona 1	96,00 %
6			Porcentaje de cumplimiento de ciudadanos-contribuyentes capacitados Zona 1	Trimestral
7			Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada Zona 1	85,00 %
8			Brecha de pago de las declaraciones en monto Zona 1	5,75 %
9			Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo Zona 1	98,00 %
10			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
11			Porcentaje de efectividad de controles finalizados Zona 1	Cuatrimestral
12			Porcentaje de satisfacción de la atención del servidor público en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios Zona 1	95,00 %
13			Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios Zona 1	23,00

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

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

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
14	Dirección Zonal 1	4. Incrementar la eficiencia operacional, el desarrollo del talento humano y la eficiencia presupuestaria MEDIANTE la aplicación, seguimiento y control de normas y procedimientos establecidos	Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo Zona 1	98,00 %
15			Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo - Archivo Central Zona 1	97,00 %
16			Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual en la Zona 1	97,00 %
17			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite Zona 1	Trimestral
18			Porcentaje de requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido Zona 1	90,00 %
19			Porcentaje de pliegos elaborados dentro del plazo establecido Zona 1	Cuatrimestral
20			Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido. Zona 1	Semestral
21			Porcentaje de liquidaciones gestionadas dentro de los 15 días término, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 1	Trimestral
22			Porcentaje de eficiencia en la notificación Zona 1	97,00 %
23			Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 1	Trimestral
24			Porcentaje de cumplimiento de la jornada laboral de las Direcciones Zonales (incluye Provinciales) Zona 1	Trimestral
25			Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales Zona 1	98,00 %
26			Porcentaje de Calidad en los reportes de seguimiento mensual de la herramienta Gobierno por Resultados Zona 1	Trimestral

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

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

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
1	Dirección Zonal 2	3. Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, y el nivel de satisfacción del ciudadano, MEDIANTE la aplicación de normas y la ejecución efectiva de procedimientos establecidos en materia tributaria, jurídica y de asistencia	Brecha de presentación Zona 2	10,05 %
2			Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Zona 2	85,13 %
3			Gestión de la Cartera Firme Zona 2	85,00 %
4			Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo Zona 2	Trimestral
5			Porcentaje de Satisfacción de los ciudadanos/contribuyentes en los eventos de capacitaciones externa Zona 2	96,00 %
6			Porcentaje de cumplimiento de ciudadanos-contribuyentes capacitados Zona 2	Trimestral
7			Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada Zona 2	85,00 %
8			Brecha de pago de las declaraciones en monto Zona 2	7,79 %
9			Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo Zona 2	98,00 %
10			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
11			Porcentaje de satisfacción de la atención del servidor público en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios Zona 2	95,00 %
12			Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios Zona 2	16,00
13			Porcentaje de efectividad de controles finalizados Zona 2	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**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
14	Dirección Zonal 2	4. Incrementar la eficiencia operacional, el desarrollo del talento humano y la eficiencia presupuestaria MEDIANTE la aplicación, seguimiento y control de normas y procedimientos establecidos	Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual en la Zona 2	97,00 %
15			Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo Zona 2	98,00 %
16			Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo - Archivo Central Zona 2	94,00 %
17			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite Zona 2	Trimestral
18			Porcentaje de pliegos elaborados dentro del plazo establecido Zona 2	Cuatrimestral
19			Porcentaje de requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido Zona 2	90,00 %
20			Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido, Zona 2	Semestral
21			Porcentaje de eficiencia en la notificación Zona 2	93,00 %
22			Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 2	Trimestral
23			Porcentaje de liquidaciones gestionadas dentro de los 15 días término, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 2	Trimestral
24			Porcentaje de cumplimiento de la jornada laboral de las Direcciones Zonales (incluye Provinciales) Zona 2	Trimestral
25			Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales Zona 2	98,00 %
26			Porcentaje de Calidad en los reportes de seguimiento mensual de la herramienta Gobierno por Resultados Zona 2	Trimestral

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

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

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
1	Dirección Zonal 3	3. Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, y el nivel de satisfacción del ciudadano, MEDIANTE la aplicación de normas y la ejecución efectiva de procedimientos establecidos en materia tributaria, jurídica y de asistencia	Brecha de presentación Zona 3	7,73 %
2			Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Zona 3	86,83 %
3			Gestión de la Cartera Firme Zona 3	85,00 %
4			Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo Zona 3	Trimestral
5			Porcentaje de Satisfacción de los ciudadanos/contribuyentes en los eventos de capacitaciones externa Zona 3	96,00 %
6			Porcentaje de cumplimiento de ciudadanos-contribuyentes capacitados Zona 3	Trimestral
7			Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada Zona 3	85,00 %
8			Brecha de pago de las declaraciones en monto Zona 3	9,20 %
9			Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo Zona 3	98,00 %
10			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
11			Porcentaje de satisfacción de la atención del servidor público en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios Zona 3	95,00 %
12			Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios Zona 3	18,00
13			Porcentaje de efectividad de controles finalizados Zona 3	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**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
14	Dirección Zonal 3	4. Incrementar la eficiencia operacional, el desarrollo del talento humano y la eficiencia presupuestaria MEDIANTE la aplicación, seguimiento y control de normas y procedimientos establecidos	Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual en la	97,00 %
15			Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo Zona 3	98,00 %
16			Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo - Archivo Central Zona 3	97,00 %
17			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite Zona 3	Trimestral
18			Porcentaje de pliegos elaborados dentro del plazo establecido Zona 3	Cuatrimestral
19			Porcentaje de requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido Zona 3	90,00 %
20			Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido. Zona 3	Semestral
21			Porcentaje de eficiencia en la notificación Zona 3	95,00 %
22			Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 3	Trimestral
23			Porcentaje de liquidaciones gestionadas dentro de los 15 días término, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 3	Trimestral
24			Porcentaje de cumplimiento de la jornada laboral de las Direcciones Zonales (incluye Provinciales) Zona 3	Trimestral
25			Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales Zona 3	98,00 %
26			Porcentaje de Calidad en los reportes de seguimiento mensual de la herramienta Gobierno por Resultados Zona 3	Trimestral

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

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

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
1	Dirección Zonal 4	3. Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, y el nivel de satisfacción del ciudadano, MEDIANTE la aplicación de normas y la ejecución efectiva de procedimientos establecidos en materia tributaria, jurídica y de asistencia	Brecha de presentación Zona 4	10,32 %
2			Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Zona 4	85,57 %
3			Gestión de la Cartera Firme Zona 4	85,00 %
4			Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo Zona 4	Trimestral
5			Porcentaje de Satisfacción de los ciudadanos/contribuyentes en los eventos de capacitaciones externa Zona 4	96,00 %
6			Porcentaje de cumplimiento de ciudadanos-contribuyentes capacitados Zona 4	Trimestral
7			Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada Zona 4	85,00 %
8			Brecha de pago de las declaraciones en monto Zona 4	10,40 %
9			Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo Zona 4	98,00 %
10			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
11			Porcentaje de satisfacción de la atención del servidor público en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios Zona 4	95,00 %
12			Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios Zona 4	10,00
13			Porcentaje de efectividad de controles finalizados Zona 4	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**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
14	Dirección Zonal 4	4. Incrementar la eficiencia operacional, el desarrollo del talento humano y la eficiencia presupuestaria MEDIANTE la aplicación, seguimiento y control de normas y procedimientos establecidos.	Porcentaje de cumplimiento de la <u>planificación presupuestaria mensual en la</u>	97,00 %
15			Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo Zona 4	97,00 %
16			Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo - archivo central Zona 4	98,00 %
17			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite Zona 4	Trimestral
18			Porcentaje de pliegos elaborados dentro del plazo establecido Zona 4	Cuatrimstral
19			Porcentaje de requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido Zona 4	90,00 %
20			Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido. Zona 4	Semestral
21			Porcentaje de eficiencia en la notificación Zona 4	97,00 %
22			Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 4	Trimestral
23			Porcentaje de liquidaciones gestionadas dentro de los 15 días término, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 4	Trimestral
24			Porcentaje de cumplimiento de la jornada laboral de las Direcciones Zonales (incluye Provinciales) Zona 4	Trimestral
25			Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales Zona 4	98,00 %
26			Porcentaje de Calidad en los reportes de seguimiento mensual de la herramienta Gobierno por Resultados Zona 4	Trimestral

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

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

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
1	Dirección Zonal 5	3. Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, y el nivel de satisfacción del ciudadano, MEDIANTE la aplicación de normas y la ejecución efectiva de procedimientos establecidos en materia tributaria, jurídica y de asistencia.	Brecha de presentación Zona 5	15,53 %
2			Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Zona 5	85,02 %
3			Gestión de la Cartera Firme Zona 5	85,00 %
4			Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo Zona 5	Trimestral
5			Porcentaje de Satisfacción de los ciudadanos/contribuyentes en los eventos de capacitaciones externa Zona 5	96,00 %
6			Porcentaje de cumplimiento de ciudadanos-contribuyentes capacitados Zona 5	Trimestral
7			Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada Zona 5	85,00 %
8			Brecha de pago de las declaraciones en monto Zona 5	5,99 %
9			Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo Zona 5	98,00 %
10			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
11			Porcentaje de satisfacción de la atención del servidor público en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios Zona 5	95,00 %
12			Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios Zona 5	10,00
13			Porcentaje de efectividad de controles finalizados Zona 5	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**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
14	Dirección Zonal 5	4. Incrementar la eficiencia operacional, el desarrollo del talento humano y la eficiencia presupuestaria MEDIANTE la aplicación, seguimiento y control de normas y procedimientos establecidos.	Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual en la	97,00 %
15			Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo Zona 5	98,00 %
16			Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo - archivo central Zona 5	95,00 %
17			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite Zona 5	Trimestral
18			Porcentaje de pliegos elaborados dentro del plazo establecido Zona 5	Cuatrimstral
19			Porcentaje de requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido Zona 5	90,00 %
20			Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido. Zona 5	Semestral
21			Porcentaje de eficiencia en la notificación Zona 5	95,00 %
22			Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 5	Trimestral
23			Porcentaje de liquidaciones gestionadas dentro de los 15 días término, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 5	Trimestral
24			Porcentaje de cumplimiento de la jornada laboral de las Direcciones Zonales (incluye Provinciales) Zona 5	Trimestral
25			Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales Zona 5	98,00 %
26			Porcentaje de Calidad en los reportes de seguimiento mensual de la herramienta Gobierno por Resultados Zona 5	Trimestral

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

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

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
1	Dirección Zonal 6	3. Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, y el nivel de satisfacción del ciudadano, MEDIANTE la aplicación de normas y la ejecución efectiva de procedimientos establecidos en materia tributaria, jurídica y de asistencia.	Brecha de presentación Zona 6	6,79 %
2			Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Zona 6	87,21 %
3			Gestión de la Cartera Firme Zona 6	85,00 %
4			Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo Zona 6	Trimestral
5			Porcentaje de Satisfacción de los ciudadanos/contribuyentes en los eventos de capacitación externa Zona 6	96,00 %
6			Porcentaje de cumplimiento de ciudadanos-contribuyentes capacitados Zona 6	Trimestral
7			Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada Zona 6	85,00 %
8			Brecha de pago de las declaraciones en monto Zona 6	5,00 %
9			Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo Zona 6	98,00 %
10			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
11			Porcentaje de satisfacción de la atención del servidor público en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios Zona 6	95,00 %
12			Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios Zona 6	11,00
13			Porcentaje de efectividad de controles finalizados Zona 6	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**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
14	Dirección Zonal 6	4. Incrementar la eficiencia operacional, el desarrollo del talento humano y la eficiencia presupuestaria MEDIANTE la aplicación, seguimiento y control de normas y procedimientos establecidos.	Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual en la	97,00 %
15			Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo Zona 6	97,00 %
16			Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central Zona 6	95,00 %
17			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite Zona 6	Trimestral
18			Porcentaje de pliegos elaborados dentro del plazo establecido Zona 6	Cuatrimestral
19			Porcentaje de requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido Zona 6	90,00 %
20			Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido. Zona 6	Semestral
21			Porcentaje de eficiencia en la notificación Zona 6	94,00 %
22			Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 6	Trimestral
23			Porcentaje de liquidaciones gestionadas dentro de los 15 días término, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 6	Trimestral
24			Porcentaje de cumplimiento de la jornada laboral de las Direcciones Zonales (incluye Provinciales) Zona 6	Trimestral
25			Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales Zona 6	98,00 %
26			Porcentaje de Calidad en los reportes de seguimiento mensual de la herramienta Gobierno por Resultados Zona 6	Trimestral

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

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

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
1	Dirección Zonal 7	3. Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, y el nivel de satisfacción del ciudadano, MEDIANTE la aplicación de normas y la ejecución efectiva de procedimientos establecidos en materia tributaria, jurídica y de asistencia	Brecha de presentación Zona 7	6,53 %
2			Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Zona 7	85,62 %
3			Gestión de la Cartera Firme Zona 7	85,00 %
4			Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo Zona 7	Trimestral
5			Porcentaje de Satisfacción de los ciudadanos/contribuyentes en los eventos de capacitación externa Zona 7	96,00 %
6			Porcentaje de cumplimiento de ciudadanos-contribuyentes capacitados Zona 7	Trimestral
7			Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada Zona 7	85,00 %
8			Brecha de pago de las declaraciones en monto Zona 7	5,08 %
9			Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo Zona 7	98,00 %
10			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
11			Porcentaje de satisfacción de la atención del servidor público en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios Zona 7	95,00 %
12			Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios Zona 7	20,00
13			Porcentaje de efectividad de controles finalizados 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**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
14	Dirección Zonal 7	4. Incrementar la eficiencia operacional, el desarrollo del talento humano y la eficiencia presupuestaria MEDIANTE la aplicación, seguimiento y control de normas y procedimientos establecidos.	Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual en la	97,00 %
15			Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo Zona 7	98,00 %
16			Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central Zona 7	95,00 %
17			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite Zona 7	Trimestral
18			Porcentaje de pliegos elaborados dentro del plazo establecido Zona 7	Cuatrimestral
19			Porcentaje de requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido Zona 7	90,00 %
20			Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido. Zona 7	Semestral
21			Porcentaje de eficiencia en la notificación Zona 7	96,00 %
22			Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 7	Trimestral
23			Porcentaje de liquidaciones gestionadas dentro de los 15 días término, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 7	Trimestral
24			Porcentaje de cumplimiento de la jornada laboral de las Direcciones Zonales (incluye Provinciales) Zona 7	Trimestral
25			Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales Zona 7	98,00 %
26			Porcentaje de Calidad en los reportes de seguimiento mensual de la herramienta Gobierno por Resultados Zona 7	Trimestral

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

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

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
1	Dirección Zonal 8	3. Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, y el nivel de satisfacción del ciudadano, MEDIANTE la aplicación de normas y la ejecución efectiva de procedimientos establecidos en materia tributaria, jurídica y de asistencia	Brecha de presentación Zona 8	13,54 %
2			Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Zona 8	89,64 %
3			Gestión de la Cartera Firme Zona 8	85,00 %
4			Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo Zona 8	Trimestral
5			Porcentaje de Satisfacción de los ciudadanos/contribuyentes en los eventos de capacitaciones externa Zona 8	96,00 %
6			Porcentaje de cumplimiento de ciudadanos-contribuyentes capacitados Zona 8	Trimestral
7			Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada Zona 8	85,00 %
8			Brecha de pago de las declaraciones en monto Zona 8	6,11 %
9			Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo Zona 8	98,00 %
10			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
11			Porcentaje de satisfacción de la atención del servidor público en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios Zona 8	95,00 %
12			Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios Zona 8	25,00
13			Porcentaje de efectividad de controles finalizados Zona 8	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**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
14	Dirección Zonal 8	4. Incrementar la eficiencia operacional, el desarrollo del talento humano y la eficiencia presupuestaria MEDIANTE la aplicación, seguimiento y control de normas y procedimientos establecidos.	Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual en la	97,00 %
15			Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo Zona 8	97,00 %
16			Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central Zona 8	98,00 %
17			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite Zona 8	Trimestral
18			Porcentaje de pliegos elaborados dentro del plazo establecido Zona 8	Cuatrimestral
19			Porcentaje de requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido Zona 8	90,00 %
20			Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido. Zona 8	Semestral
21			Porcentaje de eficiencia en la notificación Zona 8	95,00 %
22			Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 8	Trimestral
23			Porcentaje de liquidaciones gestionadas dentro de los 15 días término, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 8	Trimestral
24			Porcentaje de cumplimiento de la jornada laboral de las Direcciones Zonales (incluye Provinciales) Zona 8	Trimestral
25			Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales Zona 8	98,00 %
26			Porcentaje de Calidad en los reportes de seguimiento mensual de la herramienta Gobierno por Resultados Zona 8	Trimestral

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

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

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
1	Dirección Zonal 9	3. Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, y el nivel de satisfacción del ciudadano, MEDIANTE la aplicación de normas y la ejecución efectiva de procedimientos establecidos en materia tributaria, jurídica y de asistencia	Brecha de presentación Zona 9	11,43 %
2			Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Zona 9	89,28 %
3			Gestión de la Cartera Firme Zona 9	85,00 %
4			Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo Zona 9	Trimestral
5			Porcentaje de Satisfacción de los ciudadanos/contribuyentes en los eventos de capacitaciones externa Zona 9	96,00 %
6			Porcentaje de cumplimiento de ciudadanos-contribuyentes capacitados Zona 9	Trimestral
7			Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada Zona 9	85,00 %
8			Brecha de pago de las declaraciones en monto Zona 9	5,53 %
9			Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo Zona 9	98,00 %
10			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
11			Porcentaje de satisfacción de la atención del servidor público en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios Zona 9	95,00 %
12			Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios Zona 9	25,00
13			Porcentaje de efectividad de controles finalizados Zona 9	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**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
14	Dirección Zonal 9	4. Incrementar la eficiencia operacional, el desarrollo del talento humano y la eficiencia presupuestaria MEDIANTE la aplicación, seguimiento y control de normas y procedimientos establecidos.	Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual en la	97,00 %
15			Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo Zona 9	98,00 %
16			Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central Zona 9	98,00 %
17			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite Zona 9	Trimestral
18			Porcentaje de pliegos elaborados dentro del plazo establecido Zona 9	Cuatrimstral
19			Porcentaje de requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido Zona 9	90,00 %
20			Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido. Zona 9	Semestral
21			Porcentaje de eficiencia en la notificación Zona 9	97,00 %
22			Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 9	Trimestral
23			Porcentaje de liquidaciones gestionadas dentro de los 15 días término, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 9	Trimestral
24			Porcentaje de cumplimiento de la jornada laboral de las Direcciones Zonales (incluye Provinciales) Zona 9	Trimestral
25			Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales Zona 9	98,00 %
26	Porcentaje de Calidad en los reportes de seguimiento mensual de la herramienta Gobierno por Resultados Zona 9	Trimestral		

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP				
Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos				
No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
<b>PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA</b>				
1	Departamento de Inteligencia Tributaria	4. Incrementar mecanismos apropiados de inteligencia e investigación en el combate a la evasión fiscal, MEDIANTE la producción del conocimiento relacionado a inteligencia estratégica, prevención de lavado de activos, aplicación de técnicas especializadas de inteligencia y la identificación de riesgos principalmente de contrabando, devoluciones indebidamente y contratación pública.	Porcentaje de calidad de reportes de operaciones inusuales e injustificadas (ROIIs)	Semestral
2			Porcentaje de productos de la CIESA gestionados dentro del plazo	Cuatrimestral
3			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	Trimestral
4			Porcentaje de calidad de los informes de servicios de inteligencia efectivamente gestionados	Trimestral
5			Porcentaje de Informes de inteligencia operativa gestionados dentro del plazo	Cuatrimestral
1	Dirección Nacional Jurídica	4. Incrementar la efectividad en los procedimientos administrativos y en los procesos judiciales.	Porcentaje de efectividad de los procesos de la Dirección Nacional Jurídica	Trimestral
1	Departamento Procesal Jurídico Tributario	2. Incrementar la efectividad en los procesos de asesoría, criterios jurídicos y la defensa en los procesos contencioso tributarios, penales y constitucionales, de las direcciones zonales MEDIANTE el mejoramiento en los procesos de asesoría jurídica.	Porcentaje de trámites de recursos de revisión notificados dentro del plazo	80,00 %
2			Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo	98,00 %
3			Porcentaje de cumplimiento de consultas de reclamos en análisis	100,00 %
4			Porcentaje de productos jurídico-administrativos atendidos dentro del plazo asignado	99,00 %
5			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	Trimestral

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP				
Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos				
No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
1	Departamento de Normativa	2. Incrementar la eficiencia en la elaboración y revisión de actos normativos MEDIANTE la evaluación de casos y asignación efectivo	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			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	Trimestral
1	Subdirección General de Desarrollo Organizacional	2. Incrementar el Desarrollo Organizacional, la eficiencia operacional, el desarrollo del talento humano y eficiencia presupuestaria.	EFIC: Porcentaje de satisfacción del usuario externo	Semestral
2			EFIC: Porcentaje de cumplimiento de planes de acción de mejora de la gestión institucional	Trimestral
3			Porcentaje de procesos priorizados mejorados	Semestral
4			TH: Porcentaje de Cumplimiento del Plan Estratégico de Mejora del Clima Laboral	Trimestral
5			Porcentaje de actualización de trámites en la plataforma GOB.EC.	99,00 %
1	Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica	2. Incrementar el desarrollo de la organización hacia la implementación de un sistema de gestión integrado, basado en la planificación institucional, mejora continua y gobierno de la información y continuidad de las operaciones que promuevan una cultura de excelencia e innovación.	EFIC: Porcentaje de satisfacción del usuario externo	Semestral
2			Porcentaje de procesos priorizados mejorados	Semestral
3			EFIC: Porcentaje de cumplimiento de planes de acción de mejora de la gestión institucional	Trimestral
4			Porcentaje de actualización de trámites en la plataforma GOB.EC.	99,00 %

