

**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    |         |         |         |         |         | Periodicidad |            |         |
|---|--------------------------|--|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------|------------|---------|
|   |                          |  |   | ene-20  | feb-20  | mar-20  | abr-20  | may-20  | jun-20  |              | jul-20     |         |
| <b>PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO</b> |                          |  |   |         |         |         |         |         |         |              |            |         |
| 1   | Dirección General        | 15. Incrementar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias en la ciudadanía.               | Brecha de pago de las declaraciones en monto a nivel nacional                                   | 2,47 %  | 2,54 %  | 2,68 %  | 4,34 %  | 5,37 %  | 5,25 %  | 5,61 %       | Mensual    |         |
| 2   |                          |  | Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación  | 9,66 %  | 7,01 %  | 8,91 %  | 10,20 % | 5,66 %  | 5,03 %  | 6,38 %       | Mensual    |         |
| 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     |         |         |         |         |         | 50,00 % |              | Semestral  |         |
| 4   |                          |  | Porcentaje de efectividad de los procesos de la Dirección Nacional Jurídica                     |         |         | 90,00 % |         |         | 90,00 % |              | Trimestral |         |
| 5   |                          |  | Porcentaje de cumplimiento del rendimiento establecido en los procesos de control - consolidado |         |         | 90,00 % |         |         | 93,00 % |              | Trimestral |         |
| 6   |                          |  | Brecha de presentación  | 12,07 % | 11,93 % | 13,71 % | 15,63 % | 14,51 % | 13,85 % | 12,44 %      | Mensual    |         |
| 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 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 %      | 96,00 %    | Mensual |
| 8   |                          | 18. Incrementar la Eficiencia Institucional en el SRI  | EFIC: Porcentaje de optimización Cero Papeles con el Sistema de Gestión Documental Quipux.      | 70,00 % | 70,00 % | 70,00 % | 70,00 % | 70,00 % | 70,00 % | 70,00 %      | 70,00 %    | Mensual |
| 9   |                          |  | EFIC: Porcentaje de satisfacción del usuario externo  |         |         |         |         |         | 77,00 % |              | Semestral  |         |
| 10  |                          |  | EFIC: Porcentaje de cumplimiento de planes de acción de mejora de la gestión institucional      |         |         | 80,00 % |         |         | 80,00 % |              | 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     |          |          |          |          |          | Periodicidad |            |         |
|--|---|--|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--------------|------------|---------|
|  |   |  |  | ene-20   | feb-20   | mar-20   | abr-20   | may-20   | jun-20   |              | jul-20     |         |
| 11   | Dirección General                         | 18. Incrementar la Eficiencia Institucional en el SRI  | EFIC: Tiempo de atención a las observaciones ciudadanas respecto a información de trámites publicados en la plataforma GOB.EC. |          | 32       |          | 24       |          | 20       |              | Bimestral  |         |
| 12   |   |  | Porcentaje de procesos priorizados mejorados   |          |          |          |          | 50,00 %  |          | Semestral    |            |         |
| 13   |   | 19. Incrementar el uso eficiente del presupuesto en el SRI   | FIN: Porcentaje ejecución presupuestaria ? Gasto Corriente   | 6,93 %   | 7,07 %   | 6,91 %   | 7,23 %   | 7,00 %   | 9,48 %   | 8,58 %       | Mensual    |         |
| 14   |   |  | FIN: Porcentaje de ejecución y metas del Plan Anual de Inversiones   | 13,60 %  | 3,60 %   | 7,90 %   | 7,70 %   | 8,20 %   | 2,60 %   | 12,10 %      | Mensual    |         |
| 15   |   | 20. Incrementar el desarrollo del talento humano en el SRI   | TH: Porcentaje de Cumplimiento del Plan Estratégico de Mejora del Clima Laboral  |          |          | 25,00 %  |          |          | 25,00 %  |              | Trimestral |         |
| <b>PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO</b> |   |  |  |          |          |          |          |          |          |              |            |         |
| 1  | Departamento Procesal Jurídico Tributario | 2. Incrementar la efectividad en los procesos de asesoría, criterios jurídicos y la defensa en los procesos contencioso tributarios, penales y constitucionales, de las direcciones zonales MEDIANTE el mejoramiento en los procesos de asesoría jurídica. | Porcentaje de consultas externas atendidas dentro del plazo (30 días)  | 90,00 %  | 90,00 %  | 90,00 %  | 90,00 %  | 90,00 %  | 90,00 %  | 90,00 %      | Mensual    |         |
| 2  |   |  | Porcentaje de consultas internas atendidas dentro del plazo  | 80,00 %  | 80,00 %  | 80,00 %  | 80,00 %  | 80,00 %  | 80,00 %  | 80,00 %      | 80,00 %    | Mensual |
| 3  |   |  | Porcentaje de sentencias contencioso tributarias "en contra" analizadas dentro del plazo                                       |          |          | 90,00 %  |          |          | 90,00 %  |              | Trimestral |         |
| 4  |   |  | Porcentaje de gestiones penales atendidas dentro del plazo   | 100,00 % | 100,00 % | 100,00 % | 100,00 % | 100,00 % | 100,00 % | 100,00 %     | 100,00 %   | Mensual |
| 5  |   |  | Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite                   |          |          | 90,00 %  |          |          | 90,00 %  |              | 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    |         |         |         |         |         | Periodicidad |            |
|-----|---|--|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------|------------|
|     |   |  |  | ene-20  | feb-20  | mar-20  | abr-20  | may-20  | jun-20  |              | jul-20     |
| 1   | Subdirección General de Cumplimiento Tributario | 2. Incrementar la efectividad en los procesos de asistencia, control, recaudación y cobro.   | Porcentaje de cumplimiento oportuno del plan de fedatarios fiscales  | 8,13 %  | 8,41 %  | 9,48 %  | 8,48 %  | 8,28 %  | 7,66 %  | 8,52 %       | Mensual    |
| 2   |   |  | Brecha de pago de las declaraciones en monto a nivel nacional.   | 2,47 %  | 2,54 %  | 2,68 %  | 4,34 %  | 5,37 %  | 5,25 %  | 5,61 %       | Mensual    |
| 3   |   |  | Brecha de presentación   | 12,07 % | 11,93 % | 13,71 % | 15,63 % | 14,51 % | 13,85 % | 12,44 %      | Mensual    |
| 4   |   |  | Gestión de la Cartera Firme  | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 %      | Mensual    |
| 5   |   |  | Porcentaje de cobertura de los procesos de control, relacionados con la brecha de veracidad  |         |         |         |         |         | 50,00 % |              | Semestral  |
| 6   |   |  | Porcentaje de cumplimiento del rendimiento establecido en los procesos de control - consolidado  |         |         | 90,00 % |         |         | 93,00 % |              | Trimestral |
| 7   |   |  | Porcentaje de satisfacción de contribuyentes en los eventos de capacitación externa.   | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 %      | Mensual    |
| 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.   | 9,31%   | 8,72%   | 9,90%   | 7,80%   | 7,61%   | 7,44%   | 7,88%        | Mensual    |
| 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. | 6,94%   | 8,11%   | 9,05%   | 9,17%   | 8,94%   | 7,88%   | 9,17%        | Mensual    |

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   |        |        |         |        |        | Periodicidad |         |
|-----|--|---|---|--------|--------|--------|---------|--------|--------|--------------|---------|
|     |  |   |   | ene-20 | feb-20 | mar-20 | abr-20  | may-20 | jun-20 |              | jul-20  |
| 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 Personas Naturales                                   |        |        | 14,55% | 16,53%  | 12,27% | 9,16%  | 6,47%        | Mensual |
| 2   |  |   | Brecha de presentación Impuesto a la Renta Sociedades   |        |        |        | 26,01%  | 16,94% | 11,94% | 8,52%        | Mensual |
| 3   |  |   | Brecha de presentación Impuesto al Valor Agregado regularización 6 meses                        | 15,76% | 15,71% | 16,09% | 17,94%  | 17,03% | 16,63% | 15,08%       | Mensual |
| 4   |  |   | Brecha de presentación Retenciones en la fuente de Impuesto a la Renta                          | 6,24%  | 6,26%  | 6,37%  | 8,56%   | 8,30%  | 8,28%  | 8,03%        | Mensual |
| 5   |  |   | Brecha de presentación Anexos Transaccionales   | 6,83%  | 6,92%  | 7,19%  | 7,67%   | 8,38%  | 8,38%  | 8,08%        | Mensual |
| 6   |  |   | Brecha de presentación Impuesto a los Consumos Especiales                                       | 8,92%  | 10,96% | 9,19%  | 9,70%   | 10,13% | 9,64%  | 9,34%        | Mensual |
| 7   |  |   | Brecha de presentación Anexo Relación de Dependencia  | 21,12% | 13,73% | 9,48%  | 6,10%   | 5,04%  | 4,43%  | 4,01%        | Mensual |
| 8   |  |   | Porcentaje de cumplimiento del rendimiento establecido en los procesos de control - consolidado |        |        |        | 90,00 % |        |        | 93,00 %      |         |

