

OBJETIVO ESTRATEGICO	INDICADOR	Meta Anual 2020	DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA
CADENA DE VALOR					
Asistencia al Cumplimiento					
OE2 Incrementar la calidad de servicios a través de la estandarización de procesos que permitan el cumplimiento voluntario	Verificación y monitoreo del domicilio fiscal actual, emisión de documentos fiscales y sucursales	96	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Visitas de percepción de riesgo y actualización (casa matriz)	Dirección Regional de Grandes Contribuyentes
		96		Visitas de percepción de riesgo y actualización (Sucursales)	
	Monitoreos de información	48	Asistencia al Cumplimiento Normativo		Direcciones Regionales de Grandes Contribuyentes
	Actualización de la información de la base de datos de OTAG	35536	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Número de obligados tributarios gestionados (Llamadas, correos, visitas y cruces de información)	Direcciones Regionales, Departamentales y Oficinas Tributarias del Departamento de Asistencia al Cumplimiento
		100%		Número de obligados tributarios gestionados según actualización en sistema	
		70%		Porcentaje efectivo de actualización	
		100%		Numero de expedientes resueltos actualización	
	Seguimiento de OT que presentan declaración ISV	100%	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Seguimiento de OT que ya presentaron declaración de ISV/ monitoreo de ISV	Direcciones Regionales, Departamentales y Oficinas Tributarias del Departamento de Asistencia al Cumplimiento
	Índice de Satisfacción del Obligado Tributario	80%	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Porcentaje de Satisfacción	Direcciones Regionales, Departamentales y Oficinas Tributarias del Departamento de Asistencia al Cumplimiento
		<80%		Plan de Acción de mejoras en el índice de satisfacción del OT	
	Actualización Trimestral de preguntas frecuentes a nivel nacional	72	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Catalogo de preguntas frecuentes (Jefes de Asistencia)	Direcciones Regionales, Departamentales y Oficinas Tributarias del Departamento de Asistencia al Cumplimiento
		20		Catalogo de preguntas frecuentes (Coordinación de Facturación)	Direcciones Regionales de Asistencia al Cumplimiento
		4		Catalogo de preguntas frecuentes (Contact center)	Contact Center
	Número de expedientes resueltos de Facturación a nivel nacional	100%	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Solicitud de verificación (Prorroga)	Direcciones Regionales, Departamentales y Oficinas Tributarias del Departamento de Asistencia al Cumplimiento Operativo
		100%		Notificación de Documentos Fiscales no utilizados	
100%		Expedientes Varios			
Visitas a obligados tributarios con el fin de hacer cumplir los requisitos del régimen de facturación	732	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Visitas a las imprentas para ejecutar el informe de inspección	Direcciones Regionales de Asistencia al Cumplimiento	

		Ejecución de Operativos y puntos fijos en zona estratégica a nivel nacional	156	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Operativos y puntos fijos	Direcciones Departamentales y Oficinas Tributarias de Asistencia al Cumplimiento
		Efectividad de llamadas telefónicas recibidas	100%	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Numero total de llamadas de consulta telefónica recibidas	Contact Center
	100%		Llamadas de consulta telefónica respondidas dentro de los 6 minutos de espera			
	90%		Porcentaje efectivo de llamadas respondidas dentro de los 6 minutos de espera			
		Estadística relevante de actividades de Contact Center	100%	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Correos electrónicos atendidos	Contact Center
	100%		Redes Sociales			
	100%		Web chat atendidos			
		Reporte de quejas y sugerencias atendidas	12	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Reporte de quejas y sugerencias atendidas	Contact Center
Recaudación						
GESTIÓN DE COBRO	OE1 Incrementar la eficiencia del control y cobro de los tributos internos, combatiendo la evasión fiscal	Numero de expedientes cerrados en cobranza persuasiva a nivel nacional	378	Recaudación Normativo	Grandes	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Recaudación Operativo
			6,915		Medianos y Pequeños	
		Porcentaje de Montos recuperados en cobro persuasivo respecto a lo programada	Informativo	Recaudación Normativo	Grandes	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Recaudación Operativo
			Informativo		Medianos y Pequeños	
			Informativo		Coactiva	
		Porcentaje de proyectos de demanda presentados a la PGR a nivel nacional	1,235	Recaudación Normativo	Demandas Presentadas a la PGR	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Recaudación Operativo
		Porcentaje de expedientes resueltos en el mes (Periodo ≥ 2017) a nivel nacional	3,910	Recaudación Normativo	Devoluciones	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Recaudación Operativo
			459		Notas de Crédito	
			2,874		Rectificativas	
			5,656		Expedientes Varios	
Porcentaje de depuraciones para Obligados Tributarios a nivel nacional	962	Recaudación Normativo	Grandes	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Recaudación Operativo		
	2,112		Medianos			
	17,705		Pequeños			
Fedatarios Fiscales						
OE1 Incrementar la eficiencia del control y cobro de los tributos internos, combatiendo la evasión fiscal	Realizar operativos de facturación y visitas puntuales	600	Departamento de Fedatarios Fiscales	Disuasivo 1	Departamento de Fedatarios Fiscales	
		180		Disuasivo 2		
	Realizar acciones ejecutivas	10	Departamento de Fedatarios Fiscales	Vistas a diferentes departamentos y municipios del país	Departamento de Fedatarios Fiscales	
	Impartir Capacitaciones	100%	Departamento de Fedatarios Fiscales	Solicitudes de las Direcciones regionales, departamentales y Oficinas Tributarias	Departamento de Fedatarios Fiscales, Direcciones Regionales, Departamentales y oficinas tributarias	
Atender las solicitudes realizadas por parte de Gestión Tributaria de cada Dirección Regional,	100%	Departamento de Fedatarios Fiscales	Solicitudes atendidas	Departamento de Fedatarios Fiscales, Direcciones Regionales, Departamentales y oficinas tributarias		

		Departamental y Oficina Tributaria				
		Atender al 100% las denuncias recibidas	100% 100% 100%	Departamento de Fedatarios Fiscales	Disuasivo I Disuasivo II Ejecutivo	Departamento de Fedatarios Fiscales
		Realizar Operativos a Imprentas	12	Departamento de Fedatarios Fiscales	Operativos realizados a imprentas	Departamento de Fedatarios Fiscales
		Atender a las solicitudes realizadas por la coordinación de Fyduca	100% 100%	Departamento de Fedatarios Fiscales	Operativos en Bodega Operativos en Carretera	Departamento de Fedatarios Fiscales
Gestión Tributaria						
Controles Extensivos		Porcentaje de Cumplimiento de actuaciones de controles extensivos de Diferencias (Selección)	100%	Gestión Tributaria Normativo	Grandes	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Gestión Tributaria Operativo
			100%		Medianos y Pequeños	
		Porcentaje de Cumplimiento de actuaciones de controles extensivos de comprobaciones abreviadas (Selección)	100%	Gestión Tributaria Normativo	Grandes	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Gestión Tributaria Operativo
			100%		Medianos y Pequeños	
Devoluciones	OE1 Incrementar la eficiencia del control y cobro de los tributos internos, combatiendo la evasión fiscal	Porcentaje de Resolución de Expedientes resueltos en el mes	Según Corresponda	Gestión Tributaria Normativo	Archivo	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Gestión Tributaria Operativo
			23		Impuesto Sobre la Renta	
			104		Impuesto Sobre Venta 1	
			4		Impuesto Sobre Venta 2	
			9		Impuesto Sobre Venta 4	
			12		Impuesto Sobre Venta 5	
			54		Otros	
			Según Corresponda		Sanciones Administrativas	
Análisis de Casos		Porcentaje de resolución de expedientes de análisis de casos resueltas de mes	Según Corresponda	Gestión Tributaria Normativo	Archivo	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Gestión Tributaria Operativo
			2,458		Comunicaciones de Cierre	
			Según Corresponda		Verificaciones de Cierre	
			Según Corresponda		Arrastre de perdidas	
			523		Prestamistas No bancarios	
			1132		Baja de Obligaciones	
			Según Corresponda		Regularizaciones	
			1163		Solicitudes Varias	
335	Descargo de Omisos					
Auditoria Tributaria						
	OE1 Incrementar la eficiencia del control y cobro de los tributos internos,	Porcentaje de cumplimiento de actuaciones de controles extensivos	15	Auditoria Tributaria Normativo	Actuaciones de Control	Fiscalidad Internacional y Precios de Transferencia

Resolución	Controles Intensivos	combatiendo la evasión fiscal	Montos Generados por gestión de Actuaciones de Controles Extensivos	Según Corresponda	Auditoría Tributaria Normativo	Montos Generados	Fiscalidad Internacional y Precios de Transferencia
			Porcentaje de Auditorías Cerradas con resolución	52	Auditoría Tributaria Normativo	Grandes	Direcciones Regionales del Departamento de Gestión Tributaria, Fiscalidad Internacional y Precios de Transferencia
				87		Medianos y pequeños	
				4		Precios de Transferencia	
Montos generados por gestión de actuaciones de auditoría	Según Corresponda	Auditoría Tributaria Normativo	Grandes	Direcciones Regionales del Departamento de Gestión Tributaria, Fiscalidad Internacional y Precios de Transferencia			
	Según Corresponda		Medianos y pequeños				
	Según Corresponda		Precios de Transferencia				
Porcentaje de resolución de expedientes	60	Auditoría Tributaria Normativo	Precios de Transferencia	Fiscalidad Internacional y Precios de Transferencia			

CADENA DE APOYO

Dirección Nacional de Gestión Estratégica

Departamento de Planificación y Control de Gestión	OE1 Incrementar la eficiencia del control y cobro de los tributos internos, combatiendo la evasión fiscal OE2 Incrementar la calidad de servicios a través de la estandarización de procesos que permitan el cumplimiento voluntario	Distribución y monitoreo mensual de metas de recaudación	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Metas de Recaudación	Departamento de Planificación y Control de Gestión
		Proyección de metas de Recaudación a nivel municipal	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Metas de Recaudación	Departamento de Planificación y Control de Gestión
		(Coordinación, consolidación y publicación del POA Institucional) Formulación POA	4	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Formulación POA	Departamento de Planificación y Control de Gestión
		Evaluación POA	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Evaluaciones POA	Departamento de Planificación y Control de Gestión
		Informes Trimestrales de Resultados de Gestión	4	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Informes de Resultados de Gestión	Departamento de Planificación y Control de Gestión
		Reporte de recaudación (Diario)	251	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Reportes de Recaudación	Departamento de Planificación y Control de Gestión
		Reportes Definitivos de Recaudación	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Definitivos de Recaudación	Departamento de Planificación y Control de Gestión
		Actualización OAIP	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Actualizaciones Mensuales OAIP	Departamento de Planificación y Control de Gestión
		Informe Ejecutivo de Recaudación	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Informe Ejecutivo de Recaudación por Dirección	Departamento de Planificación y Control de Gestión
		Formulación SIAFI GES siguiente periodo fiscal	1	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Formulación SIAFI GES	Departamento de Planificación y Control de Gestión
		Formulación SGPR siguiente periodo fiscal	1	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Formulación SGPR	Departamento de Planificación y Control de Gestión
		Evaluación SIAFI GES	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Evaluación Mensual SIAFI GES	Departamento de Planificación y Control de Gestión
		Evaluación SGPR	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Evaluación Mensual SGPR	Departamento de Planificación y Control de Gestión

Departamento de Gestión de Procesos	Informe Trimestral para SEFIN	4	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Informe Trimestral SEFIN	Departamento de Planificación y Control de Gestión
	Alineamiento POA para Formulación PACC siguiente periodo fiscal	1	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Formulación POA y PACC siguiente periodo fiscal	Departamento de Planificación y Control de Gestión y Departamento Administrativo
	Monitoreo y Seguimiento de gestión a nivel nacional (Giras)	4	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Giras de monitoreo y seguimiento a nivel nacional	Departamento de Planificación y Control de Gestión
	Evaluación Anual PEI	1	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Evaluación Anual PEI	Departamento de Planificación y Control de Gestión
	Coordinar la formulación de la memoria institucional	1	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Realización de Informe de Memoria Institucional SAR	Departamento de Planificación y Control de Gestión y Direcciones Nacionales
	SIPOC (Proveedor, insumo, etapa, producto, cliente)	10	Departamento de Gestión de Procesos	SIPOC elaborados	Departamento de Gestión de Procesos
	Diagramas de flujo y descriptivo	72	Departamento de Gestión de Procesos	Diagramas y Flujos Elaborados	Departamento de Gestión de Procesos
	Matriz de Indicadores (Tabla indicadores)	7	Departamento de Gestión de Procesos	Indicadores	Departamento de Gestión de Procesos
	Elaborar matriz de riesgo de manual de proceso	7	Departamento de Gestión de Procesos	Matrices realizadas	Departamento de Gestión de Procesos
	Administración de Contrato de Consultores (Informe de Seguimiento)	11	Departamento de Gestión de Procesos	Informes Elaborados	Departamento de Gestión de Procesos
	Elaborar Documento Institucional (Documento Elaborado Manual de Procedimiento, Instructivo, Guía, Manual de Usuario)	48	Departamento de Gestión de Procesos	Documentos Elaborados	Departamento de Gestión de Procesos
Departamento de Inteligencia	Identificación	100%	Departamento de Inteligencia	Detectar fuentes de identificación de riesgos	Departamento de Inteligencia
		100%	Departamento de Inteligencia	Aplicar ciclo de identificación de riesgos	Departamento de Inteligencia
		100%	Departamento de Inteligencia	Documentar Ficha de Observación	Departamento de Inteligencia
		100%	Departamento de Inteligencia	Documentar ficha de riesgo	Departamento de Inteligencia
		4	Departamento de Inteligencia	Incorporación de nuevas fichas al Catalogo	Departamento de Inteligencia
	Análisis, Valoración y Priorización	100%	Departamento de Inteligencia	Identificar Información Disponible	Departamento de Inteligencia
		3	Departamento de Inteligencia	Sistematización de Indicadores y Riesgos	Departamento de Inteligencia
		3	Departamento de Inteligencia	Programar modulo de Selección y Asignación	Departamento de Inteligencia
	Asignación y Planificación	1	Departamento de Inteligencia	Integrar el Módulo preprogramado de Evaluación al MGR-H	Departamento de Inteligencia
		100%	Departamento de Inteligencia	Priorización de Obligados Tributarios Elegibles	Departamento de Inteligencia
		100%	Departamento de Inteligencia	Elaborar propuesta del plan de gestión del cumplimiento tributario PGCT.	Departamento de Inteligencia
		100%	Departamento de Inteligencia	Ejecutar Módulo de Selección y Asignación	Departamento de Inteligencia
		100%	Departamento de Inteligencia	Validar la Selección	Departamento de Inteligencia
	100%	Departamento de Inteligencia	Entregar asignación de casos	Departamento de Inteligencia	

Departamento de estudios fiscales y económicos			100	Departamento de Inteligencia	Asignación de Controles Intensivos e Extensivos (Fiscalidad y Precios de Transferencia)	Departamento de Inteligencia		
			800	Departamento de Inteligencia	Asignación de Controles Extensivos Gestión Tributaria	Departamento de Inteligencia		
			100%	Departamento de Inteligencia	Diseño de Tratamiento	Departamento de Inteligencia		
		Evaluación y Seguimiento	12	Departamento de Inteligencia	Elaboración del POA del Departamento de Inteligencia	Departamento de Inteligencia		
			4	Departamento de Inteligencia	Evaluación de tratamiento	Departamento de Inteligencia		
			4	Departamento de Inteligencia	Ejecutar seguimientos a Regionales y Apoyo a Regionales	Departamento de Inteligencia		
			1	Departamento de Inteligencia	Integrar el Módulo preprogramado de Evaluación al MGR-H	Departamento de Inteligencia		
		Gestión de Información	100%	Departamento de Inteligencia	Seguimiento de compromisos del Comité de Gestión de Riesgo	Departamento de Inteligencia		
			4	Departamento de Inteligencia	Análisis Sistemático de la Calidad de Datos	Departamento de Inteligencia		
			1	Departamento de Inteligencia	Plan de Información	Departamento de Inteligencia		
			100%	Departamento de Inteligencia	Requerimientos de Información	Departamento de Inteligencia		
			100%	Departamento de Inteligencia	Herramientas y Desarrollos Tecnológicos	Departamento de Inteligencia		
			100%	Departamento de Inteligencia	Elaboración de perfiles MGR-H	Departamento de Inteligencia		
			100%	Departamento de Inteligencia	Elaboración Perfiles Máximas Autoridades	Departamento de Inteligencia		
			1	Departamento de Inteligencia	Reingeniería del MGR-H	Departamento de Inteligencia		
		Otras tareas relacionadas con la actividad del Depto. (Elaboración de presentaciones según puntos señalados en informe del FMI)	1	Departamento de Inteligencia	Convenios de Información	Departamento de Inteligencia		
			6	Departamento de Inteligencia	Elaboración de Dashboard	Departamento de Inteligencia		
			100%	Departamento de Inteligencia	Actividades Realizadas	Departamento de Inteligencia		
		Elaboración de Estudios	2	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	Estudios Fiscales y Económicos	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos		
			2		Estudios Económicos	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos		
		Elaboración de Notas Técnicas	6	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	Notas Elaboradas	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos		
		Elaboración de Boletines Estadísticos	12	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	Boletines elaborados	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos		
		Evaluación y Proyección de Impuestos	4	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	Evaluación y Proyecciones elaboradas	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos		
		Solicitudes de información y requerimientos de otras áreas	100%	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	Solicitudes de Información y Requerimientos atendidos	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos		
		Inspectoría General						
			OE1 Incrementar la eficiencia del control y cobro de los tributos internos, combatiendo la	Elaboración y ejecución del plan de gestión de riesgo	22	Inspectoría General	Riesgos Gestionados/Riesgos Identificados	Departamento de Inspectoría General, Seguridad de la Información, CIPLAFT, Auditoría Forense, investigaciones Internas e Investigaciones Tributarias, Investigaciones Basadas en Riesgos

evasión fiscal OE2 Incrementar la calidad de servicios a través de la estandarización de procesos que permitan el cumplimiento voluntario	Cantidad de Dictámenes informáticos forenses ejecutados	2	Inspectoría General	Dictámenes informáticos forenses realizados	Departamento de Inspectoría General y Seguridad de la Información
	Cantidad de Auditorías en los Sistemas Ejecutadas según el Plan de Control Interno de Seguridad de la Información Institucional	96	Inspectoría General	Casos con dictamen técnico terminado	Departamento de Inspectoría General y Seguridad de la Información
	Cantidad de casos resueltos a dictamen técnico pericial en auditorías forenses	7	Inspectoría General	Casos con dictamen técnico /total casos iniciados	Departamento de Inspectoría General y Auditoría Forense
	Montos determinados por auditorías forenses a dictamen técnico	Informativo	Inspectoría General	Montos Determinados por Auditorías Forenses	Departamento de Inspectoría General y Auditoría Forense
	Porcentaje de respuestas a requerimientos realizados por operadores de justicia	600	Inspectoría General	Respuestas proporcionadas/requerimientos solicitados	Departamento de Inspectoría General y CIPLAFT
	Porcentaje de OT con presunción de operaciones con riesgo para la AT	100%	Inspectoría General	OT con riesgos presuntos/ total de OTAG'S registrados	Departamento de Inspectoría General y CIPLAFT
	Cantidad de investigaciones terminadas con informe de investigación transferidas (internos y externos)	45	Inspectoría General	Investigaciones concluidas con indicios de incumplimiento tributario y/o sanciones disciplinarias, remitidas internamente	Departamento de Inspectoría General e investigaciones Internas e Investigaciones Tributarias
		15	Inspectoría General	Investigaciones concluidas con indicios de Delito o conductas conexas, remitidas a entes acusadores u otra institución	Departamento de Inspectoría General e investigaciones Internas e Investigaciones Tributarias
	Cantidad de Análisis preliminar de denuncias remitidas, cuyo resultado indica que la misma debe ser gestionada por otro departamento o Institución	Según Corresponda	Inspectoría General	Análisis preliminar de denuncias concluidas y remitidas a entes internos o externos	Departamento de Inspectoría General e investigaciones Internas e Investigaciones Tributarias
Cantidad de revisiones en los procesos realizados en el SAR.	3	Inspectoría General	Porcentaje de investigaciones de riesgo en los procesos ejecutadas y remitidas	Departamento de Inspectoría General e investigaciones basadas en Riesgo	

Secretaría General

Gestión de Trámites	OE1 Incrementar la eficiencia del control y cobro de los tributos internos, combatiendo la evasión fiscal	Porcentaje de cumplimiento de traslado de expedientes a áreas resolutoras	100%	Secretaría General	Expedientes Traslados a áreas resolutoras	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de recepción y notificación operativo
		Porcentaje de Reducción de mora de	100%	Secretaría General	Reducción de mora de expedientes de notificación	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de recepción y notificación operativo

	expedientes de notificación				
	Porcentaje de Notificaciones efectivas	100%	Secretaria General	Notificación realizadas	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de recepción y notificación operativo
	Porcentaje de notificaciones efectivas dentro del plazo	100%	Secretaria General	Notificacaciones realizadas dentro del plazo	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de recepción y notificación operativo
	Porcentaje de notificaciones ilocalizables en la gestión de notificación	100%	Secretaria General	Notificaciones ilocalizables	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de recepción y notificación operativo
	Elaboración de Instrucciones, procedimientos, etc.	Trimestral	Secretaria General	Instrucciones y procedimientos realizados	Secretaria general
	Porcentaje de peticiones resueltas	100%	Secretaria General	Peticiones realizadas	Secretaria general
	Actualización de Requisitos mínimos	Semestral	Secretaria General	Requisitos minimos actualizados	Secretaria general
	Supervisión y seguimiento a las actividad programadas en POA	100%	Secretaria General	Monitoreo de las actividad programadas en POA	Secretaria general
	Porcentaje de cumplimiento de estrategia de notificación por realizar	100%	Secretaria General	Cumplimiento de la estrategia de notificación	Secretaria general
	Revisión de actualización de Sofia por parte de los colaboradores	Trimestral	Secretaria General	Monitoreo de la actualización de sofia por parte de los colaboradores	Secretaria general
	Acciones para depurar Sofia	Trimestral	Secretaria General	Depuracion de Sofia	Secretaria general
	Porcentaje de cumplimiento de resolución de tramites (mora a partir de diciembre 2018)	100%	Secretaria General	Resolución de Tramites realizados en plazo	Secretaria general
	Porcentaje de tramites resueltos dentro del plazo	100%	Secretaria General	Resolución de Tramites realizados en plazo	Secretaria general
	Acciones para organizar archivo inactivo	Trimestral	Secretaria General	Acciones realizadas	Secretaria general
OAIP	Porcentaje de cumplimiento según IAIP	100%	Secretaria General	Actualización del PORTAL	OAIP
Archivo	Porcentaje de registros de datos generales de expedientes inactivos	100%	Secretaria General	Registros de Datos realizados	Archivo
	Porcentaje de cierre de expedientes	100%	Secretaria General	Expedientes Cerrados	Archivo

Dirección Nacional de Talento Humano

Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano	OE3 Incrementar el nivel de competencia y habilidades de los colaboradores mediante la implementación de los subsistemas de talento humano	Porcentaje de Dotación de Colaboradores por Dirección	120	Dirección Nacional de Talento Humano	Contrataciones efectivas	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
		Tiempo Promedio de Cobertura de Vacantes	≤ 32 DIAS	Dirección Nacional de Talento Humano	Días desde que se genera la vacante	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
		Evaluación de Desempeño	100%	Dirección Nacional de Talento Humano	Evaluación realizada	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
		Ejecutar el Plan de Bienestar y Seguridad Ocupacional	42	Dirección Nacional de Talento Humano	Plan ejecutado	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
		Capacitaciones a nivel directivo y de la DNTH sobre gestión de riesgo de capital humano	1	Dirección Nacional de Talento Humano	Capacitaciones realizadas	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
		Ejecución de Plan de Gestión del Riesgo	1	Dirección Nacional de Talento Humano	Plan ejecutado	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
		Informe Ejecutivo sobre el análisis de impacto de mitigación de riesgos de capital humano	1	Dirección Nacional de Talento Humano	Informe elaborado	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
		Ejecución del Plan de Género a nivel Institucional	4	Dirección Nacional de Talento Humano	Plan ejecutado	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
		Aplicación de encuesta de clima laboral a nivel nacional	2	Dirección Nacional de Talento Humano	Encuesta aplicada	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
		Departamento de Gestión de		Porcentaje de Rotación Voluntaria	≤5%	Dirección Nacional de Talento Humano
Porcentaje de Rotación Involuntaria	≤5%			Dirección Nacional de Talento Humano	Rotación de personal	Departamento de Gestión de Talento Humano
Inducción del RECAEFUSAR a nuevos colaboradores	4			Dirección Nacional de Talento Humano	Inducciones Realizadas	Departamento de Gestión de Talento Humano

Dirección Nacional Administrativa Financiera

Departamento Administrativo	OE6 Incrementar la eficiencia en la ejecución de los recursos financieros a través de la correcta y oportuna distribución de la asignación presupuestaria	Porcentaje de cumplimiento de plan anual de compras y contrataciones	100%	Dirección Nacional Administrativa Financiera	Plan anual de compras y contrataciones ejecutado	Departamento Administrativo
		Porcentaje de cumplimiento de plan anual de compras y contrataciones en el plazo	100%	Dirección Nacional administrativa Financiera	Plan anual de compras y contrataciones ejecutado en el plazo	Departamento Administrativo
		Monitorear que las solicitudes de compras de las diferentes direcciones ingresen a DNAF los primeros 5 días del mes	100%	Dirección Nacional administrativa Financiera	Monitoreo de solicitudes ingresadas	Departamento Administrativo

Departamento Financiero	Matriz PACC, procesos ejecutados y pagados en el mes planificado	100%	Dirección Nacional administrativo Financiera	Matriz PACC ejecutada	Departamento Administrativo
	Reducir al 0% las compras no programadas en PACC	0%	Dirección Nacional administrativo Financiera	Reducción de compras no programadas	Departamento Administrativo
	Inventario actualizado en base a análisis de consumo histórico y real a nivel nacional	12	Dirección Nacional administrativo Financiera	Inventarios Actualizados	Departamento Administrativo
	Porcentaje de cumplimiento efectivo de la matriz de viáticos	100%	Dirección Nacional administrativo Financiera	Matriz de viaticos ejecutada	Departamento Administrativo
	0% pagos de intereses moratorios	0%	Dirección Nacional administrativo Financiera	Pagos Realizados	Departamento Administrativo
	Porcentaje de eficiencia en el pago oportuno de servicios públicos	100%	Dirección Nacional administrativo Financiera	Pagos Realizados	Departamento Administrativo
	100% de los procesos licitatorios y contrataciones directas ejecutados y pagados en el mes programado por las diferentes direcciones	100%	Dirección Nacional administrativo Financiera	Procesos de licitación a tiempo	Departamento Administrativo
		0%		Procesos de licitación atrasados	
	Porcentaje de ejecución presupuestaria (servicios personales)	Informativo	Dirección Nacional administrativo Financiera	Ejecución Presupuestaria ejecutada (Servicios personales)	Departamento Financiero
	Porcentaje de ejecución presupuestaria (servicios no personales)	Informativo	Dirección Nacional administrativo Financiera	Ejecución Presupuestaria ejecutada (Servicios no personales)	Departamento Financiero
	Porcentaje de ejecución presupuestaria (materiales)	Informativo	Dirección Nacional administrativo Financiera	Ejecución Presupuestaria ejecutada (materiales)	Departamento Financiero
	Numero de reprogramaciones presupuestarias realizadas en el periodo	≤ 10 por trimestre	Dirección Nacional administrativo Financiera	Reprogramaciones presupuestarias realizadas	Departamento Financiero
	Porcentaje de ejecución presupuestaria (Inversión)	Informativo	Dirección Nacional administrativo Financiera	Ejecución Presupuestaria ejecutada (Inversión)	Departamento Financiero
	Porcentaje de ejecución presupuestaria (Transferencia)	Informativo	Dirección Nacional administrativo Financiera	Ejecución Presupuestaria ejecutada (Transferencia)	Departamento Financiero
	Porcentaje de pagos ejecutados en el plazo	Informativo	Dirección Nacional administrativo Financiera	Pagos ejecutados en plazo	Departamento Financiero
	Capacitación/ recomendaciones de UAI	1	Dirección Nacional administrativo Financiera	Capacitaciones realizadas de UAI	Departamento Financiero

		Recomendaciones de UAI manuales de procesos y procedimientos	1	Dirección Nacional administrativo Financiera	Recomendaciones realizadas de UAI	Departamento Financiero
Dirección Nacional de Tecnología						
Departamento de gestión de Aplicaciones	OE4 Incrementar la innovación y modernización de la gestión institucional a través del uso de tecnologías de la información y comunicaciones	Cantidad de desarrollos tecnológicos	70 58 12	Dirección Nacional de Tecnología	Cantidad de Sets Desarrollados Cantidad de Desarrollos Tecnológicos Certificados Cantidad de Desarrollos Tecnológicos de BI Desarrollados	
		Cantidad de incidentes analizados	192	Dirección Nacional de Tecnología	incidentes analizados	Departamento de Gestión de Aplicaciones
Departamento de Infraestructura y Redes		Porcentaje de Ejecución de proyectos	100% 100%	Dirección Nacional de Tecnología	Mesas de Ayuda Centro alterno de datos	
		Disponibilidad de los servicios TIC	98% 98%	Dirección Nacional de Tecnología Dirección Nacional de Tecnología	Porcentaje de disponibilidad de TIC (porcentaje por oficina) Porcentaje de disponibilidad de internet (Hondutel, Cable color)	Departamento de Infraestructura y Redes
Dirección Nacional Jurídico						
Departamento de Impugnaciones	Unificado	Porcentaje de Consultas atendidas	100%	Dirección Nacional Jurídico	Consultas Atendidas de los departamentos de Impugnaciones y Asesoría y Procuración Legal	Departamento de Impugnaciones y Asesoría y procuración legal
		Porcentaje de consultas atendidas en el plazo	100%		Consultas Atendidas en el plazo de los departamentos de Impugnaciones y Asesoría y Procuración Legal	
Departamento de Impugnaciones	OE1 Incrementar la eficiencia del control y cobro de los tributos internos, combatiendo la evasión fiscal	Cumplimiento del plan de capacitación interno (Impugnaciones)	8	Dirección Nacional Jurídico	Capacitaciones Realizadas	Departamento de Impugnaciones
		Revisión de Dictámenes técnicos en proceso y/o terminados de las coordinaciones de impugnaciones operativas	184	Dirección Nacional Jurídico	Dictámenes Técnicos Revisados	Departamento de Impugnaciones
		Prepara informes estadísticos productivos de impugnaciones, cada tres meses (alineado a la solicitud 5.1.1 Elaboración de planes de acción referentes a los puntos de mejora detectados en los informes de evaluación del desempeño institucional, del plan COCOIN	2	Dirección Nacional Jurídico	Informes Elaborados	Departamento de Impugnaciones
		Porcentaje de Dictámenes Técnicos emitidos	291	Dirección Nacional Jurídico	Dictámenes Técnicos Elaborados	Direcciones Regionales de Impugnaciones Operativos
		Presentar Informe ejecutivo cada dos meses, de las reuniones efectuadas con primera	30	Dirección Nacional Jurídico	Informes Ejecutivos elaborados	Departamento de Impugnaciones

Departamento de Asesoría y Procuración Legal	instancia por los casos que podrían desvanecer o concederse				
	Porcentaje de Gestiones Administrativas realizadas	100%	Dirección Nacional Jurídico	Gestiones Administrativas Realizadas	Departamento de Asesoría y Procuración Legal
	Elaborar instructivos, procedimientos, lineamientos, etc.; para áreas operativas	100%	Dirección Nacional Jurídico	Instructivos, procedimientos y lineamientos elaborados	Departamento de Asesoría y Procuración Legal
	Cumplimiento del plan de capacitación interno	100%	Dirección Nacional Jurídico	Capacitaciones Realizadas	Departamento de Asesoría y Procuración Legal
	Supervisión de expedientes administrativos de las unidades legales operativas	100%	Dirección Nacional Jurídico	Expedientes administrativos supervisados	Departamento de Asesoría y Procuración Legal
	Supervisión de expedientes judiciales	100%	Dirección Nacional Jurídico	Expedientes Judiciales supervisados	Departamento de Asesoría y Procuración Legal
	Informe de sentencias judiciales	100%	Dirección Nacional Jurídico	Informes elaborados de sentencias judiciales	Departamento de Asesoría y Procuración Legal
	Mantener actualizada los textos de las leyes tributarias	100%	Dirección Nacional Jurídico	Actualización de los textos de las leyes tributarias	Departamento de Asesoría y Procuración Legal
Gestión operativa	Porcentaje de expedientes resueltos	337	Dirección Nacional Jurídico	Inventario en años anteriores	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Asesoría y procuración legal operativo
		2064		Nuevo Código	
		496		Recursos de reposición	
		323		Devoluciones (Notas de crédito- dinero en efectivo)	
		100%		Fiscalizaciones	
		1668		Otros	

Relaciones Publicas					
OE2 Incrementar la calidad de servicios a través de la estandarización de procesos que permitan el cumplimiento voluntario	Cobertura de Eventos	24	Departamento de Relaciones Publicas	Eventos cubiertos	Departamento de Relaciones Publicas
	Coordinación de entrevistas	24	Departamento de Relaciones Publicas	Entrevistas coordinadas	Departamento de Relaciones Publicas
	Organización de conferencia de prensa	12	Departamento de Relaciones Publicas	Conferencias de prensa Organizadas	Departamento de Relaciones Publicas
	Monitoreo Diario de Medios	250	Departamento de Relaciones Publicas	Monitoreos de medios realizados	Departamento de Relaciones Publicas
	Organización de Jornadas de Oración	11	Departamento de Relaciones Publicas	Jornadas de Oración organizadas	Departamento de Relaciones Publicas
	Elaboración y Difusión de notas de prensa	112	Departamento de Relaciones Publicas	Notas de prensa realizadas	Departamento de Relaciones Publicas
	Coordinación de eventos	2	Departamento de Relaciones Publicas	Eventos coordinados	Departamento de Relaciones Publicas
	Seguimiento del plan de manejo de crisis	12	Departamento de Relaciones Publicas	Plan de manejo de crisis	Departamento de Relaciones Publicas
	Participación en programa de radio RNH	47	Departamento de Relaciones Publicas	Participaciones realizadas	Departamento de Relaciones Publicas

	Alimentación/ Actualización de Intranet	12	Departamento de Relaciones Publicas	Actualizaciones realizadas	Departamento de Relaciones Publicas
--	---	----	--	----------------------------	-------------------------------------

Comunicación e Imagen

OE2 Incrementar la calidad de servicios a través de la estandarización de procesos que permitan el cumplimiento voluntario	Conferencias en Línea	24	Departamento de Comunicación e imagen	Comunicación Externa: Webinars de diferentes temas tributarios en redes sociales	Departamento de Comunicación e imagen
	Campañas de orientación al Obligado Tributario como apoyo al cumplimiento voluntario de sus obligaciones fiscales.	12	Departamento de Comunicación e imagen	Comunicación Externa: ISV, Oficina Virtual, DMC, PACTA, ISR.	Departamento de Comunicación e imagen
	Socialización de Modelo de Gestión Institucional	12	Departamento de Comunicación e imagen	Comunicación Interna: Artes para Fondos de Pantalla	Departamento de Comunicación e imagen
	Recursos Multimedia	12	Departamento de Comunicación e imagen	Tutoriales, presentaciones	Departamento de Comunicación e imagen
	Comunicaciones Audiovisuales (Artes, material pop)	12	Departamento de Comunicación e imagen	Comunicación Externa	Departamento de Comunicación e imagen
	Producción de diseños "Bienestar y Seguridad Ocupacional" (Talento Humano)	12	Departamento de Comunicación e imagen	Comunicación Interna	Departamento de Comunicación e imagen y Talento Humano
	Socialización de Capacitaciones Programadas (Formación y Capacitación)	120	Departamento de Comunicación e imagen	Comunicación Externa	Departamento de Comunicación e imagen y Formación y capacitación
	Ampliación del Manual de Marca	12	Departamento de Comunicación e imagen	Comunicación Externa, Comunicación Interna	Departamento de Comunicación e imagen
	Crecimiento de Seguidores en Redes sociales	5%	Departamento de Comunicación e imagen	Facebook	Departamento de Comunicación e imagen
		5%		Twitter	
5%		LinkedIn			
5%		Instagram			

Departamento de Formación y Capacitación


OE5 Incrementar los conocimientos tributarios de los ciudadanos para fortalecer el cumplimiento voluntario de sus obligaciones y la promoción de la cultura cívica tributaria	Porcentaje de Cumplimiento del Plan Anual de Educación Fiscal	1090	Departamento de Formación y Capacitación	Porcentaje de docentes capacitados	Departamento de Formación y Capacitación
		540		Cobertura de centros educativos por departamento geográfico	
		51,300		Entrega de material didáctico a la población estudiantil beneficiadas	
		17		Monitoreos a centros educativos capacitados	
		24		Realizar eventos lúdicos de Educación Fiscal	
	Porcentaje de Cumplimiento del Plan Anual de Formación Interna	50	Departamento de Formación y Capacitación	Porcentaje de Temas Impartidos en base al Plan de Formación	Departamento de Formación y Capacitación
		7		Porcentaje de capacitaciones virtuales impartidas a colaboradores	
		3,200		Porcentaje de Colaboradores capacitados de forma presencial	
		100%		Porcentaje de colaboradores con calificación aprobada	

	Porcentaje de Cumplimiento de capacitaciones a obligados tributarios (Escuela de Formación para OT'S)	6	Departamento de Formación y Capacitación	Cursos Virtuales implementados para obligados tributarios	Departamento de Formación y Capacitación
		240		Capacitaciones presenciales impartidas a OT'S	
	Porcentaje del Cumplimiento del Proyecto NAF	5	Departamento de Formación y Capacitación	Implementación de Centros de Atención NAF	Departamento de Formación y Capacitación
		150		Atención a Obligados Tributarios a través de Centros NAF	
		28		Cumplimiento de capacitaciones a equipos NAF	
	Porcentaje de cobertura de capacitación (colaboradores capacitados/total colaboradores SAR)	95%	Departamento de Formación y Capacitación		Departamento de Formación y Capacitación
	Nivel de ejecución de acciones de capacitaciones priorizadas	24	Departamento de Formación y Capacitación	Porcentaje de capacitaciones priorizadas impartidas	Departamento de Formación y Capacitación
	Porcentaje de satisfacción por capacitación recibida	100%	Departamento de Formación y Capacitación	Porcentaje de satisfacción en capacitaciones presenciales	Departamento de Formación y Capacitación
100%		Porcentaje de capacitaciones virtuales			
Porcentaje de Asistencia y capacitación global en las capacitaciones impartidas en el periodo (colaboradores que asistieron/colaboradores convocados)	100%	Departamento de Formación y Capacitación	informativo	Departamento de Formación y Capacitación	

Departamento de Auditoría Interna

OE2 Incrementar la calidad de servicios a través de la estandarización de procesos que permitan el cumplimiento voluntario	Auditorías en procesos años anteriores	1	Departamento de Auditoría Interna	Auditoría especial servicios públicos	Departamento de Auditoría Interna
		1		Auditoría especial viáticos y gastos de viaje	
	Auditorías a realizar en año fiscal vigente	1	Departamento de Auditoría Interna	Auditoría especial al rubro de compras de bienes, materiales y suministros	Departamento de Auditoría Interna
		1		Auditoría especial al rubro de arrendamiento	
		1		Auditoría especial al rubro de combustible	
		1		Auditoría especial al rubro de talento humano	
	Elaboración de Informes Trimestrales	4	Departamento de Auditoría Interna	Informes Elaborados	Departamento de Auditoría Interna
	Seguimiento al plan de acción de recomendaciones	12	Departamento de Auditoría Interna	Informes de seguimiento	Departamento de Auditoría Interna
	Evaluación separada de control interno	1	Departamento de Auditoría Interna	Elaboración de Informes	Departamento de Auditoría Interna
	Revisión de causaciones y declaraciones juradas	4	Departamento de Auditoría Interna	Informes Elaborados	Departamento de Auditoría Interna
Revisión de la ejecución presupuestaria	4	Departamento de Auditoría Interna	Informes Elaborados	Departamento de Auditoría Interna	

	Horas de Capacitaciones	80	Departamento de Auditoria Interna	Informes Elaborados	Departamento de Auditoria Interna
	Auditoria de Gestión o Desempeño operativo al procedimiento de revisión administrativa	1	Departamento de Auditoria Interna	Informes Elaborados	Departamento de Auditoria Interna
	Auditoria de Gestión al registro de la base de datos de los contribuyentes	1	Departamento de Auditoria Interna	Informes Elaborados	Departamento de Auditoria Interna



 Erico A. Nava
 Jefe departamento
 Planificación y control
 de Gestión - DNCE

Stephane Barahona
 Analista de
 Planificación
 y control de Gestión - DNCE

	OBJETIVO ESTRATEGICO	INDICADOR	Meta Anual 2020	DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA
CADENA DE VALOR						
Asistencia al Cumplimiento						
	OE2 Incrementar la calidad de servicios a través de la estandarización de procesos que permitan el cumplimiento voluntario	Verificación y monitoreo del domicilio fiscal actual, emisión de documentos fiscales y sucursales	96	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Visitas de percepción de riesgo y actualización (casa matriz)	Dirección Regional de Grandes Contribuyentes
			96		Visitas de percepción de riesgo y actualización (Sucursales)	
		Monitoreos de información	48	Asistencia al Cumplimiento Normativo		Direcciones Regionales de Grandes Contribuyentes
		Actualización de la información de la base de datos de OTAG	35536	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Número de obligados tributarios gestionados (Llamadas, correos, visitas y cruces de información)	Direcciones Regionales, Departamentales y Oficinas Tributarias del Departamento de Asistencia al Cumplimiento
			100%		Número de obligados tributarios gestionados según actualización en sistema	
			70%		Porcentaje efectivo de actualización	
			100%		Numero de expedientes resueltos actualización	Direcciones Regionales de Grandes Contribuyentes
		Seguimiento de OT que presentan declaración ISV	100%	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Seguimiento de OT que ya presentaron declaración de ISV/ monitoreo de ISV	Direcciones Regionales, Departamentales y Oficinas Tributarias del Departamento de Asistencia al Cumplimiento
		Índice de Satisfacción del Obligado Tributario	80%	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Porcentaje de Satisfacción	Direcciones Regionales, Departamentales y Oficinas Tributarias del Departamento de Asistencia al Cumplimiento
			<80%		Plan de Acción de mejoras en el índice de satisfacción del OT	
		Actualización Trimestral de preguntas frecuentes a nivel nacional	72	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Catalogo de preguntas frecuentes (Jefes de Asistencia)	Direcciones Regionales, Departamentales y Oficinas Tributarias del Departamento de Asistencia al Cumplimiento
			20		Catalogo de preguntas frecuentes (Coordinación de Facturación)	Direcciones Regionales de Asistencia al Cumplimiento
			4		Catalogo de preguntas frecuentes (Contact center)	Contact Center
		Número de expedientes resueltos de Facturación a nivel nacional	100%	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Solicitud de verificación (Prorroga)	Direcciones Regionales, Departamentales y Oficinas Tributarias del Departamento de Asistencia al Cumplimiento Operativo
			100%		Notificación de Documentos Fiscales no utilizados	
100%	Expedientes Varios					
Visitas a obligados tributarios con el fin de hacer cumplir los requisitos del régimen de facturación	732	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Visitas a las imprentas para ejecutar el informe de inspección	Direcciones Regionales de Asistencia al Cumplimiento		

		Ejecución de Operativos y puntos fijos en zona estratégica a nivel nacional	156	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Operativos y puntos fijos	Direcciones Departamentales y Oficinas Tributarias de Asistencia al Cumplimiento		
		Efectividad de llamadas telefónicas recibidas	100%	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Numero total de llamadas de consulta telefónica recibidas	Contact Center		
			100%		Llamadas de consulta telefónica respondidas dentro de los 6 minutos de espera			
			90%		Porcentaje efectivo de llamadas respondidas dentro de los 6 minutos de espera			
		Estadística relevante de actividades de Contact Center	100%	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Correos electrónicos atendidos	Contact Center		
			100%		Redes Sociales			
			100%		Web chat atendidos			
		Reporte de quejas y sugerencias atendidas	12	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Reporte de quejas y sugerencias atendidas	Contact Center		
		Recaudación						
		GESTIÓN DE COBRO	OE1 Incrementar la eficiencia del control y cobro de los tributos internos, combatiendo la evasión fiscal	Numero de expedientes cerrados en cobranza persuasiva a nivel nacional	378	Recaudación Normativo	Grandes	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Recaudación Operativo
6,915	Medianos y Pequeños							
Porcentaje de Montos recuperados en cobro persuasivo respecto a lo programada	Informativo			Recaudación Normativo	Grandes	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Recaudación Operativo		
	Informativo				Medianos y Pequeños			
	Informativo				Coactiva			
Porcentaje de proyectos de demanda presentados a la PGR a nivel nacional	1,235			Recaudación Normativo	Demandas Presentadas a la PGR	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Recaudación Operativo		
Porcentaje de expedientes resueltos en el mes (Periodo ≥ 2017) a nivel nacional	3,910			Recaudación Normativo	Devoluciones	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Recaudación Operativo		
	459				Notas de Crédito			
	2,874				Rectificativas			
	5,656				Expedientes Varios			
Porcentaje de depuraciones para Obligados Tributarios a nivel nacional	962	Recaudación Normativo	Grandes	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Recaudación Operativo				
	2,112		Medianos					
	17,705		Pequeños					
Fedatarios Fiscales								
	OE1 Incrementar la eficiencia del control y cobro de los tributos internos, combatiendo la evasión fiscal	Realizar operativos de facturación y visitas puntuales	600	Departamento de Fedatarios Fiscales	Disuasivo 1	Departamento de Fedatarios Fiscales		
			180		Disuasivo 2			
		Realizar acciones ejecutivas	10	Departamento de Fedatarios Fiscales	Vistas a diferentes departamentos y municipios del país	Departamento de Fedatarios Fiscales		
		Impartir Capacitaciones	100%	Departamento de Fedatarios Fiscales	Solicitudes de las Direcciones regionales, departamentales y Oficinas Tributarias	Departamento de Fedatarios Fiscales, Direcciones Regionales, Departamentales y oficinas tributarias		
Atender las solicitudes realizadas por parte de Gestión Tributaria de cada Dirección Regional,	100%	Departamento de Fedatarios Fiscales	Solicitudes atendidas	Departamento de Fedatarios Fiscales, Direcciones Regionales, Departamentales y oficinas tributarias				

		Departamental y Oficina Tributaria					
		Atender al 100% las denuncias recibidas	100%	Departamento de Fedatarios Fiscales	Disuasivo I	Departamento de Fedatarios Fiscales	
			100%		Disuasivo II		
			100%		Ejecutivo		
Realizar Operativos a Implantas	12	Departamento de Fedatarios Fiscales	Operativos realizados a implantas	Departamento de Fedatarios Fiscales			
Atender a las solicitudes realizadas por la coordinación de Fyduca	100%	Departamento de Fedatarios Fiscales	Operativos en Bodega	Departamento de Fedatarios Fiscales			
	100%		Operativos en Carretera				
Gestión Tributaria							
Controles Extensivos	OE1 Incrementar la eficiencia del control y cobro de los tributos internos, combatiendo la evasión fiscal	Porcentaje de Cumplimiento de actuaciones de controles extensivos de Diferencias (Selección)	100%	Gestión Tributaria Normativo	Grandes	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Gestión Tributaria Operativo	
			100%		Medianos y Pequeños		
Porcentaje de Cumplimiento de actuaciones de controles extensivos de comprobaciones abreviadas (Selección)		100%	Gestión Tributaria Normativo	Grandes	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Gestión Tributaria Operativo		
		100%		Medianos y Pequeños			
Devoluciones	OE1 Incrementar la eficiencia del control y cobro de los tributos internos, combatiendo la evasión fiscal	Porcentaje de Resolución de Devolución de expedientes resueltos en el mes	Según Corresponda	Gestión Tributaria Normativo	Archivo	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Gestión Tributaria Operativo	
			23		Impuesto Sobre la Renta		
			104		Impuesto Sobre Venta 1		
			4		Impuesto Sobre Venta 2		
			9		Impuesto Sobre Venta 4		
			12		Impuesto Sobre Venta 5		
			54		Otros		
Según Corresponda		Sanciones Administrativas					
Análisis de Casos		OE1 Incrementar la eficiencia del control y cobro de los tributos internos, combatiendo la evasión fiscal	Porcentaje de resolución de expedientes de análisis de casos resueltas de mes	Según Corresponda	Gestión Tributaria Normativo	Archivo	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Gestión Tributaria Operativo
				2,458		Comunicaciones de Cierre	
				Según Corresponda		Verificaciones de Cierre	
				Según Corresponda		Arrastre de perdidas	
				523		Prestamistas No bancarios	
				1132		Baja de Obligaciones	
	Según Corresponda			Regularizaciones			
	1163			Solicitudes Varias			
335	Descargo de Omisos						
Auditoria Tributaria							
	OE1 Incrementar la eficiencia del control y cobro de los tributos internos,		Porcentaje de cumplimiento de actuaciones de controles extensivos	15	Auditoria Tributaria Normativo	Actuaciones de Control	Fiscalidad Internacional y Precios de Transferencia

Resolución	Control Intensivo	combatiendo la evasión fiscal	Montos Generados por gestión de Actuaciones de Controles Extensivos	Según Corresponda	Auditoria Tributaria Normativo	Montos Generados	Fiscalidad Internacional y Precios de Transferencia	
			Porcentaje de Auditorias Cerradas con resolución	52	Auditoria Tributaria Normativo	Grandes	Direcciones Regionales del Departamento de Gestión Tributaria, Fiscalidad Internacional y Precios de Transferencia	
				87		Medianos y pequeños		
				4		Precios de Transferencia		
	Montos generados por gestión de actuaciones de auditoria	Según Corresponda	Auditoria Tributaria Normativo	Grandes	Direcciones Regionales del Departamento de Gestión Tributaria, Fiscalidad Internacional y Precios de Transferencia			
		Según Corresponda		Medianos y pequeños				
		Según Corresponda		Precios de Transferencia				
	Porcentaje de resolución de expedientes	60	Auditoria Tributaria Normativo	Precios de Transferencia	Fiscalidad Internacional y Precios de Transferencia			
	CADENA DE APOYO							
	Dirección Nacional de Gestión Estratégica							
Departamento de Planificación y Control de Gestión	OE1 Incrementar la eficiencia del control y cobro de los tributos internos, combatiendo la evasión fiscal OE2 Incrementar la calidad de servicios a través de la estandarización de procesos que permitan el cumplimiento voluntario	Distribución y monitoreo mensual de metas de recaudación	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Metas de Recaudación	Departamento de Planificación y Control de Gestión		
		Proyección de metas de Recaudación a nivel municipal	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Metas de Recaudación	Departamento de Planificación y Control de Gestión		
		(Coordinación, consolidación y publicación del POA Institucional) Formulación POA	4	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Formulación POA	Departamento de Planificación y Control de Gestión		
		Evaluación POA	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Evaluaciones POA	Departamento de Planificación y Control de Gestión		
		Informes Trimestrales de Resultados de Gestión	4	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Informes de Resultados de Gestión	Departamento de Planificación y Control de Gestión		
		Reporte de recaudación (Diario)	251	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Reportes de Recaudación	Departamento de Planificación y Control de Gestión		
		Reportes Definitivos de Recaudación	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Definitivos de Recaudación	Departamento de Planificación y Control de Gestión		
		Actualización OAIP	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Actualizaciones Mensuales OAIP	Departamento de Planificación y Control de Gestión		
		Informe Ejecutivo de Recaudación	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Informe Ejecutivo de Recaudación por Dirección	Departamento de Planificación y Control de Gestión		
		Formulación SIAFI GES siguiente periodo fiscal	1	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Formulación SIAFI GES	Departamento de Planificación y Control de Gestión		
		Formulación SGPR siguiente periodo fiscal	1	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Formulación SGPR	Departamento de Planificación y Control de Gestión		
		Evaluación SIAFI GES	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Evaluación Mensual SIAFI GES	Departamento de Planificación y Control de Gestión		
		Evaluación SGPR	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Evaluación Mensual SGPR	Departamento de Planificación y Control de Gestión		

Departamento de Gestión de Procesos	Informe Trimestral para SEFIN	4	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Informe Trimestral SEFIN	Departamento de Planificación y Control de Gestión	
	Alineamiento POA para Formulación PACC siguiente periodo fiscal	1	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Formulación POA y PACC siguiente periodo fiscal	Departamento de Planificación y Control de Gestión y Departamento Administrativo	
	Monitoreo y Seguimiento de gestión a nivel nacional (Giras)	4	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Giras de monitoreo y seguimiento a nivel nacional	Departamento de Planificación y Control de Gestión	
	Evaluación Anual PEI	1	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Evaluación Anual PEI	Departamento de Planificación y Control de Gestión	
	Coordinar la formulación de la memoria institucional	1	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Realización de Informe de Memoria Institucional SAR	Departamento de Planificación y Control de Gestión y Direcciones Nacionales	
	SIPOC (Proveedor, insumo, etapa, producto, cliente)	10	Departamento de Gestión de Procesos	SIPOC elaborados	Departamento de Gestión de Procesos	
	Diagramas de flujo y descriptivo	72	Departamento de Gestión de Procesos	Diagramas y Flujos Elaborados	Departamento de Gestión de Procesos	
	Matriz de Indicadores (Tabla indicadores)	7	Departamento de Gestión de Procesos	Indicadores	Departamento de Gestión de Procesos	
	Elaborar matriz de riesgo de manual de proceso	7	Departamento de Gestión de Procesos	Matrices realizadas	Departamento de Gestión de Procesos	
	Administración de Contrato de Consultores (Informe de Seguimiento)	11	Departamento de Gestión de Procesos	Informes Elaborados	Departamento de Gestión de Procesos	
	Elaborar Documento Institucional (Documento Elaborado Manual de Procedimiento, Instructivo, