

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

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

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable	
PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO					
1	Dirección General	15. Incrementar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias en la ciudadanía.	Brecha de pago de las declaraciones en monto a nivel nacional	2,43 %	
2			Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación	38,53 %	
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	11,51 %	
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.	96,00 %	
13		19. Incrementar el uso eficiente del presupuesto en el SRI	FIN: Porcentaje ejecución presupuestaria ? Gasto Corriente	31,20 %	
14		20. Incrementar el desarrollo del talento humano en el SRI	TH: Porcentaje de Cumplimiento del Plan Estratégico de Mejora del Clima Laboral		Trimestral
15					
PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO					
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 %	

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			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.	2,43 %
2			Porcentaje de satisfacción de contribuyentes en los eventos de capacitación externa.	96,00 %
3			Porcentaje de cobertura de los procesos de control, relacionados con la brecha de veracidad	Semestral
4			Brecha de presentación	11,51 %
5			Gestión de la Cartera Firme	85,00 %
6			Porcentaje de cumplimiento oportuno del plan de fedatarios fiscales	43,00 %
7			Porcentaje de cumplimiento del rendimiento establecido en los procesos de control - consolidado	Trimestral
1	Departamento de Fedatarios Fiscales	2. 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.	35,00 %
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.	51,00 %
1	Dirección Nacional de Control Tributario	3. Incrementar la eficiencia y efectividad de las acciones de control a nivel nacional.	Brecha de presentación Impuesto a la Renta Sociedades	15,54 %
2			Brecha de presentación Impuesto al Valor Agregado regularización 6 meses	14,24 %
3			Brecha de presentación Retenciones en la fuente de Impuesto a la Renta	3,12 %
4			Brecha de presentación Anexos Transaccionales	7,39 %
5			Brecha de presentación Impuesto a los Consumos Especiales	8,92 %
6			Brecha de presentación Anexo Relación de Dependencia	6,11 %
7			Brecha de presentación Impuesto a la Renta Personas Naturales	9,41 %

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
8			Porcentaje de cumplimiento del rendimiento establecido en los procesos de control - consolidado	Trimestral
1	Departamento de Auditoría Tributaria	2. Incrementar el cumplimiento oportuno y veraz de las obligaciones tributarias, MEDIANTE la programación de controles intensivos y semintensivos, 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	91,00 %
3			Porcentaje de cumplimiento del rendimiento establecido en los procesos de control - Auditoría Tributaria	Trimestral
4			Porcentaje de acompañamiento, seguimiento, supervisión y revisión de calidad sobre procesos de control de sociedades ejecutados en los departamentos de Auditoría Tributaria	90,00 %
5			Porcentaje de acompañamiento, seguimiento, supervisión y revisión de calidad sobre procesos de control de personas naturales ejecutados en los departamentos de Auditoría Tributaria	90,00 %
6			Porcentaje de acompañamiento, seguimiento, supervisión y revisión de calidad sobre procesos de control de Impuestos Especiales y Reguladores ejecutados en los departamentos de Auditoría Tributaria y Gestión Tributaria	90,00 %
1	Departamento de Gestión Tributaria	2. Incrementar el cumplimiento tributario sobre la base de la ejecución efectiva de las actividades de control y la eficiencia en el proceso de devolución de impuestos MEDIANTE la 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	9,41 %
3			Brecha de presentación Impuesto a la Renta Sociedades	15,54 %
4			Brecha de presentación Impuesto al Valor Agregado regularización 6 meses	14,24 %
5			Brecha de presentación Retenciones en la fuente de Impuesto a la Renta	3,12 %
6			Brecha de presentación Anexos Transaccionales	7,39 %
7			Brecha de presentación Impuesto a los Consumos Especiales	8,92 %
8			Brecha de presentación Anexo Relación de Dependencia	6,11 %
9			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
10	Departamento de Gestión Tributaria	2. Incrementar el cumplimiento tributario sobre la base de la ejecución efectiva de las actividades de control y la eficiencia en el proceso de devolución de impuestos MEDIANTE la emisión y actualización de procedimientos, lineamientos técnicos y seguimiento de los mismos.	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 Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional	2. Incrementar el cumplimiento oportuno, voluntario y veraz de las obligaciones tributarias de los Grandes Contribuyentes y mitigar los riesgos relacionados con Fiscalidad Internacional, MEDIANTE la aplicación del Modelo Institucional de Gestión Integral de Riesgos Tributarios.	Porcentaje de atención de solicitudes de intercambio de información previa petición dentro del plazo	Semestral
2			Porcentaje de efectividad de controles finalizados	Semestral
3			Porcentaje de acompañamiento, seguimiento y supervisión sobre procesos de control de Grandes Contribuyentes en ejecución en los Departamentos Zonales de Auditoría Tributaria	Semestral
4			Porcentaje atención de Certificados de Residencia Fiscal dentro del plazo	Trimestral
5			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	Trimestral
6			Porcentaje de cumplimiento del rendimiento establecido en los procesos de control - Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional	Trimestral
7			Porcentaje de oportunidad en la atención de consultas de valoración previa	Semestral
1	Departamento de Riesgos Tributarios	3. Incrementar la eficiencia y efectividad de las acciones de control MEDIANTE la elaboración de medidas de reducción de los riesgos tributarios por brechas, impuestos, sectores y/o grupos de contribuyentes.	Porcentaje de medidas de prevención o reducción de riesgos tributarios ejecutadas dentro del plazo	Semestral
2			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	Trimestral
1	Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano	2. Incrementar la eficiencia y calidad de los procesos de asistencia al ciudadano, recaudación 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.	2,43 %
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

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 Asistencia al Ciudadano	4. Incrementar la asistencia y capacitación 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	240,00
5	Departamento de Asistencia al Ciudadano	4. Incrementar la asistencia y capacitación 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 %
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 Derechos del Contribuyente	2. Incrementar la promoción y difusión del cumplimiento los derechos del contribuyente en los procesos de la Administración MEDIANTE la asesoría, observancia y recomendación.	Porcentaje de denuncias tributarias direccionadas	96,00 %
2			Porcentaje de quejas gestionadas	96,00 %
3			Porcentaje de sugerencias gestionadas	92,00 %
4			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	Trimestral
1		3. 1. Incrementar la efectividad de la recaudación MEDIANTE la optimización de los procesos y la implementación de	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.	2,43 %

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

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

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
3	Departamento de Recaudación y Reintegros	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 trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	Trimestral
PROCESOS DESCONCENTRADOS				
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	11,69 %
2			Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Zona 1	39,06 %
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	2,09 %
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	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	Porcentaje de efectividad de controles finalizados Zona 1	90,00 %	
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	
15		Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo Zona 1	98,00 %	

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

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

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
16	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 requerimientos atendidos dentro del plazo - Archivo Central Zona 1	97,00 %
17			Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual en la Zona 1	97,00 %
18			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite Zona 1	Trimestral
19			Porcentaje de requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido Zona 1	90,00 %
20			Porcentaje de pliegos elaborados dentro del plazo establecido Zona 1	80,00 %
21			Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido. Zona 1	Semestral
22			Porcentaje de liquidaciones gestionadas dentro de los 15 días término, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 1	Trimestral
23			Porcentaje de eficiencia en la notificación Zona 1	97,00 %
24			Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 1	Trimestral
25			Porcentaje de cumplimiento de la jornada laboral de las Direcciones Zonales (incluye Provinciales) Zona 1	Trimestral
26			Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales Zona 1	98,00 %
27			Porcentaje de Calidad en los reportes de seguimiento mensual de la herramienta Gobierno por Resultados Zona 1	Trimestral
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	9,19 %
2			Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Zona 2	36,70 %
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	7,10 %

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			Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo Zona 2	98,00 %
10	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	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	90,00 %
15			Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual en la Zona 2	97,00 %
16		Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo Zona 2	98,00 %	
17		Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo - Archivo Central Zona 2	94,00 %	
18		Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite Zona 2	Trimestral	
19		Porcentaje de pliegos elaborados dentro del plazo establecido Zona 2	80,00 %	
20		Porcentaje de requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido Zona 2	90,00 %	
21		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 las gestiones inherentes a evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido. Zona 2	Semestral
22			Porcentaje de eficiencia en la notificación Zona 2	93,00 %
23			Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 2	Trimestral
24			Porcentaje de liquidaciones gestionadas dentro de los 15 días término, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 2	Trimestral
25			Porcentaje de cumplimiento de la jornada laboral de las Direcciones Zonales (incluye Provinciales) 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
26			Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales Zona 2	98,00 %
27			Porcentaje de Calidad en los reportes de seguimiento mensual de la herramienta Gobierno por Resultados Zona 2	Trimestral
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	7,52 %
2			Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Zona 3	38,17 %
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			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
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	90,00 %		
15	Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual en la Zona 3	97,00 %		
16	Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo Zona 3	98,00 %		
17	Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo - Archivo Central Zona 3	97,00 %		
18	Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite Zona 3	Trimestral		
19	Porcentaje de pliegos elaborados dentro del plazo establecido Zona 3	80,00 %		

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

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

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable		
20		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 requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido Zona 3	90,00 %		
21			Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido. Zona 3	Semestral		
22			Porcentaje de eficiencia en la notificación Zona 3	95,00 %		
23			Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 3	Trimestral		
24			Porcentaje de liquidaciones gestionadas dentro de los 15 días término, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 3	Trimestral		
25			Porcentaje de cumplimiento de la jornada laboral de las Direcciones Zonales (incluye Provinciales) Zona 3	Trimestral		
26			Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales Zona 3	98,00 %		
27			Porcentaje de Calidad en los reportes de seguimiento mensual de la herramienta Gobierno por Resultados Zona 3	Trimestral		
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	9,32 %
2					Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Zona 4	35,86 %
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	8,79 %		
9			Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo Zona 4	98,00 %		

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

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

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable	
10	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	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	90,00 %	
15		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 4	97,00 %
16				Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo Zona 4	97,00 %
17				Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo - archivo central Zona 4	98,00 %
18				Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite Zona 4	Trimestral
19				Porcentaje de pliegos elaborados dentro del plazo establecido Zona 4	80,00 %
20				Porcentaje de requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido Zona 4	90,00 %
21				Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido. Zona 4	Semestral
22				Porcentaje de eficiencia en la notificación Zona 4	97,00 %
23				Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) 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
24			Porcentaje de liquidaciones gestionadas dentro de los 15 días término, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 4	Trimestral
25			Porcentaje de cumplimiento de la jornada laboral de las Direcciones Zonales (incluye Provinciales) Zona 4	Trimestral
26			Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales Zona 4	98,00 %
27			Porcentaje de Calidad en los reportes de seguimiento mensual de la herramienta Gobierno por Resultados Zona 4	Trimestral
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	12,82 %
2			Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Zona 5	36,29 %
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	10,65 %
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	90,00 %
15			Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual en la Zona 5	97,00 %

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

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

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
16		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 5	98,00 %
17			Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo - archivo central Zona 5	95,00 %
18			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite Zona 5	Trimestral
19			Porcentaje de pliegos elaborados dentro del plazo establecido Zona 5	80,00 %
20			Porcentaje de requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido Zona 5	90,00 %
21			Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido. Zona 5	Semestral
22			Porcentaje de eficiencia en la notificación Zona 5	95,00 %
23			Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 5	Trimestral
24			Porcentaje de liquidaciones gestionadas dentro de los 15 días término, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 5	Trimestral
25			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.
26	Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales Zona 5	98,00 %		
27	Porcentaje de Calidad en los reportes de seguimiento mensual de la herramienta Gobierno por Resultados Zona 5	Trimestral		
1			Brecha de presentación Zona 6	7,87 %
2			Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Zona 6	38,00 %

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

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

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable	
3	Dirección Zonal 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.	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	6,70 %	
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 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		94,00 %	
15		Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual en la Zona 6		97,00 %	
16		Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo Zona 6		97,00 %	
17		Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo-archivo central Zona 6		95,00 %	
18		Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite Zona 6		Trimestral	
19		Porcentaje de pliegos elaborados dentro del plazo establecido Zona 6		80,00 %	
20		Porcentaje de requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido Zona 6		90,00 %	

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

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

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
21			Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido. Zona 6	Semestral
22	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 eficiencia en la notificación Zona 6	94,00 %
23			Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 6	Trimestral
24			Porcentaje de liquidaciones gestionadas dentro de los 15 días término, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 6	Trimestral
25			Porcentaje de cumplimiento de la jornada laboral de las Direcciones Zonales (incluye Provinciales) Zona 6	Trimestral
26			Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales Zona 6	98,00 %
27			Porcentaje de Calidad en los reportes de seguimiento mensual de la herramienta Gobierno por Resultados Zona 6	Trimestral
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	6,58 %
2			Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Zona 7	36,18 %
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	7,29 %
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 %

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		
12		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.	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	90,00 %		
15			Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual en la Zona 7	97,00 %		
16			Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo Zona 7	98,00 %		
17			Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo-archivo central Zona 7	95,00 %		
18			Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite Zona 7	Trimestral		
19			Porcentaje de pliegos elaborados dentro del plazo establecido Zona 7	80,00 %		
20			Porcentaje de requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido Zona 7	90,00 %		
21			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 las gestiones inherentes a evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido. Zona 7	Semestral
22					Porcentaje de eficiencia en la notificación Zona 7	96,00 %
23	Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 7	Trimestral				
24	Porcentaje de liquidaciones gestionadas dentro de los 15 días término, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 7	Trimestral				
25	Porcentaje de cumplimiento de la jornada laboral de las Direcciones Zonales (incluye Provinciales) Zona 7	Trimestral				
26	Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales Zona 7	98,00 %				
27	Porcentaje de Calidad en los reportes de seguimiento mensual de la herramienta Gobierno por Resultados Zona 7	Trimestral				
3			Brecha de presentación Zona 8	14,09 %		
4			Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Zona 8	38,85 %		
5			Gestión de la Cartera Firme Zona 8	85,00 %		
6			Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo 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	
7	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	Porcentaje de Satisfacción de los ciudadanos/contribuyentes en los eventos de capacitaciones externa Zona 8	96,00 %	
8			Porcentaje de cumplimiento de ciudadanos-contribuyentes capacitados Zona 8	Trimestral	
9			Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada Zona 8	85,00 %	
10			Brecha de pago de las declaraciones en monto Zona 8	2,34 %	
11			Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo Zona 8	98,00 %	
12			Porcentaje de ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos por pago indebido y en exceso de Impuesto a la Renta Personas Naturales Zona 8	Semestral	
13			Porcentaje de satisfacción de la atención del servidor público en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios Zona 8	95,00 %	
14			Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios Zona 8	25,00	
			Porcentaje de efectividad de controles finalizados Zona 8	94,00 %	
15			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 8	97,00 %
16				Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo Zona 8	97,00 %
17				Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo-archivo central Zona 8	98,00 %
18				Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite Zona 8	Trimestral
19			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 pliegos elaborados dentro del plazo establecido Zona 8
20	Porcentaje de requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido Zona 8	90,00 %			
21	Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido. Zona 8	Semestral			
22	Porcentaje de eficiencia en la notificación Zona 8	95,00 %			
23	Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) 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
24		procedimientos establecidos.	Porcentaje de liquidaciones gestionadas dentro de los 15 días término, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 8	Trimestral
25			Porcentaje de cumplimiento de la jornada laboral de las Direcciones Zonales (incluye Provinciales) Zona 8	Trimestral
26			Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales Zona 8	98,00 %
27			Porcentaje de Calidad en los reportes de seguimiento mensual de la herramienta Gobierno por Resultados Zona 8	Trimestral
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	11,92 %
2			Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Zona 9	38,67 %
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	1,47 %
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	94,00 %
15			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 9
16	Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo Zona 9	98,00 %		
17	Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo-archivo central Zona 9	98,00 %		

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

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

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
18	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 trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite Zona 9	Trimestral
19			Porcentaje de pliegos elaborados dentro del plazo establecido Zona 9	80,00 %
20			Porcentaje de requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido Zona 9	90,00 %
21			Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido. Zona 9	Semestral
22			Porcentaje de eficiencia en la notificación Zona 9	97,00 %
23			Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 9	Trimestral
24			Porcentaje de liquidaciones gestionadas dentro de los 15 días término, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) Zona 9	Trimestral
25			Porcentaje de cumplimiento de la jornada laboral de las Direcciones Zonales (incluye Provinciales) Zona 9	Trimestral
26			Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales Zona 9	98,00 %
27			Porcentaje de Calidad en los reportes de seguimiento mensual de la herramienta Gobierno por Resultados Zona 9	Trimestral
PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA				
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 indebidas y contratación pública.	Porcentaje de calidad de reportes de operaciones inusuales e injustificadas (ROIs)	Semestral
2			Porcentaje de productos de la CIESA gestionados dentro del plazo	85,00 %
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	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	Centro de Estudios Fiscales	5. Incrementar el desarrollo de investigaciones en materia económico-tributaria y generar espacios de debate.	Porcentaje de cumplimiento oportuno en atención de trámites de asesoría de comercio internacional	98,00 %
2			Porcentaje de estudios e indicadores elaborados en el ámbito económico tributario.	Semestral
3		6. Incrementar la especialización tributaria en los servidores, así como los mecanismos de construcción de ciudadanía fiscal.	Porcentaje de logro de la estrategia educativa de los cursos impartidos en la Escuela de Especialización Tributaria	Trimestral
1	Departamento de Conocimiento de la Administración Tributaria	2. Incrementar la especialización tributaria en los servidores, así como los mecanismos de construcción de la ciudadanía fiscal MEDIANTE el diseño y desarrollo de la oferta educativa de la Escuela de Especialización.	Porcentaje del nivel de desempeño de los facilitadores de la Escuela de Especialización Tributaria	Trimestral
2			Porcentaje de logro de la estrategia educativa de los cursos impartidos en la Escuela de Especialización Tributaria	Trimestral
1	Departamento de Estudios Fiscales	5. Incrementar el desarrollo de Investigaciones fiscales MEDIANTE la ejecución del plan de estudios y la implementación de mecanismos de acceso y difusión de investigaciones fiscales.	Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite	Trimestral
2			Porcentaje de estudios e indicadores elaborados en el ámbito económico tributario.	Semestral
1	Departamento de Estudios de Comercio Internacional	2. Reducir los riesgos de defraudación MEDIANTE la implementación de políticas públicas que focalicen los beneficios que el Estado otorga a productores, exportadores e importadores de bienes y servicios.	Porcentaje de cumplimiento oportuno en atención de trámites de asesoría de comercio internacional	98,00 %
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 Administrativo	2. Incrementar la calidad y oportunidad de los procesos administrativos o tributarios, MEDIANTE planes de mejora coordinados y asesoría adecuada a las distintas unidades departamentales.	Porcentaje de trámites de recursos de revisión notificados dentro del plazo	93,00 %
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
1	Departamento de Normativa	2. Incrementar la eficiencia en la elaboración y revisión de actos normativos MEDIANTE la evaluación de casos y	Porcentaje de cumplimiento oportuno del procesamiento de actos normativos, leyes, reglamentos e instrumentos internacionales en materia económica-tributaria y/o con afectación tributaria.	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
2		asignación efectivo	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				Semestral
4				Trimestral
5				Trimestral
6				96,00 %
7				
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.	96,00 %
5				
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.	96,00 %
1		2. Incrementar la efectividad en la asistencia metodológica,		

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

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

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
2	Departamento de Planes, Programas y Proyectos	acompañamiento y seguimiento a los proyectos y programas institucionales MEDIANTE la implementación de estándares y mejores prácticas en la administración de proyectos.	Porcentaje de cumplimiento en seguimientos a Planes y Proyectos	95,00 %
1	Departamento de Planificación Institucional	3. Incrementar la participación de los servidores en el proceso de planificación y fortalecer el mismo, MEDIANTE herramientas de control, seguimiento y evaluación del desempeño institucional, y gestión de la información.	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 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 %
4			Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes e informes de Estadísticas de Recaudación	99,50 %
5			Porcentaje de cumplimiento oportuno de reportes de control de la gestión institucional	100,00 %
6			Porcentaje de planes de mejora de indicadores con desviación registrados dentro del plazo.	Trimestral
7			Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de informes de Planificación Institucional	100,00 %
1	Departamento de Seguridad Institucional	2. Incrementar el nivel de seguridad institucional MEDIANTE la ejecución de planes de seguridad, identificación de riesgos, evaluación de cumplimiento y eficacia de controles.	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

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

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

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
PROCESOS 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
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	31,20 %
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	31,20 %
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	10,00 %
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			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 %
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 %

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

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

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
4			FIN: Porcentaje ejecución presupuestaria ? Gasto Corriente	31,20 %
1	Secretaría General	2. Incrementar la calidad y oportunidad de la información institucional, que se registra, despacha 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	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 efectividad de los procesos de la Dirección Nacional de Talento Humano	Trimestral
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	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 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 del TH, 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	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 %
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	Porcentaje de cumplimiento de Pruebas Prioritarias	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
2		... y una mejora continua en el proceso de aseguramiento de calidad de los servicios tecnológicos.	Porcentaje de ejecución del Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad Informática	Trimestral
LINK PARA DESCARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR)				Reporte del GPR
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:			DD/MM/AAAA 30/04/2021	
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	
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:			(02) 393-6300 EXTENSIÓN 18400	