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

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

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
1	Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional	3. 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 priorizados mejorados	Semestral
2			Porcentaje de actualización de trámites en la plataforma GOB.EC.	99,00 %
1	Departamento de Planes Programas y Proyectos		Porcentaje de cumplimiento en seguimientos a Planes y Proyectos	95,00 %
1	Departamento de Planificación Institucional	3. Incrementar la participación de los servidores en el proceso de planificación y fortalecer el seguimiento del mismo, MEDIANTE herramientas de control y evaluación de la gestión institucional y de estudios e investigaciones en el ámbito tributario .	Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	Trimestral
2			EFIC: Porcentaje de cumplimiento de planes de acción de mejora de la gestión institucional	Trimestral
3			Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes e informes de Estadísticas de Recaudación	99,50 %
4			Porcentaje de cumplimiento oportuno de reportes de control de la gestión institucional	100,00 %
5			Porcentaje de planes de mejora de indicadores con desviación registrados dentro del plazo.	Trimestral
6			Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de informes de Planificación Institucional	Cuatrimestral
7			Porcentaje de estudios e indicadores elaborados en el ámbito económico tributario.	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				
No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
1	Departamento de Asuntos Internos	1. 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 operativos de evaluación de cumplimiento y eficacia de las medidas de mitigación y controles implementados.	Trimestral
2			Porcentaje de informes de verificación de conductas irregulares con hallazgos y recomendaciones	Semestral
3			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	Trimestral
4			Nivel de Calidad de los acompañamientos metodológicos para la gestión de riesgos operativos, según los estándares establecidos para este efecto	Trimestral
5			Porcentaje de cumplimiento del seguimiento a la implementación de medidas de mitigación y controles, según los estándares establecidos para este efecto	Trimestral
6			Porcentaje de Riesgos No Tributarios - IRNOT	Trimestral
PROCESOS HABILITANTES DE APOYO				
1	Departamento de Comunicación	2. Incrementar el nivel de posicionamiento del Servicio de Rentas Internas ante sus públicos, MEDIANTE acciones efectivas de comunicación de acuerdo al nivel del público objetivo.	Porcentaje de cumplimiento dentro del plazo de las estrategias solicitadas por la Dirección General y Gobierno Nacional	Trimestral
2			Porcentaje de productos de comunicación elaborados dentro del plazo planificado sin que superen los tiempos establecidos en el catálogo	Trimestral

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

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

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
1	Subdirección General de Desarrollo Organizacional	2. Incrementar el Desarrollo Organizacional, la eficiencia operacional, el desarrollo del talento humano y eficiencia presupuestaria.	EFIC: Porcentaje de optimización Cero Papeles con el Sistema de Gestión Documental Quipux.	70,00 %
2			FIN: Porcentaje ejecución presupuestaria ? Gasto Corriente	82,80 %
1	Dirección Nacional Administrativa - Financiera	2. Incrementar la eficiencia y eficacia de la administración, gestión y el control oportuno de los recursos institucionales.	Porcentaje de efectividad de los procesos de la Dirección Nacional Administrativa Financiera	96,00 %
2			EFIC: Porcentaje de optimización Cero Papeles con el Sistema de Gestión Documental Quipux.	70,00 %
3			FIN: Porcentaje ejecución presupuestaria ? Gasto Corriente	82,80 %
1	Departamento Administrativo	3. Incrementar la eficiencia del ciclo de ejecución financiera MEDIANTE la óptima productividad 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			Porcentaje de pliegos elaborados dentro del plazo establecido	90,00 %
3			Porcentaje de cumplimiento de ejecución del Plan Anual de Contrataciones a nivel Nacional	Cuatrimestral
4			Porcentaje de requerimientos administrativos de Mantenimiento e Infraestructura dentro del plazo	90,00 %
5			Porcentaje de cumplimiento de la programación presupuestaria de la coordinación de Mantenimiento e Infraestructura.	90,00 %
6			Porcentaje de cumplimiento oportuno de las acciones de control de política ambiental.	Trimestral
7	Departamento Administrativo	3. Incrementar la eficiencia del ciclo de ejecución financiera MEDIANTE la óptima productividad 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	Trimestral
8			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				
No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
1	Departamento Financiero	2. Incrementar el fortalecimiento del ciclo de planificación financiera MEDIANTE su seguimiento, registro y control.	Porcentaje de trámites financieros atendidos dentro del plazo	97,00 %
2			Porcentaje de cumplimiento oportuno de los procesos de contabilidad	90,00 %
3			Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual	97,00 %
4			FIN: Porcentaje ejecución presupuestaria ? Gasto Corriente	82,80 %
1	Secretaría General	2. Incrementar, la calidad y oportunidad de la información institucional, que se registra, notifica y custodia MEDIANTE el mejoramiento del sistema de gestión documental	Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo	97,50 %
2			Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo - Archivo Central	97,00 %
3			Porcentaje de eficiencia en la notificación	98,00 %
4			EFIC: Porcentaje de optimización Cero Papeles con el Sistema de Gestión Documental Quipux.	70,00 %
1	Dirección Nacional de Talento Humano	2. Incrementar la gestión por competencias, la aplicación eficaz y eficiente de 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	Trimestral

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP				
Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos				
No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
1	Departamento de Gestión del Talento Humano	3. Incrementar acciones que permitan fortalecer los subsistemas de Selección, Contratación e Inducción, Administración de Personal y Remuneraciones MEDIANTE la aplicación de programas eficientes de gestión de talento humano y servicios de calidad.	Porcentaje de liquidaciones ejecutadas dentro de los 15 días término, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)	Trimestral
2			Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)	Trimestral
3			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	Trimestral
4			Porcentaje de cumplimiento de la jornada laboral de las Direcciones Nacionales y Zonales (incluye Provinciales)	Trimestral
1	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano	3. Mantener las acciones que permitan gestionar 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			Porcentaje de movimientos (traslado y cambio administrativo) gestionados de acuerdo a la competencia de la unidad dentro del plazo	Trimestral
3			Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido.	Semestral
4			Porcentaje de Cumplimiento de las Fases del Plan Anual Institucional de Formación y Capacitación	Semestral
5			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	Trimestral

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP				
Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos				
No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
1	Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional	3. Mantener el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo MEDIANTE la preparación y educación continua a los colaboradores que aporte al bienestar social y genere una cultura de prevención de riesgos laborales y ante situaciones de emergencia.	Porcentaje de desarrollo del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	Trimestral
2			Porcentaje de riesgos laborales	Semestral
1	Dirección Nacional de Tecnología	2. Incrementar la calidad y cobertura de los servicios tecnológicos de manera eficiente y sostenible en la Administración Tributaria.	Porcentaje de calidad en el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones tecnológicas	Trimestral
2			Porcentaje de cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicios vigentes en el periodo.	Trimestral
1	Departamento de Desarrollo	2. 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	Trimestral
2			Porcentaje de calidad en la explotación de información	Trimestral
1	Departamento de Infraestructura y Operaciones	2. Incrementar la disponibilidad de la infraestructura de hardware, software y elementos de comunicaciones que soportan las aplicaciones MEDIANTE la ampliación, renovación, operación y mantenimiento de la infraestructura tecnológica	Porcentaje de la eficiencia de atención de eventos TI	84,00 %

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP				
Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos				
No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
1	Departamento de Planificación TI	2. Incrementar el nivel de estandarización de los componentes de la arquitectura tecnológica institucional y la eficiencia en la gestión de servicios tecnológicos MEDIANTE la definición de la arquitectura y estándares tecnológicos, la investigación, la planificación de tecnologías de la información y la implementación de mejores prácticas en la gestión de capacidad, catálogo y niveles de servicio.	Porcentaje de cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicios vigentes en el periodo.	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.	Trimestral
3			Porcentaje de cumplimiento de la actualización y elaboración de arquitectura y estándares e investigaciones tecnológicas en el plazo establecido.	Trimestral
1	Departamento de Seguridad Informática	2. Incrementar los niveles de seguridad, continuidad y calidad de los servicios tecnológicos, MEDIANTE la gestión de riesgos y una mejora continua en el proceso de aseguramiento de calidad de los servicios tecnológicos.	Porcentaje de cumplimiento de Pruebas Prioritarias	Trimestral
2			Porcentaje de ejecución del Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad Informática	Trimestral
LINK PARA DESCARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR)				<a href="#">Reporte del GPR</a>
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:			DD/MM/AAAA 31/10/2021	
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:			MENSUAL	
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL a4):			DIRECCIÓN NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y GESTION ESTRATÉGICA	
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a4):			MARÍA CARIDAD CARRIÓN SOLÍS	

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP				
Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos				
No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:			<a href="mailto:ccarrion@sri.gob.ec">ccarrion@sri.gob.ec</a>	
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:			(02) 393-6300 EXTENSIÓN 18400	