**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   |        |        |        |        |        | Periodicidad |               |
|-----|--------------------------------------|---|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------------|---------------|
|     |                                      |   |  | ene-20 | feb-20 | mar-20 | abr-20 | may-20 | jun-20 |              | jul-20        |
| 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 cumplimiento del rendimiento establecido en los procesos de control - Auditoría Tributaria   |        |        | 90,00% |        |        | 93,00% |              | Trimestral    |
| 2   |                                      |   | Porcentaje de efectividad de controles finalizados   |        |        |        | 94,00% |        |        |              | Cuatrimestral |
| 3   |                                      |   | Porcentaje de acompañamiento, seguimiento, supervisión y revisión de calidad sobre procesos de control de sociedades ejecutados en los departamentos de Auditoría Tributaria                         |        |        |        | 90,00% |        |        |              | Cuatrimestral |
| 4   |                                      |   | 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% |        |        |              | Cuatrimestral |
| 5   |                                      |   | 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 |        |        |        | 90,00% |        |        |              | Cuatrimestral |
| 6   |                                      |   | Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite   |        |        | 90,00% |        |        | 90,00% |              | 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   |        |        |        |        |        | Periodicidad |            |
|-----|------------------------------------|---|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------------|------------|
|     |                                    |   |  | ene-20 | feb-20 | mar-20 | abr-20 | may-20 | jun-20 |              | jul-20     |
| 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 cumplimiento del rendimiento establecido en los procesos de control Diferencias Semi Intensivas - Gestión Tributaria |        |        | 90,00% |        |        | 93,00% |              | Trimestral |
| 2   |                                    |   | Porcentaje de Cobertura de los programas de Control  |        |        |        |        | 90,00% |        | Semestral    |            |
| 3   |                                    |   | Porcentaje de cobertura de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos de grupos prioritarios.    |        |        |        |        | 96,00% |        | Semestral    |            |
| 4   |                                    |   | Brecha de presentación Impuesto a la Renta Personas Naturales  |        |        | 14,55% | 16,53% | 12,27% | 9,16%  | 6,47%        | Mensual    |
| 5   |                                    |   | Brecha de presentación Impuesto a la Renta Sociedades  |        |        |        | 26,01% | 16,94% | 11,94% | 8,52%        | Mensual    |
| 6   |                                    |   | Brecha de presentación Impuesto al Valor Agregado regularización 6 meses   | 15,76% | 15,71% | 16,09% | 17,94% | 17,03% | 16,63% | 15,08%       | Mensual    |
| 7   |                                    |   | Brecha de presentación Retenciones en la fuente de Impuesto a la Renta   | 6,24%  | 6,26%  | 6,37%  | 8,56%  | 8,30%  | 8,28%  | 8,03%        | Mensual    |
| 8   |                                    |   | Brecha de presentación Anexos Transaccionales  | 6,83%  | 6,92%  | 7,19%  | 7,67%  | 8,38%  | 8,38%  | 8,08%        | Mensual    |
| 9   |                                    |   | Brecha de presentación Impuesto a los Consumos Especiales  | 8,92%  | 10,96% | 9,19%  | 9,70%  | 10,13% | 9,64%  | 9,34%        | Mensual    |
| 10  |                                    |   | Brecha de presentación Anexo Relación de Dependencia   | 21,12% | 13,73% | 9,48%  | 6,10%  | 5,04%  | 4,43%  | 4,01%        | Mensual    |
| 11  |                                    |   | Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite                       |        |        | 90,00% |        |        | 90,00% |              | 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   |        |        |        |        |        | Periodicidad |            |
|-----|---|--|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------------|------------|
|     |   |  |   | ene-20 | feb-20 | mar-20 | abr-20 | may-20 | jun-20 |              | jul-20     |
| 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 cumplimiento del rendimiento establecido en los procesos de control - Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional   |        |        | 90,00% |        |        | 93,00% |              | Trimestral |
| 2   |   |  | Porcentaje de atención de solicitudes de intercambio de información previa petición dentro del plazo  |        |        |        |        | 90,00% |        | Semestral    |            |
| 3   |   |  | Porcentaje de efectividad de controles finalizados  |        |        |        |        |        | 94,00% | Semestral    |            |
| 4   |   |  | Porcentaje de acompañamiento, seguimiento y supervisión sobre procesos de control de Grandes Contribuyentes en ejecución en los Departamentos Zonales de Auditoría Tributaria |        |        |        |        |        | 95,00% | Semestral    |            |
| 5   |   |  | Porcentaje atención de Certificados de Residencia Fiscal dentro del plazo   |        |        | 90,00% |        |        | 90,00% | Trimestral   |            |
| 6   |   |  | Porcentaje de oportunidad en la atención de consultas de valoración previa  |        |        |        |        |        | 90,00% | Semestral    |            |
| 7   |   |  | Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite  |        |        | 90,00% |        |        | 90,00% | Trimestral   |            |
| 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  |        |        |        |        |        | 95,00% |              | Semestral  |
| 2   |   |  | Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite  |        |        | 90,00% |        |        | 90,00% |              | 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    |         |         |         |         |         | Periodicidad |            |
|-----|---|--|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------|------------|
|     |   |  |  | ene-20  | feb-20  | mar-20  | abr-20  | may-20  | jun-20  |              | jul-20     |
| 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. | Porcentaje de efectividad de los procesos de la Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano                                  |         |         | 90,00%  |         |         | 90,00%  |              | Trimestral |
| 2   |   |  | Brecha de pago de las declaraciones en monto a nivel nacional.   | 2,47 %  | 2,54 %  | 2,68 %  | 4,34 %  | 5,37 %  | 5,25 %  | 5,61 %       | Mensual    |
| 3   |   |  | Gestión de la Cartera Firme  | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 %      | Mensual    |
| 4   |   |  | Porcentaje de satisfacción de contribuyentes en los eventos de capacitación externa.   | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 %      | Mensual    |
| 5   |   |  | Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada  | 85,00 % | 85,00 % | 85,00 % | 85,00 % | 71,16 % | 71,16 % | 71,16 %      | Mensual    |
| 6   |   |  | Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios   | 30      | 30      | 30      | 27      | 27      | 27      | 25           | Mensual    |
| 1   | Departamento de Asistencia al Ciudadano                     | 4. Incrementar la asistencia y habilitación al ciudadano MEDIANTE la potenciación de los canales de atención al ciudadano/contribuyente.   | Porcentaje de satisfacción de contribuyentes en los eventos de capacitación externa.   | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 %      | Mensual    |
| 2   |   |  | Porcentaje de Efectividad a nivel nacional obtenido en los Controles de procesos por semestre  |         |         |         |         |         | 88,00 % |              | Semestral  |
| 3   |   |  | Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios   | 30      | 30      | 30      | 27      | 27      | 27      | 25           | Mensual    |
| 4   |   |  | Porcentaje de nivel de satisfacción de los ciudadanos-contribuyentes en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 %      | Mensual    |
| 5   |   |  | Tiempo promedio de espera en atención de llamadas en el canal SRI-telefónico   | 120     | 120     | 120     | 80      | 80      | 80      | 50           | Mensual    |



**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    |         |         |         |         |         | Periodicidad |            |         |
|-----|--|---|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------|------------|---------|
|     |  |   |  | ene-20  | feb-20  | mar-20  | abr-20  | may-20  | jun-20  |              | jul-20     |         |
| 6   | Departamento de Asistencia al Ciudadano    | 4. Incrementar la asistencia y habilitación al ciudadano  | Porcentaje de cumplimiento de ciudadanos-contribuyentes capacitados  |         |         | 98,00 % |         |         | 98,00 % |              | Trimestral |         |
| 7   |  | MEDIANTE la potenciación de los canales de atención al ciudadano/contribuyente.   | Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite |         |         | 90,00 % |         |         | 90,00 % |              | Trimestral |         |
| 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 % | 85,00 % | 85,00 % | 85,00 % | 71,16 % | 71,16 % | 71,16 %      | Mensual    |         |
| 2   |  |   | Gestión de la Cartera Firme  | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 %      | 80,00 %    | Mensual |
| 3   |  |   | Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite |         |         | 90,00 % |         |         | 90,00 % |              | 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 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 %      | Mensual    |         |
| 2   |  |   | Porcentaje de quejas gestionadas   | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 %      | 96,00 %    | Mensual |
| 3   |  |   | Porcentaje de sugerencias gestionadas  | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 %      | 92,00 %    | Mensual |
| 4   |  |   | Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite |         |         | 90,00 % |         |         | 90,00 % |              | 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    |         |         |         |         |         | Periodicidad |            |
|---------------------------------|--|--|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------|------------|
|                                 |  |  |   | ene-20  | feb-20  | mar-20  | abr-20  | may-20  | jun-20  |              | jul-20     |
| 1                               | Departamento de Recaudación y Reintegros | 3. 1. Incrementar la efectividad de la recaudación MEDIANTE la optimización de los procesos y la implementación de nuevos productos y servicios que permitan facilitar y simplificar los procedimientos para pago de las obligaciones tributarias. 2. Incrementar la efectividad en el reintegro tributario MEDIANTE la implementación de mejoras en el proceso, generación de nuevos productos y servicios, capacitación y difusión de las formas de reintegro a la ciudadanía. | Porcentaje de transferencias rechazadas que luego de la gestión fueron acreditadas en el Proceso de Reintegro Tributario                        |         | 55,00 % |         | 55,00 % |         | 55,00 % |              | Bimestral  |
| 2                               |  |  | Brecha de pago de las declaraciones en monto a nivel nacional.  | 2,47 %  | 2,54 %  | 2,68 %  | 4,34 %  | 5,37 %  | 5,25 %  | 5,61 %       | Mensual    |
| 3                               |  |  | Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite                                    |         |         | 90,00 % |         |         | 90,00 % |              | Trimestral |
| <b>PROCESOS DESCONCENTRADOS</b> |  |  |   |         |         |         |         |         |         |              |            |
| 1                               | Dirección Zonal 1                        | 3. Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, y el nivel de satisfacción del ciudadano, MEDIANTE la aplicación de normas y la ejecución efectiva de procedimientos establecidos en materia tributaria, jurídica y de asistencia   | Porcentaje de ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos de grupos prioritarios dentro del plazo |         |         |         |         |         | 90,00 % |              | Semestral  |
| 2                               |  |  | Brecha de presentación Z1   | 10,26 % | 10,20 % | 11,74 % | 15,05 % | 14,49 % | 13,97 % | 12,21 %      | Mensual    |
| 3                               |  |  | Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Z1   | 10,67 % | 6,50 %  | 9,35 %  | 10,63 % | 6,05 %  | 4,63 %  | 5,85 %       | Mensual    |
| 4                               |  |  | Gestión de la Cartera Firme Zona  | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 %      | Mensual    |
| 5                               |  |  | Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo  |         |         | 90,00 % |         |         | 90,00 % |              | 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    |         |         |         |         |         | Periodicidad |              |              |
|-----|--------------------------|--|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------|--------------|--------------|
|     |                          |  |  | ene-20  | feb-20  | mar-20  | abr-20  | may-20  | jun-20  |              | jul-20       |              |
| 6   | 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 | Porcentaje de cumplimiento en plazo de cierre de casos de controles de diferencias (semintensivo y extensivo)                                |         |         | 75,00 % |         |         | 75,00 % |              | Trimestral   |              |
| 7   |                          |  | Porcentaje de Satisfacción de los ciudadanos/contribuyentes en los eventos de capacitaciones externa   | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 %      | Mensual      |              |
| 8   |                          |  | Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios   |         |         |         | 23      |         |         |              |              | Cuatrimstral |
| 9   |                          |  | Porcentaje de cumplimiento de ciudadanos-contribuyentes capacitados  |         |         | 98,00 % |         |         | 98,00 % |              | Trimestral   |              |
| 10  |                          |  | Porcentaje de nivel de satisfacción de los ciudadanos-contribuyentes en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 %      | Mensual      |              |
| 11  |                          |  | Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada  | 85,00 % | 85,00 % | 85,00 % | 85,00 % | 71,16 % | 71,16 % | 71,16 %      | Mensual      |              |
| 12  |                          |  | Brecha de pago de las declaraciones en monto   | 2,99 %  | 5,25 %  | 4,10 %  | 3,74 %  | 11,77 % | 7,56 %  | 12,62 %      | Mensual      |              |
| 13  |                          |  | Porcentaje de efectividad de controles intensivos y semintensivos finalizados (incluye controles por impuestos especiales y reguladores)     |         |         |         | 94,00 % |         |         |              | Cuatrimstral |              |
| 14  |                          |  | Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo  | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 %      | Mensual      |              |

**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    |         |         |         |         |         | Periodicidad |         |              |
|-----|--------------------------|---|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------|---------|--------------|
|     |                          |   |  | ene-20  | feb-20  | mar-20  | abr-20  | may-20  | jun-20  |              | jul-20  |              |
| 15  | Dirección Zonal 1        | 4. Incrementar la eficiencia operacional, el desarrollo del talento humano y la eficiencia presupuestaria MEDIANTE la aplicación, seguimiento y control de normas y procedimientos establecidos | Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo  | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 %      | Mensual |              |
| 16  |                          |   | Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central   | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 %      | 97,00 % | Mensual      |
| 17  |                          |   | Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales  | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 %      | 98,00 % | Mensual      |
| 18  |                          |   | Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual en la Zona   | 94,00 % | 94,00 % | 94,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 %      | 96,45 % | Mensual      |
| 19  |                          |   | Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite                         |         |         | 90,00 % |         |         |         | 90,00 %      |         | Trimestral   |
| 20  |                          |   | Porcentaje de requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido   | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 %      | 90,00 % | Mensual      |
| 21  |                          |   | Porcentaje de pliegos elaborados dentro del plazo establecido  |         |         |         | 80,00 % |         |         |              |         | Cuatrimstral |
| 22  |                          |   | Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido. |         |         |         |         |         |         | 95,00 %      |         | 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    |         |         |         |         |         | Periodicidad |            |
|-----|--------------------------|---|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------|------------|
|     |                          |   |   | ene-20  | feb-20  | mar-20  | abr-20  | may-20  | jun-20  |              | jul-20     |
| 23  | 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 liquidaciones gestionadas dentro de los 15 días término, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)  |         |         | 97,00 % |         |         | 97,00 % |              | Trimestral |
| 24  |                          |   | 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) |         |         | 98,00 % |         |         | 98,00 % |              | Trimestral |
| 25  |                          |   | Porcentaje de eficiencia en la notificación   | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 %      | Mensual    |
| 26  |                          |   | Porcentaje de Calidad en los reportes de seguimiento mensual de la herramienta Gobierno por Resultados  |         |         | 92,00 % |         |         | 92,00 % |              | Trimestral |
| 27  |                          |   | Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)                                    |         |         | 98,50 % |         |         | 98,50 % |              | 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    |         |         |         |         |         | Periodicidad |               |
|-----|--------------------------|--|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------|---------------|
|     |                          |  |   | ene-20  | feb-20  | mar-20  | abr-20  | may-20  | jun-20  |              | jul-20        |
| 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 | Porcentaje de ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos de grupos prioritarios dentro del plazo |         |         |         |         |         | 90,00 % |              | Semestral     |
| 2   |                          |  | Brecha de presentación Z2   | 9,16 %  | 8,94 %  | 10,47 % | 12,02 % | 11,96 % | 11,42 % | 8,96 %       | Mensual       |
| 3   |                          |  | Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Z2   | 8,72 %  | 5,38 %  | 8,23 %  | 8,20 %  | 5,79 %  | 4,30 %  | 5,48 %       | Mensual       |
| 4   |                          |  | Gestión de la Cartera Firme Zona  | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 %      | Mensual       |
| 5   |                          |  | Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo  |         |         | 90,00 % |         |         | 90,00 % |              | Trimestral    |
| 6   |                          |  | Porcentaje de cumplimiento en plazo de cierre de casos de controles de diferencias (semintensivo y extensivo)                                   |         |         | 75,00 % |         |         | 75,00 % |              | Trimestral    |
| 7   |                          |  | Porcentaje de Satisfacción de los ciudadanos/contribuyentes en los eventos de capacitaciones externa  | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 %      | Mensual       |
| 8   |                          |  | Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios  |         |         |         | 18      |         |         |              | Cuatrimestral |

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

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

| No. | Descripción de la unidad | Objetivo de la unidad  | Indicador   | Meta   |         |         |         |         |         | Periodicidad |               |
|-----|--------------------------|--|---|--|---------|---------|---------|---------|---------|--------------|---------------|
|     |                          |  |   | ene-20   | feb-20  | mar-20  | abr-20  | may-20  | jun-20  |              | jul-20        |
| 9   | 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 nivel de satisfacción de los ciudadanos-contribuyentes en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios  | 92,00 %  | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 %      | Mensual       |
| 10  |                          |  | Porcentaje de cumplimiento de ciudadanos-contribuyentes capacitados   |  |         | 98,00 % |         |         | 98,00 % |              | Trimestral    |
| 11  |                          |  | Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada   | 85,00 %  | 85,00 % | 85,00 % | 85,00 % | 71,16 % | 71,16 % | 71,16 %      | Mensual       |
| 12  |                          |  | Brecha de pago de las declaraciones en monto  | 13,41 %  | 6,83 %  | 12,52 % | 12,68 % | 16,72 % | 16,72 % | 25,01 %      | Mensual       |
| 13  |                          |  | Porcentaje de efectividad de controles intensivos y semintensivos finalizados (incluye controles por impuestos especiales y reguladores)  |  |         |         | 94,00 % |         |         |              | Cuatrimestral |
| 14  |                          |  | Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo   | 98,00 %  | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 %      | Mensual       |
| 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 | 94,00 % | 94,00 % | 94,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 %      | 96,45 %       |
| 16  |                          | Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo  |   | 98,00 %  | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 %      | Mensual       |

**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    |         |         |         |         |         | Periodicidad |         |               |
|-----|--------------------------|---|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------|---------|---------------|
|     |                          |   |   | ene-20  | feb-20  | mar-20  | abr-20  | may-20  | jun-20  |              | jul-20  |               |
| 17  | Dirección Zonal 2        | 4. Incrementar la eficiencia operacional, el desarrollo del talento humano y la eficiencia presupuestaria MEDIANTE la aplicación, seguimiento y control de normas y procedimientos establecidos | Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central  | 94,00 % | 94,00 % | 94,00 % | 94,00 % | 94,00 % | 94,00 % | 94,00 %      | Mensual |               |
| 18  |                          |   | Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales   | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 %      | 98,00 % | Mensual       |
| 19  |                          |   | Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite  |         |         | 90,00 % |         |         | 90,00 % |              |         | Trimestral    |
| 20  |                          |   | Porcentaje de pliegos elaborados dentro del plazo establecido   |         |         |         | 80,00 % |         |         |              |         | Cuatrimestral |
| 21  |                          |   | Porcentaje de requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido  | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 %      | 90,00 % | Mensual       |
| 22  |                          |   | Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido.  |         |         |         |         |         |         | 95,00 %      |         | Semestral     |
| 23  |                          |   | 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) |         |         | 98,00 % |         |         |         | 98,00 %      |         | Trimestral    |
| 24  |                          |   | Porcentaje de eficiencia en la notificación   | 93,00 % | 93,00 % | 93,00 % | 93,00 % | 93,00 % | 93,00 % | 93,00 %      | 93,00 % | Mensual       |



**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    |         |         |         |         |         | Periodicidad |            |            |
|-----|--------------------------|--|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------|------------|------------|
|     |                          |  |   | ene-20  | feb-20  | mar-20  | abr-20  | may-20  | jun-20  |              | jul-20     |            |
| 25  | Dirección Zonal 2        | 4. Incrementar la eficiencia operacional, el desarrollo del talento humano y la eficiencia presupuestaria MEDIANTE la aplicación, seguimiento y control de normas y procedimientos establecidos  | Porcentaje de Calidad en los reportes de seguimiento mensual de la herramienta Gobierno por Resultados  |         |         | 92,00 % |         |         | 92,00 % |              | Trimestral |            |
| 26  |                          |  | Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)        |         |         | 98,50 % |         |         | 98,50 % |              | Trimestral |            |
| 27  |                          |  | Porcentaje de liquidaciones gestionadas dentro de los 15 días término, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)                    |         |         | 97,00 % |         |         | 97,00 % |              | 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 | Porcentaje de ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos de grupos prioritarios dentro del plazo |         |         |         |         |         | 90,00 % |              | Semestral  |            |
| 2   |                          |  | Brecha de presentación Z3   | 7,67 %  | 7,43 %  | 7,98 %  | 10,62 % | 10,35 % | 10,21 % | 10,02 %      | Mensual    |            |
| 3   |                          |  | Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Z3   | 9,95 %  | 6,81 %  | 9,33 %  | 9,85 %  | 5,37 %  | 4,96 %  | 6,30 %       | Mensual    |            |
| 4   |                          |  | Gestión de la Cartera Firme Zona  | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 %      | Mensual    |            |
| 5   |                          |  | Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo  |         |         | 90,00 % |         |         |         | 90,00 %      |            | Trimestral |
| 6   |                          |  | Porcentaje de cumplimiento en plazo de cierre de casos de controles de diferencias (semintensivo y extensivo)                                   |         |         | 75,00 % |         |         |         | 75,00 %      |            | Trimestral |
| 7   |                          |  | Porcentaje de Satisfacción de los ciudadanos/contribuyentes en los eventos de capacitaciones externa  | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 %      | 96,00 %    | Mensual    |

**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    |         |         |         |         |         | Periodicidad |               |
|-----|--------------------------|--|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------|---------------|
|     |                          |  |  | ene-20  | feb-20  | mar-20  | abr-20  | may-20  | jun-20  |              | jul-20        |
| 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 | Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios   |         |         |         | 17      |         |         |              | Cuatrimestral |
| 9   |                          |  | Porcentaje de nivel de satisfacción de los ciudadanos-contribuyentes en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 %      | Mensual       |
| 10  |                          |  | Porcentaje de cumplimiento de ciudadanos-contribuyentes capacitados  |         |         | 98,00 % |         |         | 98,00 % |              | Trimestral    |
| 11  |                          |  | Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada  | 85,00 % | 85,00 % | 85,00 % | 85,00 % | 71,16 % | 71,16 % | 71,16 %      | Mensual       |
| 12  |                          |  | Brecha de pago de las declaraciones en monto   | 4,88 %  | 11,99 % | 4,91 %  | 7,04 %  | 10,69 % | 8,32 %  | 10,05 %      | Mensual       |
| 13  |                          |  | Porcentaje de efectividad de controles intensivos y semintensivos finalizados (incluye controles por impuestos especiales y reguladores)     |         |         |         | 94,00 % |         |         |              | Cuatrimestral |
| 14  |                          |  | Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo  | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 %      | Mensual       |

**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    |         |         |         |         | jun-20  | jul-20  | Periodicidad  |
|-----|--------------------------|---|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------------|
|     |                          |   |  | ene-20  | feb-20  | mar-20  | abr-20  | may-20  |         |         |               |
| 15  | Dirección Zonal 3        | 4. Incrementar la eficiencia operacional, el desarrollo del talento humano y la eficiencia presupuestaria MEDIANTE la aplicación, seguimiento y control de normas y procedimientos establecidos | Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual en la Zona   | 94,00 % | 94,00 % | 94,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 96,45 % | Mensual       |
| 16  |                          |   | Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo  | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | Mensual       |
| 17  |                          |   | Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central   | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | Mensual       |
| 18  |                          |   | Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales  | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | Mensual       |
| 19  |                          |   | Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite                         |         |         | 90,00 % |         |         | 90,00 % |         | Trimestral    |
| 20  |                          |   | Porcentaje de pliegos elaborados dentro del plazo establecido  |         |         |         | 80,00 % |         |         |         | Cuatrimestral |
| 21  |                          |   | Porcentaje de requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido   | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | Mensual       |
| 22  |                          |   | Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido. |         |         |         |         |         | 95,00 % |         | 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    |         |         |         |         |         | Periodicidad |            |
|-----|--------------------------|--|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------|------------|
|     |                          |  |   | ene-20  | feb-20  | mar-20  | abr-20  | may-20  | jun-20  |              | jul-20     |
| 23  | Dirección Zonal 3        | 4. Incrementar la eficiencia operacional, el desarrollo del talento humano y la eficiencia presupuestaria MEDIANTE la aplicación, seguimiento y control de normas y procedimientos establecidos  | Porcentaje de cumplimiento del registro de novedades de control de asistencia dentro del plazo, en el sistema SIGATH, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) |         |         | 98,00 % |         |         | 98,00 % |              | Trimestral |
| 24  |                          |  | Porcentaje de eficiencia en la notificación   | 95,00 % | 95,00 % | 95,00 % | 95,00 % | 95,00 % | 95,00 % | 95,00 %      | Mensual    |
| 25  |                          |  | Porcentaje de Calidad en los reportes de seguimiento mensual de la herramienta Gobierno por Resultados  |         |         | 92,00 % |         |         | 92,00 % |              | Trimestral |
| 26  |                          |  | Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)                                    |         |         | 98,50 % |         |         | 98,50 % |              | Trimestral |
| 27  |                          |  | Porcentaje de liquidaciones gestionadas dentro de los 15 días término, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)  |         |         | 97,00 % |         |         | 97,00 % |              | 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 | Porcentaje de ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos de grupos prioritarios dentro del plazo                             |         |         |         |         |         | 90,00 % |              | Semestral  |
| 2   |                          |  | Brecha de presentación Z4   | 10,86 % | 10,79 % | 12,27 % | 14,18 % | 13,49 % | 12,96 % | 12,32 %      | Mensual    |
| 3   |                          |  | Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Z4   | 10,76 % | 7,08 %  | 10,11 % | 5,48 %  | 6,21 %  | 5,19 %  | 6,91 %       | Mensual    |

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    |         |         |         |         |         | Periodicidad |            |               |
|-----|--------------------------|--|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------|------------|---------------|
|     |                          |  |  | ene-20  | feb-20  | mar-20  | abr-20  | may-20  | jun-20  |              | jul-20     |               |
| 4   | 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 | Gestión de la Cartera Firme  | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 %      | Mensual    |               |
| 5   |                          |  | Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo   |         |         | 90,00 % |         |         | 90,00 % |              | Trimestral |               |
| 6   |                          |  | Porcentaje de cumplimiento en plazo de cierre de casos de controles de diferencias (semintensivo y extensivo)                                |         |         | 75,00 % |         |         | 75,00 % |              | Trimestral |               |
| 7   |                          |  | Porcentaje de Satisfacción de los ciudadanos/contribuyentes en los eventos de capacitaciones externa   | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 %      | 96,00 %    | Mensual       |
| 8   |                          |  | Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios   |         |         |         | 24      |         |         |              |            | Cuatrimestral |
| 9   |                          |  | Porcentaje de nivel de satisfacción de los ciudadanos-contribuyentes en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 %      | 92,00 %    | Mensual       |
| 10  |                          |  | Porcentaje de cumplimiento de ciudadanos-contribuyentes capacitados  |         |         | 98,00 % |         |         | 98,00 % |              | Trimestral |               |
| 11  |                          |  | Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada  | 85,00 % | 85,00 % | 85,00 % | 85,00 % | 71,16 % | 71,16 % | 71,16 %      | Mensual    |               |
| 12  |                          |  | Brecha de pago de las declaraciones en monto   | 7,88 %  | 6,77 %  | 7,34 %  | 15,72 % | 20,82 % | 14,49 % | 16,87 %      | Mensual    |               |

**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    |         |         |         |         |         | Periodicidad |               |
|-----|--------------------------|--|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------|---------------|
|     |                          |  |  | ene-20  | feb-20  | mar-20  | abr-20  | may-20  | jun-20  |              | jul-20        |
| 13  | 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 efectividad de controles intensivos y semintensivos finalizados (incluye controles por impuestos especiales y reguladores) |         |         |         | 94,00 % |         |         |              | Cuatrimestral |
| 14  |                          |  | Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo  | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 %      | Mensual       |
| 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   | 94,00 % | 94,00 % | 94,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 96,45 %      | Mensual       |
| 16  |                          |  | Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo  | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 %      | Mensual       |
| 17  |                          |  | Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central   | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 %      | Mensual       |
| 18  |                          |  | Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales  | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 %      | Mensual       |
| 19  |                          |  | Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite                             |         |         | 90,00 % |         |         |         | 90,00 %      | Trimestral    |
| 20  |                          |  | Porcentaje de pliegos elaborados dentro del plazo establecido  |         |         |         | 80,00 % |         |         |              | Cuatrimestral |
| 21  |                          |  | Porcentaje de requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido   | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 %      | Mensual       |

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    |         |         |         |         |         | Periodicidad |            |
|-----|--------------------------|--|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------|------------|
|     |                          |  |   | ene-20  | feb-20  | mar-20  | abr-20  | may-20  | jun-20  |              | jul-20     |
| 22  | Dirección Zonal 4        | 4. Incrementar la eficiencia operacional, el desarrollo del talento humano y la eficiencia presupuestaria MEDIANTE la aplicación, seguimiento y control de normas y procedimientos establecidos. | Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido.  |         |         |         |         |         | 95,00 % |              | Semestral  |
| 23  |                          |  | 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) |         |         | 98,00 % |         |         | 98,00 % |              | Trimestral |
| 24  |                          |  | Porcentaje de eficiencia en la notificación   | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 %      | Mensual    |
| 25  |                          |  | Porcentaje de Calidad en los reportes de seguimiento mensual de la herramienta Gobierno por Resultados  |         |         | 92,00 % |         |         | 92,00 % |              | Trimestral |
| 26  |                          |  | Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)                                    |         |         | 98,50 % |         |         | 98,50 % |              | Trimestral |
| 27  |                          |  | Porcentaje de liquidaciones gestionadas dentro de los 15 días término, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)  |         |         | 97,00 % |         |         | 97,00 % |              | 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    |         |         |         |         |         | Periodicidad |               |
|-----|--------------------------|---|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------|---------------|
|     |                          |   |   | ene-20  | feb-20  | mar-20  | abr-20  | may-20  | jun-20  |              | jul-20        |
| 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. | Porcentaje de ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos de grupos prioritarios dentro del plazo |         |         |         |         |         | 90,00 % |              | Semestral     |
| 2   |                          |   | Brecha de presentación Z5   | 15,28 % | 13,42 % | 16,27 % | 19,65 % | 18,85 % | 16,63 % | 14,40 %      | Mensual       |
| 3   |                          |   | Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Z5   | 11,21 % | 6,74 %  | 8,96 %  | 5,84 %  | 5,85 %  | 5,06 %  | 6,60 %       | Mensual       |
| 4   |                          |   | Gestión de la Cartera Firme Zona  | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 %      | Mensual       |
| 5   |                          |   | Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo  |         |         | 90,00 % |         |         | 90,00 % |              | Trimestral    |
| 6   |                          |   | Porcentaje de cumplimiento en plazo de cierre de casos de controles de diferencias (semintensivo y extensivo)                                   |         |         | 75,00 % |         |         | 75,00 % |              | Trimestral    |
| 7   |                          |   | Porcentaje de Satisfacción de los ciudadanos/contribuyentes en los eventos de capacitaciones externa  | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 %      | Mensual       |
| 8   |                          |   | Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios  |         |         |         | 24      |         |         |              | Cuatrimestral |
| 9   |                          |   | Porcentaje de nivel de satisfacción de los ciudadanos-contribuyentes en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios    | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 %      | Mensual       |
| 10  |                          |   | Porcentaje de cumplimiento de ciudadanos-contribuyentes capacitados   |         |         | 98,00 % |         |         | 98,00 % |              | Trimestral    |
| 11  |                          |   | Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada   | 85,00 % | 85,00 % | 85,00 % | 85,00 % | 71,16 % | 71,16 % | 71,16 %      | Mensual       |
| 12  |                          |   | Brecha de pago de las declaraciones en monto  | 4,73 %  | 4,89 %  | 6,92 %  | 19,03 % | 13,58 % | 15,98 % | 9,65 %       | Mensual       |



**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    |         |         |         |         |         | Periodicidad |               |               |
|-----|--------------------------|---|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------|---------------|---------------|
|     |                          |   |  | ene-20  | feb-20  | mar-20  | abr-20  | may-20  | jun-20  |              | jul-20        |               |
| 13  | 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. | Porcentaje de efectividad de controles intensivos y semintensivos finalizados (incluye controles por impuestos especiales y reguladores) |         |         |         | 94,00 % |         |         |              | Cuatrimestral |               |
| 14  |                          |   | Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo  | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 %      | Mensual       |               |
| 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   | 94,00 % | 94,00 % | 94,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 96,45 %      | Mensual       |               |
| 16  |                          |   | Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo  | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 %      | Mensual       |               |
| 17  |                          |   | Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central   | 95,00 % | 95,00 % | 95,00 % | 95,00 % | 95,00 % | 95,00 % | 95,00 %      | Mensual       |               |
| 18  |                          |   | Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales  | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 %      | Mensual       |               |
| 19  |                          |   | Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite                             |         |         | 90,00 % |         |         |         | 90,00 %      |               | Trimestral    |
| 20  |                          |   | Porcentaje de pliegos elaborados dentro del plazo establecido  |         |         |         | 80,00 % |         |         |              |               | Cuatrimestral |

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

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

| No. | Descripción de la unidad | Objetivo de la unidad  | Indicador   | Meta    |         |         |         |         |         | Periodicidad |           |            |
|-----|--------------------------|--|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------|-----------|------------|
|     |                          |  |   | ene-20  | feb-20  | mar-20  | abr-20  | may-20  | jun-20  |              | jul-20    |            |
| 21  | Dirección Zonal 5        | 4. Incrementar la eficiencia operacional, el desarrollo del talento humano y la eficiencia presupuestaria MEDIANTE la aplicación, seguimiento y control de normas y procedimientos establecidos. | Porcentaje de requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido  | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 %      | Mensual   |            |
| 22  |                          |  | Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido.  |         |         |         |         |         | 95,00 % |              | Semestral |            |
| 23  |                          |  | 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) |         |         | 98,00 % |         |         |         | 98,00 %      |           | Trimestral |
| 24  |                          |  | Porcentaje de eficiencia en la notificación   | 95,00 % | 95,00 % | 95,00 % | 95,00 % | 95,00 % | 95,00 % | 95,00 %      | 95,00 %   | Mensual    |
| 25  |                          |  | Porcentaje de Calidad en los reportes de seguimiento mensual de la herramienta Gobierno por Resultados  |         |         | 92,00 % |         |         |         | 92,00 %      |           | Trimestral |
| 26  |                          |  | Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)                                    |         |         | 98,50 % |         |         |         | 98,50 %      |           | Trimestral |
| 27  |                          |  | Porcentaje de liquidaciones gestionadas dentro de los 15 días término, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)  |         |         | 97,00 % |         |         |         | 97,00 %      |           | 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    |         |         |         |         |         | Periodicidad |               |
|-----|--------------------------|---|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------|---------------|
|     |                          |   |   | ene-20  | feb-20  | mar-20  | abr-20  | may-20  | jun-20  |              | jul-20        |
| 1   | Dirección Zonal 6        | 3. Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, y el nivel de satisfacción del ciudadano, MEDIANTE la aplicación de normas y la ejecución efectiva de procedimientos establecidos en materia tributaria, jurídica y de asistencia. | Porcentaje de ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos de grupos prioritarios dentro del plazo |         |         |         |         |         | 90,00 % |              | Semestral     |
| 2   |                          |   | Brecha de presentación Z6   | 7,27 %  | 7,21 %  | 8,11 %  | 9,50 %  | 9,00 %  | 8,69 %  | 8,63 %       | Mensual       |
| 3   |                          |   | Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Z6   | 10,77 % | 7,18 %  | 10,08 % | 9,07 %  | 5,29 %  | 4,46 %  | 6,36 %       | Mensual       |
| 4   |                          |   | Gestión de la Cartera Firme Zona  | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 %      | Mensual       |
| 5   |                          |   | Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo  |         |         | 90,00 % |         |         | 90,00 % |              | Trimestral    |
| 6   |                          |   | Porcentaje de cumplimiento en plazo de cierre de casos de controles de diferencias (semintensivo y extensivo)                                   |         |         | 75,00 % |         |         | 75,00 % |              | Trimestral    |
| 7   |                          |   | Porcentaje de Satisfacción de los ciudadanos/contribuyentes en los eventos de capacitación externa  | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 %      | Mensual       |
| 8   |                          |   | Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios  |         |         |         | 21      |         |         |              | Cuatrimestral |

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

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

| No. | Descripción de la unidad | Objetivo de la unidad   | Indicador  | Meta    |         |         |         |         |         | Periodicidad |               |
|-----|--------------------------|---|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------|---------------|
|     |                          |   |  | ene-20  | feb-20  | mar-20  | abr-20  | may-20  | jun-20  |              | jul-20        |
| 9   | 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. | Porcentaje de nivel de satisfacción de los ciudadanos-contribuyentes en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 %      | Mensual       |
| 10  |                          |   | Porcentaje de cumplimiento de ciudadanos-contribuyentes capacitados  |         |         | 98,00 % |         |         | 98,00 % |              | Trimestral    |
| 11  |                          |   | Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada  | 85,00 % | 85,00 % | 85,00 % | 85,00 % | 71,16 % | 71,16 % | 71,16 %      | Mensual       |
| 12  |                          |   | Brecha de pago de las declaraciones en monto   | 3,21 %  | 3,81 %  | 4,94 %  | 11,98 % | 9,71 %  | 10,01 % | 11,91 %      | Mensual       |
| 13  |                          |   | Porcentaje de efectividad de controles intensivos y semintensivos finalizados (incluye controles por impuestos especiales y reguladores)     |         |         |         | 94,00 % |         |         |              | Cuatrimestral |
| 14  |                          |   | Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo  | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 %      | Mensual       |
| 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   | 94,00 % | 94,00 % | 94,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 96,45 %      | Mensual       |
| 16  |                          |   | Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo  | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 %      | Mensual       |

**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    |         |         |         |         |         | Periodicidad |         |               |
|-----|--------------------------|--|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------|---------|---------------|
|     |                          |  |   | ene-20  | feb-20  | mar-20  | abr-20  | may-20  | jun-20  |              | jul-20  |               |
| 17  | 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 requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central  | 95,00 % | 95,00 % | 95,00 % | 95,00 % | 95,00 % | 95,00 % | 95,00 %      | Mensual |               |
| 18  |                          |  | Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales   | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 %      | 98,00 % | Mensual       |
| 19  |                          |  | Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite  |         |         | 90,00 % |         |         | 90,00 % |              |         | Trimestral    |
| 20  |                          |  | Porcentaje de pliegos elaborados dentro del plazo establecido   |         |         |         | 80,00 % |         |         |              |         | Cuatrimestral |
| 21  |                          |  | Porcentaje de requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido  | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 %      | 90,00 % | Mensual       |
| 22  |                          |  | Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido.  |         |         |         |         |         |         | 95,00 %      |         | Semestral     |
| 23  |                          |  | 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) |         |         | 98,00 % |         |         |         | 98,00 %      |         | Trimestral    |
| 24  |                          |  | Porcentaje de eficiencia en la notificación   | 94,00 % | 94,00 % | 94,00 % | 94,00 % | 94,00 % | 94,00 % | 94,00 %      | 94,00 % | Mensual       |

**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    |         |         |         |         |         | Periodicidad |            |
|-----|--------------------------|--|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------|------------|
|     |                          |  |   | ene-20  | feb-20  | mar-20  | abr-20  | may-20  | jun-20  |              | jul-20     |
| 25  | 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 Calidad en los reportes de seguimiento mensual de la herramienta Gobierno por Resultados  |         |         | 92,00 % |         |         | 92,00 % |              | Trimestral |
| 26  |                          |  | Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)        |         |         | 98,50 % |         |         | 98,50 % |              | Trimestral |
| 27  |                          |  | Porcentaje de liquidaciones gestionadas dentro de los 15 días término, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)                    |         |         | 97,00 % |         |         | 97,00 % |              | 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 | Porcentaje de ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos de grupos prioritarios dentro del plazo |         |         |         |         |         | 90,00 % |              | Semestral  |
| 2   |                          |  | Brecha de presentación Z7   | 6,58 %  | 6,55 %  | 7,17 %  | 8,97 %  | 8,66 %  | 8,55 %  | 9,05 %       | Mensual    |
| 3   |                          |  | Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Z7   | 9,94 %  | 6,82 %  | 10,38 % | 6,70 %  | 6,65 %  | 5,09 %  | 6,04 %       | Mensual    |
| 4   |                          |  | Gestión de la Cartera Firme Zona  | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 %      | Mensual    |
| 5   |                          |  | Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo  |         |         | 90,00 % |         |         |         | 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    |         |         |         |         |         | Periodicidad |               |
|-----|--------------------------|--|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------|---------------|
|     |                          |  |  | ene-20  | feb-20  | mar-20  | abr-20  | may-20  | jun-20  |              | jul-20        |
| 6   | 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 | Porcentaje de cumplimiento en plazo de cierre de casos de controles de diferencias (semintensivo y extensivo)                                |         |         | 75,00 % |         |         | 75,00 % |              | Trimestral    |
| 7   |                          |  | Porcentaje de Satisfacción de los ciudadanos/contribuyentes en los eventos de capacitación externa   | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 %      | Mensual       |
| 8   |                          |  | Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios   |         |         |         | 17      |         |         |              | Cuatrimestral |
| 9   |                          |  | Porcentaje de nivel de satisfacción de los ciudadanos-contribuyentes en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 %      | Mensual       |
| 10  |                          |  | Porcentaje de cumplimiento de ciudadanos-contribuyentes capacitados  |         |         | 98,00 % |         |         | 98,00 % |              | Trimestral    |
| 11  |                          |  | Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada  | 85,00 % | 85,00 % | 85,00 % | 85,00 % | 71,16 % | 71,16 % | 71,16 %      | Mensual       |
| 12  |                          |  | Brecha de pago de las declaraciones en monto   | 3,92 %  | 6,29 %  | 5,02 %  | 13,03 % | 9,02 %  | 22,38 % | 11,62 %      | Mensual       |
| 13  |                          |  | Porcentaje de efectividad de controles intensivos y semintensivos finalizados (incluye controles por impuestos especiales y reguladores)     |         |         |         | 94,00 % |         |         |              | Cuatrimestral |
| 14  |                          |  | Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo  | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 %      | Mensual       |

**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    |         |         |         |         |         | Periodicidad |              |
|-----|--------------------------|--|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------|--------------|
|     |                          |  |  | ene-20  | feb-20  | mar-20  | abr-20  | may-20  | jun-20  |              | jul-20       |
| 15  | Dirección Zonal 7        | 4. Incrementar la eficiencia operacional, el desarrollo del talento humano y la eficiencia presupuestaria MEDIANTE la aplicación, seguimiento y control de normas y procedimientos establecidos. | Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual en la Zona   | 94,00 % | 94,00 % | 94,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 96,45 %      | Mensual      |
| 16  |                          |  | Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo  | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 %      | Mensual      |
| 17  |                          |  | Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central   | 95,00 % | 95,00 % | 95,00 % | 95,00 % | 95,00 % | 95,00 % | 95,00 %      | Mensual      |
| 18  |                          |  | Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales  | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 %      | Mensual      |
| 19  |                          |  | Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite                         |         |         | 90,00 % |         |         | 90,00 % |              | Trimestral   |
| 20  |                          |  | Porcentaje de pliegos elaborados dentro del plazo establecido  |         |         |         | 80,00 % |         |         |              | Cuatrimstral |
| 21  |                          |  | Porcentaje de requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido   | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 %      | Mensual      |
| 22  |                          |  | Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido. |         |         |         |         |         | 95,00 % |              | 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    |         |         |         |         |         | Periodicidad |            |
|-----|--------------------------|--|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------|------------|
|     |                          |  |   | ene-20  | feb-20  | mar-20  | abr-20  | may-20  | jun-20  |              | jul-20     |
| 23  | 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 del registro de novedades de control de asistencia dentro del plazo, en el sistema SIGATH, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) |         |         | 98,00 % |         |         | 98,00 % |              | Trimestral |
| 24  |                          |  | Porcentaje de eficiencia en la notificación   | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 %      | Mensual    |
| 25  |                          |  | Porcentaje de Calidad en los reportes de seguimiento mensual de la herramienta Gobierno por Resultados  |         |         | 92,00 % |         |         | 92,00 % |              | Trimestral |
| 26  |                          |  | Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)                                    |         |         | 98,50 % |         |         | 98,50 % |              | Trimestral |
| 27  |                          |  | Porcentaje de liquidaciones gestionadas dentro de los 15 días término, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)  |         |         | 97,00 % |         |         | 97,00 % |              | Trimestral |
| 1   | Dirección Zonal 8        | 3. Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, y el nivel de satisfacción del ciudadano, MEDIANTE la aplicación de normas y la ejecución efectiva de procedimientos establecidos en materia tributaria, jurídica y de asistencia | Porcentaje de ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos de grupos prioritarios dentro del plazo                             |         |         |         |         |         | 90,00 % |              | Semestral  |
| 2   |                          |  | Brecha de presentación Z8   | 14,98 % | 14,98 % | 17,41 % | 18,84 % | 17,66 % | 16,70 % | 14,13 %      | Mensual    |

**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    |         |         |         |         |         | Periodicidad |         |               |
|-----|--------------------------|--|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------|---------|---------------|
|     |                          |  |  | ene-20  | feb-20  | mar-20  | abr-20  | may-20  | jun-20  |              | jul-20  |               |
| 3   | 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 cumplimiento de la meta de recaudación Z8  | 9,83 %  | 6,87 %  | 9,06 %  | 10,97 % | 5,45 %  | 5,03 %  | 6,19 %       | Mensual |               |
| 4   |                          |  | Gestión de la Cartera Firme Zona   | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 %      | 80,00 % | Mensual       |
| 5   |                          |  | Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo   |         |         | 90,00 % |         |         | 90,00 % |              |         | Trimestral    |
| 6   |                          |  | Porcentaje de cumplimiento en plazo de cierre de casos de controles de diferencias (semintensivo y extensivo)                                |         |         | 65,00 % |         |         | 65,00 % |              |         | Trimestral    |
| 7   |                          |  | Porcentaje de Satisfacción de los ciudadanos/contribuyentes en los eventos de capacitaciones externa   | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 %      | 96,00 % | Mensual       |
| 8   |                          |  | Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios   |         |         |         | 30      |         |         |              |         | Cuatrimestral |
| 9   |                          |  | Porcentaje de nivel de satisfacción de los ciudadanos-contribuyentes en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 %      | 92,00 % | Mensual       |
| 10  |                          |  | Porcentaje de cumplimiento de ciudadanos-contribuyentes capacitados  |         |         | 98,00 % |         |         | 98,00 % |              |         | Trimestral    |
| 11  |                          |  | Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada  | 85,00 % | 85,00 % | 85,00 % | 85,00 % | 71,16 % | 71,16 % | 71,16 %      |         | Mensual       |

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    |         |         |         |         | jun-20  | jul-20  | Periodicidad |              |
|-----|--------------------------|--|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------|--------------|
|     |                          |  |  | ene-20  | feb-20  | mar-20  | abr-20  | may-20  |         |         |              |              |
| 12  | Dirección Zonal 8        | 3. Incrementar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, y el nivel de satisfacción del ciudadano, MEDIANTE la aplicación de normas y la ejecución efectiva de procedimientos establecidos en materia tributaria, jurídica y de asistencia | Brecha de pago de las declaraciones en monto   | 2,64 %  | 2,44 %  | 2,38 %  | 4,18 %  | 5,57 %  | 4,59 %  | 5,27 %  | Mensual      |              |
| 13  |                          |  | Porcentaje de efectividad de controles intensivos y semintensivos finalizados (incluye controles por impuestos especiales y reguladores) |         |         |         | 94,00 % |         |         |         |              | Cuatrimstral |
| 14  |                          |  | Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo  | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 %      | Mensual      |
| 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   | 94,00 % | 94,00 % | 94,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 96,45 %      | Mensual      |
| 16  |                          |  | Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo  | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 %      | Mensual      |
| 17  |                          |  | Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central   | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 %      | Mensual      |
| 18  |                          |  | Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales  | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 %      | Mensual      |
| 19  |                          |  | Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite                             |         |         | 90,00 % |         |         |         | 90,00 % |              | 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    |         |         |         |         |         | Periodicidad |               |
|-----|--------------------------|--|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------|---------------|
|     |                          |  |   | ene-20  | feb-20  | mar-20  | abr-20  | may-20  | jun-20  |              | jul-20        |
| 20  | 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   |         |         |         | 80,00 % |         |         |              | Cuatrimestral |
| 21  |                          |  | Porcentaje de requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido  | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 %      | Mensual       |
| 22  |                          |  | Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido.  |         |         |         |         |         | 95,00 % |              | Semestral     |
| 23  |                          |  | 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) |         |         | 98,00 % |         |         |         | 98,00 %      | Trimestral    |
| 24  |                          |  | Porcentaje de eficiencia en la notificación   | 95,00 % | 95,00 % | 95,00 % | 95,00 % | 95,00 % | 95,00 % | 95,00 %      | Mensual       |
| 25  |                          |  | Porcentaje de Calidad en los reportes de seguimiento mensual de la herramienta Gobierno por Resultados  |         |         | 92,00 % |         |         |         | 92,00 %      | Trimestral    |
| 26  |                          |  | Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)                                    |         |         | 98,50 % |         |         |         | 98,50 %      | Trimestral    |
| 27  |                          |  | Porcentaje de liquidaciones gestionadas dentro de los 15 días término, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)  |         |         | 97,00 % |         |         |         | 97,00 %      | 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    |         |         |         |         |         | Periodicidad |               |
|-----|--------------------------|--|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------|---------------|
|     |                          |  |   | ene-20  | feb-20  | mar-20  | abr-20  | may-20  | jun-20  |              | jul-20        |
| 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 | Porcentaje de ejecución de los casos programados para control posterior a las devoluciones de impuestos de grupos prioritarios dentro del plazo |         |         |         |         |         | 90,00 % |              | Semestral     |
| 2   |                          |  | Brecha de presentación Z9   | 12,13 % | 12,10 % | 13,93 % | 15,50 % | 14,64 % | 14,04 % | 12,43 %      | Mensual       |
| 3   |                          |  | Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación Z9   | 9,32 %  | 7,12 %  | 8,55 %  | 10,32 % | 5,76 %  | 5,09 %  | 6,51 %       | Mensual       |
| 4   |                          |  | Gestión de la Cartera Firme Zona  | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 % | 80,00 %      | Mensual       |
| 5   |                          |  | Porcentaje de procesos judiciales atendidos dentro del plazo  |         |         | 90,00 % |         |         | 90,00 % |              | Trimestral    |
| 6   |                          |  | Porcentaje de cumplimiento en plazo de cierre de casos de controles de diferencias (semintensivo y extensivo)                                   |         |         | 65,00 % |         |         | 65,00 % |              | Trimestral    |
| 7   |                          |  | Porcentaje de Satisfacción de los ciudadanos/contribuyentes en los eventos de capacitaciones externa  | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 %      | Mensual       |
| 8   |                          |  | Tiempo promedio de espera en los centros de gestión tributaria y servicios tributarios  |         |         |         | 30      |         |         |              | Cuatrimestral |
| 9   |                          |  | Porcentaje de nivel de satisfacción de los ciudadanos-contribuyentes en los centros de gestión tributaria y centros de servicios tributarios    | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 % | 92,00 %      | Mensual       |

**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    |         |         |         |         |         | Periodicidad |               |
|-----|--------------------------|--|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------|---------------|
|     |                          |  |  | ene-20  | feb-20  | mar-20  | abr-20  | may-20  | jun-20  |              | jul-20        |
| 10  | 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 | Porcentaje de cumplimiento de ciudadanos-contribuyentes capacitados  |         |         | 98,00 % |         |         | 98,00 % |              | Trimestral    |
| 11  |                          |  | Porcentaje de recaudación de Facilidades de Pago Esperada  | 85,00 % | 85,00 % | 85,00 % | 85,00 % | 71,16 % | 71,16 % | 71,16 %      | Mensual       |
| 12  |                          |  | Brecha de pago de las declaraciones en monto   | 1,67 %  | 1,52 %  | 1,86 %  | 2,62 %  | 3,18 %  | 3,37 %  | 3,81 %       | Mensual       |
| 13  |                          |  | Porcentaje de efectividad de controles intensivos y semintensivos finalizados (incluye controles por impuestos especiales y reguladores) |         |         |         | 94,00 % |         |         |              | Cuatrimestral |
| 14  |                          |  | Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo  | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 %      | Mensual       |
| 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   | 94,00 % | 94,00 % | 94,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 96,45 %      | Mensual       |
| 16  |                          |  | Porcentaje de entrega de documentos a unidades dentro del plazo  | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 %      | Mensual       |
| 17  |                          |  | Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo- archivo central   | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 %      | Mensual       |

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    |         |         |         |         |         | Periodicidad |              |
|-----|--------------------------|--|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------|--------------|
|     |                          |  |   | ene-20  | feb-20  | mar-20  | abr-20  | may-20  | jun-20  |              | jul-20       |
| 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 cumplimiento oportuno en la entrega de reportes mensuales   | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 %      | Mensual      |
| 19  |                          |  | Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite  |         |         | 90,00 % |         |         | 90,00 % |              | Trimestral   |
| 20  |                          |  | Porcentaje de pliegos elaborados dentro del plazo establecido   |         |         |         | 80,00 % |         |         |              | Cuatrimstral |
| 21  |                          |  | Porcentaje de requerimiento de bienes institucionales atendidos dentro del plazo establecido  | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 %      | Mensual      |
| 22  |                          |  | Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido.  |         |         |         |         |         | 95,00 % |              | Semestral    |
| 23  |                          |  | 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) |         |         | 98,00 % |         |         | 98,00 % |              | Trimestral   |
| 24  |                          |  | Porcentaje de eficiencia en la notificación   | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 %      | Mensual      |
| 25  |                          |  | Porcentaje de Calidad en los reportes de seguimiento mensual de la herramienta Gobierno por Resultados  |         |         | 92,00 % |         |         | 92,00 % |              | 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   |        |         |         |         |         | Periodicidad |               |
|--|---|---|--|--------|--------|---------|---------|---------|---------|--------------|---------------|
|  |   |   |  | ene-20 | feb-20 | mar-20  | abr-20  | may-20  | jun-20  |              | jul-20        |
| 26                                       | 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 gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) |        |        | 98,50 % |         |         | 98,50 % |              | Trimestral    |
| 27                                       |   |   | Porcentaje de liquidaciones gestionadas dentro de los 15 días término, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)             |        |        | 97,00 % |         |         | 97,00 % |              | Trimestral    |
| <b>PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA</b> |   |   |  |        |        |         |         |         |         |              |               |
| 1  | Departamento de Inteligencia Tributaria | 4. Incrementar mecanismos apropiados de inteligencia e investigación en el combate a la evasión fiscal, MEDIANTE la producción del conocimiento relacionado a inteligencia estratégica, prevención de lavado de activos, aplicación de técnicas especializadas de inteligencia y la identificación de riesgos principalmente de contrabando, devoluciones indebidas y contratación pública. | Porcentaje de informes de servicios de inteligencia efectivamente gestionados  |        |        | 80,00 % |         |         | 80,00 % |              | Trimestral    |
| 2  |   |   | Porcentaje de Informes gestionados dentro del plazo  |        |        |         | 80,00 % |         |         |              | Cuatrimestral |
| 3  |   |   | Porcentaje de calidad de reportes de operaciones inusuales e injustificadas (ROIIs)  |        |        |         |         |         | 95,00 % |              | Semestral     |
| 4  |   |   | Porcentaje de productos de la CIESA gestionados dentro del plazo   |        |        |         |         | 80,00 % |         |              | Cuatrimestral |
| 5  |   |   | Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite                             |        |        |         | 90,00 % |         |         | 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   |         |         |         |        |         | Periodicidad |            |
|-----|--|--|---|--------|---------|---------|---------|--------|---------|--------------|------------|
|     |  |  |   | ene-20 | feb-20  | mar-20  | abr-20  | may-20 | jun-20  |              | jul-20     |
| 1   | Centro de Estudios Fiscales                                  | 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 |        |         | 90,00 % |         |        | 90,00 % |              | Trimestral |
| 2   |  | 5. Incrementar el desarrollo de investigaciones en materia económico-tributaria y generar espacios de debate.  | Porcentaje de estudios e indicadores elaborados en el ámbito económico tributario.                                  |        |         |         |         |        | 70,00 % |              | Semestral  |
| 3   |  |  | Porcentaje de cumplimiento oportuno en atención de trámites de asesoría de comercio internacional                   |        | 98,00 % |         | 98,00 % |        | 98,00 % |              | Bimestral  |
| 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                  |        |         | 90,00 % |         |        | 90,00 % |              | Trimestral |
| 2   |  |  | Porcentaje de logro de la estrategia educativa de los cursos impartidos en la Escuela de Especialización Tributaria |        |         | 90,00 % |         |        | 90,00 % |              | 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        |        |         | 90,00 % |         |        | 90,00 % |              | Trimestral |
| 2   |  |  | Porcentaje de estudios e indicadores elaborados en el ámbito económico tributario.                                  |        |         |         |         |        | 70,00 % |              | 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     |          |          |          |          |          | Periodicidad |            |            |
|-----|--|---|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--------------|------------|------------|
|     |  |   |  | ene-20   | feb-20   | mar-20   | abr-20   | may-20   | jun-20   |              | jul-20     |            |
| 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 %  |          | 98,00 %  |          | 98,00 %  |              | Bimestral  |            |
| 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                                  |          |          | 90,00 %  |          |          | 90,00 %  |              | 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 %  | 93,00 %  | 93,00 %  | 93,00 %  | 93,00 %  | 93,00 %  | 93,00 %      | Mensual    |            |
| 2   |  |   | Porcentaje de reclamos administrativos notificados dentro del plazo  | 98,00 %  | 98,00 %  | 98,00 %  | 98,00 %  | 98,00 %  | 98,00 %  | 98,00 %      | 98,00 %    | Mensual    |
| 3   |  |   | Porcentaje de cumplimiento de consultas de reclamos en análisis  | 100,00 % | 100,00 % | 100,00 % | 100,00 % | 100,00 % | 100,00 % | 100,00 %     | 100,00 %   | Mensual    |
| 4   |  |   | Porcentaje de productos jurídico-administrativos atendidos dentro del plazo asignado                         | 99,00 %  | 99,00 %  | 99,00 %  | 99,00 %  | 99,00 %  | 99,00 %  | 99,00 %      | 99,00 %    | Mensual    |
| 5   |  |   | Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite |          |          | 90,00 %  |          |          |          | 90,00 %      |            | 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    |        |         |        |        |         | Periodicidad |            |
|-----|---|---|---|---------|--------|---------|--------|--------|---------|--------------|------------|
|     |   |   |   | ene-20  | feb-20 | mar-20  | abr-20 | may-20 | jun-20  |              | jul-20     |
| 1   | Departamento de Normativa                         | 2. Incrementar la eficiencia en la elaboración y revisión de actos normativos MEDIANTE la evaluación de casos y asignación efectivo   | Porcentaje de cumplimiento oportuno del procesamiento de actos normativos, leyes, reglamentos e instrumentos internacionales en materia económica-tributaria y/o con afectación tributaria. |         |        |         |        |        | 85,00 % |              | Semestral  |
| 1   | Subdirección General de Desarrollo Organizacional | 2. Incrementar el Desarrollo Organizacional, la eficiencia operacional, el desarrollo del talento humano y eficiencia presupuestaria. | Porcentaje de Riesgos No Tributarios - IRNOT  |         |        | 50,91 % |        |        | 47,94 % |              | Trimestral |
| 2   |   |   | EFIC: Porcentaje de cumplimiento de planes de acción de mejora de la gestión institucional  |         |        | 80,00 % |        |        | 80,00 % |              | Trimestral |
| 3   |   |   | EFIC: Tiempo de atención a las observaciones ciudadanas respecto a información de trámites publicados en la plataforma GOB.EC.  |         | 32     |         | 24     |        | 20      |              | Bimestral  |
| 4   |   |   | FIN: Porcentaje de ejecución y metas del Plan Anual de Inversiones  | 13,60 % | 3,60 % | 7,90 %  | 7,70 % | 8,20 % | 2,60 %  | 12,10 %      | Mensual    |
| 5   |   |   | Porcentaje de procesos priorizados mejorados  |         |        |         |        |        | 50,00 % |              | Semestral  |
| 6   |   |   | EFIC: Porcentaje de satisfacción del usuario externo  |         |        |         |        |        | 77,00 % |              | 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    |        |         |        |        |        | Periodicidad |        |            |           |
|-----|--|--|--|---------|--------|---------|--------|--------|--------|--------------|--------|------------|-----------|
|     |  |  |  | ene-20  | feb-20 | mar-20  | abr-20 | may-20 | jun-20 |              | jul-20 |            |           |
| 8   | Subdirección General de Desarrollo Organizacional            | 2. Incrementar el Desarrollo Organizacional, la eficiencia operacional, el desarrollo del talento humano y eficiencia presupuestaria.  | TH: Porcentaje de Cumplimiento del Plan Estratégico de Mejora del Clima Laboral  |         |        | 25,00 % |        |        |        | 25,00 %      |        | Trimestral |           |
| 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 cumplimiento de planes de acción de mejora de la gestión institucional                                     |         |        | 80,00 % |        |        |        | 80,00 %      |        | Trimestral |           |
| 2   |  |  | EFIC: Tiempo de atención a las observaciones ciudadanas respecto a información de trámites publicados en la plataforma GOB.EC. |         |        |         | 32     |        | 24     |              | 20     |            | Bimestral |
| 3   |  |  | FIN: Porcentaje de ejecución y metas del Plan Anual de Inversiones   | 13,60 % | 3,60 % | 7,90 %  | 7,70 % | 8,20 % | 2,60 % | 12,10 %      |        | Mensual    |           |
| 4   |  |  | Porcentaje de procesos priorizados mejorados   |         |        |         |        |        |        | 50,00 %      |        | Semestral  |           |
| 5   |  |  | EFIC: Porcentaje de satisfacción del usuario externo   |         |        |         |        |        |        | 77,00 %      |        | Semestral  |           |
| 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   |         |        |         |        |        |        | 50,00 %      |        | Semestral  |           |
| 2   |  |  | EFIC: Tiempo de atención a las observaciones ciudadanas respecto a información de trámites publicados en la plataforma GOB.EC. |         |        |         | 32     |        | 24     |              | 20     |            | Bimestral |

**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    |         |         |         |         |         | Periodicidad |            |
|-----|---|---|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------|------------|
|     |   |   |  | ene-20  | feb-20  | mar-20  | abr-20  | may-20  | jun-20  |              | jul-20     |
| 1   | Departamento de Planes, Programas y Proyectos | 2. Incrementar la efectividad en la asistencia metodológica, 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  | 7,92 %  | 7,92 %  | 7,92 %  | 7,92 %  | 7,92 %  | 7,92 %  | 7,92 %       | Mensual    |
| 2   |   |   | FIN: Porcentaje de ejecución y metas del Plan Anual de Inversiones   | 13,60 % | 3,60 %  | 7,90 %  | 7,70 %  | 8,20 %  | 2,60 %  | 12,10 %      | Mensual    |
| 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 atención oportuna de requerimientos de entidades externas referente a acuerdos nacionales de intercambio de información ingresados por trámite o quipux. |         |         | 92,00 % |         |         | 92,00 % |              | Trimestral |
| 2   |   |   | Porcentaje de atención oportuna de necesidades de información de la administración   | 83,00 % | 83,00 % | 83,00 % | 83,00 % | 83,00 % | 83,00 % | 83,00 %      | Mensual    |
| 3   |   |   | Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes e informes de Estadísticas de Recaudación  | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 %      | Mensual    |
| 4   |   |   | Porcentaje de cumplimiento oportuno en la entrega de reportes e informes estadísticos no planificados  |         |         | 98,00 % |         |         | 98,00 % |              | 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     |          |          |          |          |          | Periodicidad |            |
|-----|---|--|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--------------|------------|
|     |   |  |  | ene-20   | feb-20   | mar-20   | abr-20   | may-20   | jun-20   |              | jul-20     |
| 5   | 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 cumplimiento oportuno de reportes de control de la gestión institucional   | 100,00 % | 100,00 % | 100,00 % | 100,00 % | 100,00 % | 100,00 % | 100,00 %     | Mensual    |
| 6   |   |  | Porcentaje de planes de mejora registrados dentro del plazo interno previsto   |          |          | 95,00 %  |          |          | 95,00 %  |              | Trimestral |
| 7   |   |  | Porcentaje de cumplimiento oportuno de informes de seguimiento y evaluación de la PAP.   |          |          | 100,00 % |          |          | 100,00 % |              | Trimestral |
| 8   |   |  | Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite                                       |          |          | 90,00 %  |          |          | 90,00 %  |              | Trimestral |
| 9   |   |  | EFIC: Porcentaje de cumplimiento de planes de acción de mejora de la gestión institucional   |          |          | 80,00 %  |          |          | 80,00 %  |              | Trimestral |
| 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. |          |          | 90,00 %  |          |          | 90,00 %  |              | 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    |         |         |         |         |         | Periodicidad |            |
|---------------------------------------|---|---|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------|------------|
|                                       |   |   |   | ene-20  | feb-20  | mar-20  | abr-20  | may-20  | jun-20  |              | jul-20     |
| 2                                     | 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.     | Nivel de Calidad de los acompañamientos metodológicos para la gestión de riesgos operativos, según los estándares establecidos para este efecto |         |         | 90,00 % |         |         | 90,00 % |              | Trimestral |
| 3                                     |   |   | Porcentaje de informes de verificación de conductas irregulares con hallazgos y recomendaciones   |         |         |         |         | 25,00 % |         | Semestral    |            |
| 4                                     |   |   | Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite                                    |         |         | 90,00 % |         |         | 90,00 % |              | Trimestral |
| <b>PROCESOS HABILITANTES DE APOYO</b> |   |   |   |         |         |         |         |         |         |              |            |
| 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                         |         |         | 95,00 % |         |         | 95,00 % |              | Trimestral |
| 2                                     |   |   | Porcentaje de productos de comunicación elaborados dentro del plazo planificado sin que superen los tiempos establecidos en el catálogo         |         |         | 90,00 % |         |         | 90,00 % |              | 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 % | 70,00 % | 70,00 % | 70,00 % | 70,00 % | 70,00 % | 70,00 %      | Mensual    |
| 2                                     |   |   | FIN: Porcentaje ejecución presupuestaria ? Gasto Corriente  | 6,93 %  | 7,07 %  | 6,91 %  | 7,23 %  | 7,00 %  | 9,48 %  | 8,58 %       | Mensual    |

**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    |         |         |         |         |         | Periodicidad |         |         |              |
|-----|--|---|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------|---------|---------|--------------|
|     |  |   |   | ene-20  | feb-20  | mar-20  | abr-20  | may-20  | jun-20  |              | jul-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 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 % | 96,00 %      | Mensual |         |              |
| 2   |  |   | EFIC: Porcentaje de optimización Cero Papeles con el Sistema de Gestión Documental Quipux.                          | 70,00 % | 70,00 % | 70,00 % | 70,00 % | 70,00 % | 70,00 % | 70,00 %      | 70,00 % | Mensual |              |
| 3   | Dirección Nacional Administrativa - Financiera | 2. Incrementar la eficiencia y eficacia de la administración, gestión y el control oportuno de los recursos institucionales.  | FIN: Porcentaje ejecución presupuestaria ? Gasto Corriente  | 6,93 %  | 7,07 %  | 6,91 %  | 7,23 %  | 7,00 %  | 9,48 %  | 8,58 %       | Mensual |         |              |
| 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                        | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 %      | 90,00 % | Mensual |              |
| 2   |  |   | Porcentaje de pliegos elaborados dentro del plazo establecido   | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 %      | 90,00 % | 90,00 % | Mensual      |
| 3   |  |   | Porcentaje de cumplimiento de ejecución del Plan Anual de Contrataciones a nivel Nacional                           |         |         |         |         |         | 27,00 % |              |         |         | Cuatrimstral |
| 4   |  |   | Porcentaje de requerimientos administrativos de Mantenimiento e Infraestructura dentro del plazo                    | 95,00 % | 95,00 % | 95,00 % | 95,00 % | 95,00 % | 95,00 % | 95,00 %      | 95,00 % | 95,00 % | Mensual      |
| 5   |  |   | Porcentaje de cumplimiento de la programación presupuestaria de la coordinación de Mantenimiento e Infraestructura. | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 % | 90,00 %      | 90,00 % | 90,00 % | Mensual      |



**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    |         |         |         |         |         | Periodicidad |            |         |
|-----|-----------------------------|---|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------|------------|---------|
|     |                             |   |  | ene-20  | feb-20  | mar-20  | abr-20  | may-20  | jun-20  |              | jul-20     |         |
| 6   | 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 cumplimiento oportuno de las acciones de control de política ambiental.                        |         |         | 90,00 % |         |         | 90,00 % |              | Trimestral |         |
| 7   |                             |   | Porcentaje de trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite |         |         | 90,00 % |         |         | 90,00 % |              | Trimestral |         |
| 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 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 %      | Mensual    |         |
| 2   |                             |   | Porcentaje de cumplimiento oportuno de los procesos de contabilidad  | 85,00 % | 85,00 % | 85,00 % | 85,00 % | 85,00 % | 85,00 % | 85,00 %      | 85,00 %    | Mensual |
| 3   |                             |   | Porcentaje de cumplimiento de la planificación presupuestaria mensual  | 94,00 % | 94,00 % | 94,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 %      | 96,45 %    | Mensual |
| 4   |                             |   | FIN: Porcentaje ejecución presupuestaria ? Gasto Corriente   | 6,93 %  | 7,07 %  | 6,91 %  | 7,23 %  | 7,00 %  | 9,48 %  | 8,58 %       |            | Mensual |
| 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  | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 %      | Mensual    |         |
| 2   |                             |   | Porcentaje de requerimientos atendidos dentro del plazo - Archivo Central                                    | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 %      | 97,00 %    | Mensual |
| 3   |                             |   | Porcentaje de eficiencia en la notificación  | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 % | 97,00 %      | 97,00 %    | Mensual |
| 5   |                             |   | EFIC: Porcentaje de optimización Cero Papeles con el Sistema de Gestión Documental Quipux.                   | 70,00 % | 70,00 % | 70,00 % | 70,00 % | 70,00 % | 70,00 % | 70,00 %      | 70,00 %    | Mensual |

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   |        |         |        |        |        | Periodicidad |        |            |
|-----|--|---|---|--------|--------|---------|--------|--------|--------|--------------|--------|------------|
|     |  |   |   | ene-20 | feb-20 | mar-20  | abr-20 | may-20 | jun-20 |              | jul-20 |            |
| 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  |        |        | 95,00 % |        |        |        | 95,00 %      |        | 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 cumplimiento del registro de novedades de control de asistencia dentro del plazo, en el sistema SIGATH, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales) |        |        | 98,00 % |        |        |        | 98,00 %      |        | Trimestral |
| 2   |  |   | Porcentaje de liquidaciones ejecutadas dentro de los 15 días término, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)   |        |        | 97,00 % |        |        |        | 97,00 %      |        | Trimestral |
| 3   |  |   | Porcentaje de gestión de cobertura de partidas vacantes financiadas y habilitadas, por Dirección Nacional y Zonal (incluye Provinciales)                                    |        |        | 98,50 % |        |        |        | 98,50 %      |        | 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   |        |         |        |        |          | Periodicidad |            |
|-----|---|---|---|--------|--------|---------|--------|--------|----------|--------------|------------|
|     |   |   |   | ene-20 | feb-20 | mar-20  | abr-20 | may-20 | jun-20   |              | jul-20     |
| 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 trámites gestionados dentro del plazo establecido conforme la fecha de vencimiento del trámite                          |        |        | 90,00 % |        |        | 90,00 %  |              | 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. |        |        |         |        |        | 100,00 % |              | Semestral  |
| 2   |   |   | Porcentaje de movimientos (traslado y cambio administrativo) gestionados de acuerdo a la competencia de la unidad dentro del plazo    |        |        | 95,00 % |        |        | 95,00 %  |              | Trimestral |
| 3   |   |   | Porcentaje de cumplimiento de las gestiones inherentes a evaluación de desempeño permanente ejecutadas dentro del plazo establecido.  |        |        |         |        |        | 95,00 %  |              | Semestral  |
| 4   |   |   | Porcentaje de servidores capacitados y/o formados   |        |        |         |        |        | 10,00 %  |              | 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    |         |         |         |         |         | Periodicidad |            |
|-----|---|--|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------|------------|
|     |   |  |   | ene-20  | feb-20  | mar-20  | abr-20  | may-20  | jun-20  |              | jul-20     |
| 1   | Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional | 3. Mantener el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo MEDIANTE la preparación y educación continua a los colaboradores que aporte al bienestar social y genere una cultura de prevención de riesgos laborales y ante situaciones de emergencia. | Porcentaje de riesgos laborales   |         |         |         |         |         | 21,00 % |              | Semestral  |
| 2   |   |  | Porcentaje de desarrollo del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo  |         |         | 90,00 % |         |         | 90,00 % |              | Trimestral |
| 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 |         |         | 93,00 % |         |         | 93,00 % |              | Trimestral |
| 2   |   |  | Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos en ambiente de internet  | 99,30 % | 99,30 % | 99,30 % | 99,30 % | 99,30 % | 99,30 % | 99,30 %      | Mensual    |
| 3   |   |  | Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos en ambiente de intranet  | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 %      | Mensual    |

**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    |         |         |         |         |         | Periodicidad |            |
|-----|---|---|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------|------------|
|     |   |   |   | ene-20  | feb-20  | mar-20  | abr-20  | may-20  | jun-20  |              | jul-20     |
| 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 |         |         | 93,00 % |         |         | 93,00 % |              | Trimestral |
| 2   |   | Porcentaje de calidad en la explotación de información  |   |         | 93,00 % |         |         | 93,00 % |         | 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 disponibilidad de los servicios tecnológicos en ambiente de internet  | 99,30 % | 99,30 % | 99,30 % | 99,30 % | 99,30 % | 99,30 % | 99,30 %      | Mensual    |
| 2   |   |   | Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos en ambiente de intranet  | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 % | 98,00 %      | 98,00 %    |

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   |        |         |        |        |         | Periodicidad |            |
|-----|----------------------------------|--|--|--------|--------|---------|--------|--------|---------|--------------|------------|
|     |                                  |  |  | ene-20 | feb-20 | mar-20  | abr-20 | may-20 | jun-20  |              | jul-20     |
| 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.   |        |        | 94,00 % |        |        | 94,00 % |              | Trimestral |
| 2   |                                  |  | Porcentaje de cumplimiento en la elaboración y actualización de la Planificación de TI y Diseños de Servicios (catálogo, niveles y capacidad) en el plazo establecido. |        |        | 94,00 % |        |        | 94,00 % |              | Trimestral |
| 3   |                                  |  | Porcentaje de cumplimiento de la actualización y elaboración de arquitectura y estándares e investigaciones tecnológicas en el plazo establecido.                      |        |        | 94,00 % |        |        | 94,00 % |              | 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   |        |         |        |        |         | Periodicidad |            |
|--|---------------------------------------|---|---|--|--------|---------|--------|--------|---------|--------------|------------|
|  |                                       |   |   | ene-20   | feb-20 | mar-20  | abr-20 | may-20 | jun-20  |              | jul-20     |
| 1  | Departamento de Seguridad Informática | 2. Incrementar los niveles de seguridad, continuidad y calidad de los servicios tecnológicos, MEDIANTE la gestión de riesgos y una mejora continua en el proceso de aseguramiento de calidad de los servicios tecnológicos. | Porcentaje de cumplimiento de Pruebas Prioritarias                                  |  |        | 80,00 % |        |        | 80,00 % |              | Trimestral |
| 2  |                                       |   | Porcentaje de ejecución del Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad Informática |  |        | 90,00 % |        |        | 90,00 % |              | Trimestral |
| <b>LINK PARA DESCARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR)</b>                   |                                       |   |   | <a href="#">GOBIERNO POR RESULTADOS</a>                      |        |         |        |        |         |              |            |
| <b>FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:</b>  |                                       |   |   | 31/07/2020   |        |         |        |        |         |              |            |
| <b>PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:</b>                                  |                                       |   |   | MENSUAL  |        |         |        |        |         |              |            |
| <b>UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL a4):</b>                                 |                                       |   |   | DIRECCIÓN NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y GESTION ESTRATÉGICA    |        |         |        |        |         |              |            |
| <b>RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a4):</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>  |                                       |   |   | (02) 393-6300 EXTENSIÓN 18400                                |        |         |        |        |         |              |            |