

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP								
Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos								
No.	Descripción de la unidad	Indicador	Meta					Periodicidad
PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO			Ene-19	Feb-19	Mar-19	Abr-19	May-19	
1	Dirección General	Brecha de pago de las declaraciones en monto a nivel nacional	2,58 %	2,60 %	3,29 %	2,58 %	2,48 %	Mensual
2		Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación	9,61 %	16,35 %	24,34 %	36,90 %	44,51 %	Mensual
3		Brecha de presentación	14,87 %	15,23 %	15,09 %	14,71 %	13,91 %	Mensual
4		Porcentaje de cobertura de los procesos de control, relacionados con la brecha de veracidad	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	Semestral
5		Porcentaje de satisfacción de contribuyentes en los eventos de capacitación externa	96,00 %	96,00 %	96,00 %	96,00 %	96,00 %	Mensual
6		Porcentaje de Estudios desarrollados oportunamente para la mejora de la gestión tributaria	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	Semestral
7		Porcentaje de actualización de trámites en la plataforma RUTER	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	Mensual
8		Porcentaje de procesos sustantivos mejorados	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	Semestral
9		Porcentaje de trámites administrativos simplificados	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	Semestral
10		Porcentaje de satisfacción del usuario externo	0,00 %	0,00 %	N/A	0,00 %	0,00 %	Trimestral
11		FIN: Porcentaje de ejecución presupuestaria	6,93 %	1,40 %	20,91 %	28,14 %	35,14 %	Mensual
12		TH: Porcentaje de inclusión de personas con discapacidades	0,00 %	0,00 %	4,00 %	0,00 %	0,00 %	Trimestral
13		Porcentaje de cumplimiento del plan estratégico de mejora del clima laboral.	0,00 %	0,00 %	N/A	0,00 %	0,00 %	Trimestral
<b>PR</b>								
1	Departamento de Fedatarios Fiscales	Porcentaje de cumplimiento oportuno del plan de fedatarios fiscales	10,67 %	18,02 %	26,26 %	34,31 %	42,32 %	Mensual
1	Departamento Procesal Jurídico Tributario	Porcentaje de consultas internas atendidas	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	Mensual
2		Porcentaje de diligencias gestionadas y patrocinadas dentro del plazo	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	Mensual
3		Porcentaje de asesorías o directrices emitidas dentro de los procesos tributarios	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	Mensual
4		Porcentaje de consultas externas atendidas dentro del plazo (30 días)	90,00 %	90,00 %	90,00 %	90,00 %	90,00 %	Mensual
1	Departamento de Cobro	Porcentaje de recaudación de facilidades de pago esperada.	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	Mensual
1	Departamento Derechos del Contribuyente	Porcentaje de denuncias tributarias direccionadas	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	Mensual
2		Porcentaje de quejas gestionadas	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	Mensual
3		Porcentaje de sugerencias gestionadas	91,00 %	91,00 %	91,00 %	91,00 %	91,00 %	Mensual
1	Departamento de Recaudación y Reintegros	Porcentaje de transferencias rechazadas que luego de la gestión fueron acreditadas en el Proceso de Reintegro Tributario	0,00 %	55,00 %	0,00 %	55,00 %	0,00 %	Bimestral
2		Brecha de pago de las declaraciones en monto a nivel nacional.	2,58 %	2,60 %	3,29 %	2,58 %	2,48 %	Mensual
3		Brecha de pago de las declaraciones en número a nivel nacional.	11,20 %	8,70 %	8,63 %	11,01 %	9,20 %	Mensual
1	Departamento de Asistencia al Ciudadano	Porcentaje de satisfacción de contribuyentes en los eventos de capacitación externa.	96,00 %	96,00 %	96,00 %	96,00 %	96,00 %	Mensual
2		Tiempo promedio de espera en atención en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios	30 minutos	30 minutos	30 minutos	30 minutos	20 minutos	Mensual
3		Tiempo promedio de espera en atención de llamadas en canal SRI-telefónico	130 segundos	130 segundos	130 segundos	120 segundos	120 segundos	Mensual
4		Porcentaje de nivel de satisfacción de los ciudadanos/ contribuyentes en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios	90,00 %	90,00 %	90,00 %	90,00 %	90,00 %	Mensual
5		Porcentaje de efectividad a nivel nacional obtenido en los controles de procesos por semestre	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	Semestral
6		Porcentaje de uso de canales de atención electrónicos, telefónico y móviles	92,00 %	92,00 %	92,00 %	92,00 %	92,00 %	Mensual
1	Departamento de Auditoría Tributaria	Porcentaje de efectividad de controles finalizados	0,00 %	0,00 %	32,00 %	0,00 %	0,00 %	Trimestral
2	Departamento de Auditoría Tributaria	Porcentaje de supervisión y evaluación oportuna de controles intensivos de personas naturales, sociedades e impuestos especiales	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	Semestral
3	Departamento de Auditoría Tributaria	Porcentaje de peticiones atendidas oportunamente de personas naturales, sociedades e impuestos especiales	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	Semestral
1	Departamento de Gestión Tributaria	Porcentaje de cobertura de los programas de control.	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	Semestral
2		Porcentaje de cobertura de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos de grupos prioritarios.	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	Semestral
1	Departamento de Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional	Porcentaje de cumplimiento oportuno de supervisiones y apoyos técnicos a procesos de control intensivo de Fiscalidad Internacional	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	Semestral
2		Porcentaje de cumplimiento oportuno de supervisiones y apoyos técnicos a procesos de control intensivo de Grandes Contribuyentes	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	Semestral
3	Departamento de Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional	Porcentaje de casos en los cuales se incrementa el Impuesto a la Renta Causado en virtud de lo declarado por el contribuyente fruto de los procesos de control intensivo de Grandes Contribuyentes	0,00 %	0,00 %	80,00 %	0,00 %	0,00 %	Trimestral
1	Departamento de Riesgos Tributarios	Porcentaje de medidas de prevención o reducción de riesgos tributarios dentro del plazo	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	Semestral

No.	Descripción de la unidad	Indicador	Meta					Periodicidad	
			Ene-19	Feb-19	Mar-19	Abr-19	May-19		
<b>PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO</b>			<b>Ene-19</b>	<b>Feb-19</b>	<b>Mar-19</b>	<b>Abr-19</b>	<b>May-19</b>		
<b>PR</b>									
1	Dirección Zonal 1	Porcentaje de efectividad de controles finalizados	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	Trimestral	
2		Porcentaje de nivel de satisfacción del ciudadano en el canal presencial	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual	
3		Recaudación de facilidades de pago esperado	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	Mensual	
4		Porcentaje de ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos de grupos prioritarios dentro del plazo	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	Semestral	
5		Porcentaje de cumplimiento en plazo de atención a los Reclamos Administrativos	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual	
6		Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	Trimestral	
7		Brecha de presentación Z1	11,60 %	10,93 %	10,56 %	10,39 %	9,79 %	Mensual	
8		Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Z1	9,30 %	15,80 %	24,50 %	38,70 %	46,00 %	Mensual	
9		Porcentaje de efectividad de controles intensivos a Grandes Contribuyentes. Finalizados (Aplica a Direcciones Zonales con procesos intensivos a Grandes Contribuyentes)	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	Semestral	
10		Brecha de pago en monto	3,43 %	6,79 %	4,68 %	3,73 %	5,65 %	Mensual	
11		Tiempo promedio de atención de los requerimientos del proceso de bienes.	9 días	9 días	9 días	9 días	9 días	Mensual	
12		Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual en la Zona	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	Mensual	
13		Porcentaje de gestión en la notificación	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	Mensual	
14		Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual	
15		Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	Mensual	
16		Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Zona	0,00 %	0,00 %	98,00 %	0,00 %	0,00 %	Trimestral	
17		Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual	
1	Dirección Zonal 2	Porcentaje de efectividad de controles finalizados	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	Trimestral	
2		Porcentaje de nivel de satisfacción del ciudadano en el canal presencial	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual	
3		Recaudación de facilidades de pago esperado	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	Mensual	
4		Porcentaje de ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos de grupos prioritarios dentro del plazo	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	Semestral	
5		Porcentaje de cumplimiento en plazo de atención a los Reclamos Administrativos	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual	
6		Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	Trimestral	
7		Brecha de presentación Z2	8,12 %	7,99 %	8,24 %	8,23 %	8,23 %	Mensual	
8		Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Z2	8,70 %	13,70 %	20,90 %	34,10 %	41,30 %	Mensual	
9		Brecha de pago en monto	10,81 %	4,93 %	15,73 %	7,96 %	12,68 %	Mensual	
10		Tiempo promedio de atención de los requerimientos del proceso de bienes.	9 días	9 días	9 días	9 días	9 días	Mensual	
11		Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual en la Zona	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	Mensual	
12		Porcentaje de gestión en la notificación	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	Mensual	
13		Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual	
14		Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	Mensual	
15		Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Zona	0,00 %	0,00 %	98,00 %	0,00 %	0,00 %	Trimestral	
16		Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual	
1		Dirección Zonal 3	Porcentaje de efectividad de controles finalizados	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	Trimestral
2	Porcentaje de nivel de satisfacción del ciudadano en el canal presencial		98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual	
3	Recaudación de facilidades de pago esperado		85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	Mensual	
4	Dirección Zonal 3	Porcentaje de ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos de grupos prioritarios dentro del plazo	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	Semestral	
5		Porcentaje de cumplimiento en plazo de atención a los Reclamos Administrativos	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual	
6		Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	Trimestral	
7		Brecha de presentación Z3	7,53 %	7,93 %	7,68 %	7,43 %	7,01 %	Mensual	
8		Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Z3	8,70 %	15,00 %	24,20 %	36,70 %	44,50 %	Mensual	
9		Porcentaje de efectividad de controles intensivos a Grandes Contribuyentes. Finalizados (Aplica a Direcciones Zonales con procesos intensivos a Grandes Contribuyentes)	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	Semestral	
10		Brecha de pago en monto	6,39 %	9,26 %	4,89 %	3,99 %	4,37 %	Mensual	
11		Tiempo promedio de atención de los requerimientos del proceso de bienes.	9 días	9 días	9 días	9 días	9 días	Mensual	
12		Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual en la Zona	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	Mensual	
13		Porcentaje de gestión en la notificación	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	Mensual	
14		Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual	
15		Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	Mensual	
16		Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Zona	0,00 %	0,00 %	98,00 %	0,00 %	0,00 %	Trimestral	
17		Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual	
1		Dirección Zonal 4	Porcentaje de efectividad de controles finalizados	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	Trimestral
2			Porcentaje de nivel de satisfacción del ciudadano en el canal presencial	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual
3			Recaudación de facilidades de pago esperado	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	Mensual

No.	Descripción de la unidad	Indicador	Meta					Periodicidad	
			Ene-19	Feb-19	Mar-19	Abr-19	May-19		
<b>PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO</b>									
4	Dirección Zonal 4	Porcentaje de ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos de grupos prioritarios dentro del plazo	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	Semestral	
5		Porcentaje de cumplimiento en plazo de atención a los Reclamos Administrativos	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual	
6		Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	Trimestral	
7		Brecha de presentación Z4	12,75 %	12,41 %	11,65 %	11,39 %	10,11 %	Mensual	
8		Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Z4	9,10 %	15,90 %	24,40 %	34,80 %	43,50 %	Mensual	
9		Porcentaje de efectividad de controles intensivos a Grandes Contribuyentes. Finalizados (Aplica a Direcciones Zonales con procesos intensivos a Grandes Contribuyentes)	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	Semestral	
10		Brecha de pago en monto	8,63 %	8,81 %	8,94 %	6,76 %	7,38 %	Mensual	
11		Tiempo promedio de atención de los requerimientos del proceso de bienes.	9 días	9 días	9 días	9 días	9 días	Mensual	
12		Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual en la Zona	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	Mensual	
13		Porcentaje de gestión en la notificación	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	Mensual	
14		Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual	
15		Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	Mensual	
16		Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Zona	0,00 %	0,00 %	98,00 %	0,00 %	0,00 %	Trimestral	
17		Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual	
1		Dirección Zonal 5	Porcentaje de efectividad de controles finalizados	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	Trimestral
2			Porcentaje de nivel de satisfacción del ciudadano en el canal presencial	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual
3			Recaudación de facilidades de pago esperado	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	Mensual
4	Porcentaje de ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos de grupos prioritarios dentro del plazo		0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	Semestral	
5	Porcentaje de cumplimiento en plazo de atención a los Reclamos Administrativos		98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual	
6	Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo		0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	Trimestral	
7	Brecha de presentación Z5		14,46 %	13,64 %	13,36 %	13,25 %	13,21 %	Mensual	
8	Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Z5		9,40 %	16,10 %	24,00 %	34,40 %	42,00 %	Mensual	
9	Brecha de pago en monto		5,59 %	7,42 %	5,59 %	8,85 %	7,32 %	MENSUAL	
10	Tiempo promedio de atención de los requerimientos del proceso de bienes.		9 días	9 días	9 días	9 días	9 días	Mensual	
11	Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual en la Zona		96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	Mensual	
12	Porcentaje de gestión en la notificación		97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	Mensual	
13	Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo		98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual	
14	Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central		95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	Mensual	
15	Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Zona		0,00 %	0,00 %	98,00 %	0,00 %	0,00 %	Trimestral	
16	Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales		98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual	
1	Dirección Zonal 6	Porcentaje de efectividad de controles finalizados	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	Trimestral	
2		Porcentaje de nivel de satisfacción del ciudadano en el canal presencial	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual	
3		Recaudación de facilidades de pago esperado	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	Mensual	
4		Porcentaje de ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos de grupos prioritarios dentro del plazo	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	Semestral	
5		Porcentaje de cumplimiento en plazo de atención a los Reclamos Administrativos	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual	
6		Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	Trimestral	
7		Brecha de presentación Z6	7,92 %	7,64 %	7,42 %	7,27 %	7,32 %	Mensual	
8		Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Z6	10,20 %	16,50 %	24,70 %	35,10 %	42,30 %	Mensual	
9		Porcentaje de efectividad de controles intensivos a Grandes Contribuyentes. Finalizados (Aplica a Direcciones Zonales con procesos intensivos a Grandes Contribuyentes)	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	Semestral	
10		Brecha de pago en monto	3,07 %	6,65 %	5,29 %	3,11 %	5,02 %	Mensual	
11		Tiempo promedio de atención de los requerimientos del proceso de bienes.	9 días	9 días	9 días	9 días	9 días	Mensual	
12		Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual en la Zona	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	Mensual	
13		Porcentaje de gestión en la notificación	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	Mensual	
14		Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual	
15		Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	Mensual	
16		Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Zona	0,00 %	0,00 %	98,00 %	0,00 %	0,00 %	Trimestral	
17		Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual	
1	Dirección Zonal 7	Porcentaje de efectividad de controles finalizados	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	Trimestral	
2		Porcentaje de nivel de satisfacción del ciudadano en el canal presencial	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual	
3		Recaudación de facilidades de pago esperado	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	Mensual	
4		Porcentaje de ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos de grupos prioritarios dentro del plazo	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	Semestral	
5		Porcentaje de cumplimiento en plazo de atención a los Reclamos Administrativos	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual	
6		Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	Trimestral	
7		Brecha de presentación Z7	6,97 %	6,91 %	6,71 %	7,04 %	6,26 %	Mensual	

No.	Descripción de la unidad	Indicador	Meta					Periodicidad	
			Ene-19	Feb-19	Mar-19	Abr-19	May-19		
<b>PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO</b>									
8	Dirección Zonal 7	Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Z7	7,90 %	14,20 %	23,90 %	33,80 %	41,40 %	Mensual	
9		Porcentaje de efectividad de controles intensivos a Grandes Contribuyentes. Finalizados (Aplica a Direcciones Zonales con procesos intensivos a Grandes Contribuyentes)	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	Semestral	
10		Brecha de pago en monto	5,87 %	7,09 %	8,90 %	19,16 %	6,35 %	Mensual	
11		Tiempo promedio de atención de los requerimientos del proceso de bienes.	9 días	9 días	9 días	9 días	9 días	Mensual	
12		Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual en la Zona	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	Mensual	
13		Porcentaje de gestión en la notificación	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	Mensual	
14		Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual	
15		Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	Mensual	
16		Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Zona	0,00 %	0,00 %	98,00 %	0,00 %	0,00 %	Trimestral	
17		Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual	
1		Dirección Zonal 8	Porcentaje de efectividad de controles finalizados	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	Trimestral
2			Porcentaje de nivel de satisfacción del ciudadano en el canal presencial	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual
3			Recaudación de facilidades de pago esperado	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	Mensual
4			Porcentaje de ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos de grupos prioritarios dentro del plazo	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	Semestral
5			Porcentaje de cumplimiento en plazo de atención a los Reclamos Administrativos	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual
6			Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	Trimestral
7			Brecha de presentación Z8	19,35 %	19,86 %	19,36 %	17,70 %	16,81 %	Mensual
8	Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Z8		9,50 %	16,40 %	24,20 %	37,10 %	44,80 %	Mensual	
9	Porcentaje de efectividad de controles intensivos a Grandes Contribuyentes. Finalizados (Aplica a Direcciones Zonales con procesos intensivos a Grandes Contribuyentes)		0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	Semestral	
10	Brecha de pago en monto		2,20 %	2,36 %	2,69 %	1,89 %	2,27 %	Mensual	
11	Tiempo promedio de atención de los requerimientos del proceso de bienes.		9 días	9 días	9 días	9 días	9 días	Mensual	
12	Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual en la Zona		96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	Mensual	
13	Porcentaje de gestión en la notificación		97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	Mensual	
14	Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo		98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual	
15	Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central		95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	Mensual	
16	Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Zona		0,00 %	0,00 %	98,00 %	0,00 %	0,00 %	Trimestral	
17	Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales		98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual	
1	Dirección Zonal 9	Porcentaje de efectividad de controles finalizados	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	Trimestral	
2		Porcentaje de nivel de satisfacción del ciudadano en el canal presencial	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual	
3		Recaudación de facilidades de pago esperado	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	85,00 %	Mensual	
4		Porcentaje de ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos de grupos prioritarios dentro del plazo	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	Semestral	
5		Porcentaje de cumplimiento en plazo de atención a los Reclamos Administrativos	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual	
6		Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	Trimestral	
7		Brecha de presentación Z9	19,03 %	18,47 %	17,25 %	15,81 %	14,69 %	Mensual	
8		Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Z9	9,80 %	16,60 %	24,40 %	37,20 %	44,80 %	Mensual	
9		Porcentaje de efectividad de controles intensivos a Grandes Contribuyentes. Finalizados (Aplica a Direcciones Zonales con procesos intensivos a Grandes Contribuyentes)	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	Semestral	
10		Brecha de pago en monto	1,99 %	1,46 %	2,21 %	1,84 %	1,63 %	Mensual	
11		Tiempo promedio de atención de los requerimientos del proceso de bienes.	9 días	9 días	9 días	9 días	9 días	Mensual	
12		Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual en la Zona	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	Mensual	
13		Porcentaje de gestión en la notificación	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	Mensual	
14		Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual	
15		Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	Mensual	
16		Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas por Zona	0,00 %	0,00 %	98,00 %	0,00 %	0,00 %	Trimestral	
17		Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual	
<b>PR</b>									
1	Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional	Porcentaje de procesos sustantivos mejorados	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	Semestral	
2		Porcentaje de actualización de trámites en la plataforma RUTER	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	Mensual	
1	Departamento de Seguridad Institucional	Porcentaje de cumplimiento oportuno de operativos de evaluación de cumplimiento y eficacia de las medidas de mitigación y controles implementados.	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	Trimestral	
2		Nivel de Calidad de los acompañamientos metodológicos para la gestión de riesgos operativos, según los estándares establecidos para este efecto	0,00 %	0,00 %	80,00 %	0,00 %	0,00 %	Trimestral	
1	Departamento de Planes, Programas y Proyectos	Porcentaje de cumplimiento en seguimientos a Planes y Proyectos	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	Mensual	

No.	Descripción de la unidad	Indicador	Meta					Periodicidad
			Ene-19	Feb-19	Mar-19	Abr-19	May-19	
<b>PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO</b>								
1	Departamento de Planificación Institucional	Cumplimiento oportuno de informes de seguimiento y evaluación del Plan Operativo Anual	0,00 %	0,00 %	100,00 %	0,00 %	0,00 %	Trimestral
2		Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes estadísticos mensuales	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual
3		Porcentaje de atención oportuna de requerimientos de información solicitada por entidades externas	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	Trimestral
4		Porcentaje de cumplimiento oportuno de reportes de control de gestión institucional	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	Mensual
1	Departamento Procesal Jurídico Administrativo	Porcentaje de productos atendidos dentro del plazo asignado	99,00 %	99,00 %	99,00 %	99,00 %	99,00 %	Mensual
2		Porcentaje de reclamos administrativos atendidos dentro del plazo	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual
3		Porcentaje de cumplimiento de consultas de reclamos atendidos	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	Mensual
4	Departamento Procesal Jurídico Administrativo	Porcentaje de trámites de recursos de revisión atendidos dentro del plazo (120 días)	90,00 %	90,00 %	90,00 %	90,00 %	90,00 %	Mensual
1	Departamento de Conocimiento de la Administración Tributaria	Nivel de desempeño de los facilitadores de la Escuela de Especialización Tributaria	0,00	0,00	90,00	0,00	0,00	Trimestral
2		Efectividad de la estrategia educativa de cursos impartidos en la Escuela de Especialización Tributaria	0,00	0,00	90,00	0,00	0,00	Trimestral
1	Departamento de Estudios de Comercio Internacional	Porcentaje de cumplimiento oportuno en atención de trámites de asesoría de comercio internacional	0,00 %	98,00 %	0,00 %	98,00 %	0,00 %	Bimestral
1	Departamento de Estudios Fiscales	Número de días promedio de respuesta a trámites	0 días	13 días	0 días	13 días	0 días	Bimestral
2		Porcentaje de productos permanentes de coyuntura presentados oportunamente para el análisis en la toma de decisiones en el ámbito económico tributario	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	Semestral
3		Porcentaje de Estudios desarrollados oportunamente para la mejora de la gestión tributaria	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	Semestral
1	Departamento de Comunicación	Porcentaje de noticias positivas registradas sobre la institución en medios de comunicación	0,00 %	0,00 %	97,00 %	0,00 %	0,00 %	Trimestral
1	Departamento de Inteligencia Tributaria	Porcentaje de calidad de reportes de operaciones inusuales e injustificadas (ROI's)	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	Semestral
2		Porcentaje de Informes de Servicios de Inteligencia Operativa (datos negados) con aplicación de técnicas especializadas operacionales de inteligencia (TEOI) que generaron un resultado exitoso	0,00 %	0,00 %	80,00 %	0,00 %	0,00 %	Trimestral
1	Departamento de Normativa	Porcentaje de cumplimiento oportuno del procesamiento o entrega de actos normativos	0,00 %	80,00 %	0,00 %	80,00 %	0,00 %	Bimestral
2		Porcentaje de cumplimiento del procesamiento de Leyes y reglamentos en materia económica- tributaria y/o con afectación tributaria	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	Semestral
3		Porcentaje del procesamiento oportuno de instrumentos internacionales tributarios y/o con afectación tributaria	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	Semestral
<b>PR</b>								
1	Departamento de Desarrollo	Porcentaje calidad en el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones tecnológicas	0,00 %	0,00 %	91,00 %	0,00 %	0,00 %	Trimestral
2		Porcentaje de calidad en la explotación de información	0,00 %	0,00 %	91,00 %	0,00 %	0,00 %	Trimestral
1	Departamento de Infraestructura y Operaciones	Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos en ambiente de internet	99,30 %	99,30 %	99,30 %	99,30 %	99,30 %	Mensual
2		Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos en ambiente de intranet	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual
1	Departamento de Planificación TI	Porcentaje de cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicios en el periodo.	0,00 %	0,00 %	94,00 %	0,00 %	0,00 %	Trimestral
2		Porcentaje de cumplimiento en la elaboración y actualización de la Planificación de TI y Diseños de Servicios (catálogo, niveles y capacidad) en el plazo establecido.	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	Trimestral
3		Porcentaje de cumplimiento de la actualización y elaboración de arquitectura y estándares tecnológicos e investigaciones tecnológicas en el plazo establecido.	0,00 %	0,00 %	93,00 %	0,00 %	0,00 %	Trimestral
1	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano	Porcentaje de evaluaciones de desempeño permanente ejecutadas en el plazo establecido	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	Anual
2		Porcentaje de movimientos gestionados de acuerdo a la competencia de la unidad dentro del plazo	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	Trimestral
3		Porcentaje de servidores públicos SRI capacitados	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	Anual
1	Departamento de Gestión del Talento Humano	Porcentaje de cumplimiento del registro de novedades de control de asistencia dentro del plazo, en el sistema SIGATH, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)	0,00 %	0,00 %	97,00 %	0,00 %	0,00 %	Trimestral
2		Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)	0,00 %	0,00 %	98,00 %	0,00 %	0,00 %	Trimestral
3		Porcentaje de liquidaciones ejecutadas dentro de los 15 días término, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)	0,00 %	0,00 %	96,50 %	0,00 %	0,00 %	Trimestral
1	Departamento Seguridad y Salud Ocupacional	Porcentaje de desarrollo del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	0,00 %	0,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	Trimestral
2		Porcentaje de riesgos laborales	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	Anual
1	Departamento de Seguridad Informática	Porcentaje calidad del despliegue de servicios tecnológicos	96,00 %	96,00 %	96,00 %	96,00 %	96,00 %	Mensual
2		Porcentaje de directrices EGSJ gestionadas	0,00 %	0,00 %	83,00 %	0,00 %	0,00 %	Trimestral
1	Departamento Administrativo	Tiempos promedios de atención de los requerimientos administrativos de Mantenimiento e Infraestructura.	0 días	0 días	26,88 días	0 días	0 días	Trimestral
2		Número de reprogramaciones presupuestarias de la coordinación de Mantenimiento e Infraestructura.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Semestral
3		Acciones de control de política ambiental.	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	Anual

No.	Descripción de la unidad	Indicador	Meta					Periodicidad
			Ene-19	Feb-19	Mar-19	Abr-19	May-19	
<b>PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO</b>								
4	Departamento Administrativo	Tiempo promedio de la primera revisión de los procesos de contratación, registrados en la Coordinación Nacional de Adquisiciones y Servicios Generales	3 días	3 días	3 días	3 días	3 días	Mensual
5		Tiempo promedio de atención de los requerimientos administrativos, de la Coordinación Nacional de Bienes Institucionales.	9 días	9 días	9 días	9 días	9 días	Mensual
1	Departamento Financiero	Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	96,45 %	Mensual
2		Porcentaje de trámites atendidos dentro del plazo - Financiero	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	Mensual
3		FIN: Porcentaje de ejecución presupuestaria	6,93 %	1,40 %	20,91 %	28,14 %	35,14 %	Mensual
4		Días promedio de la gestión de archivo de comprobantes de pago en la Coordinación de Contabilidad	50 días	50 días	50 días	50 días	50 días	Mensual
1	Secretaría General	Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	98,00 %	Mensual
2		Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo - Archivo Central	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	95,00 %	Mensual
3		Porcentaje de gestión en la notificación	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %	Mensual
<b>LINK PARA DECARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR)</b>			<a href="#">GOBIERNO POR RESULTADOS</a>					
<b>FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:</b>			31/05/2019					
<b>PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:</b>			MENSUAL					
<b>UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL a):</b>			DIRECCIÓN NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA					
<b>RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a):</b>			MARÍA CARIDAD CARRIÓN SOLÍS					
<b>CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:</b>			<a href="mailto:ccarrion@sri.gob.ec">ccarrion@sri.gob.ec</a>					
<b>NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:</b>			3936300 EXT 18400					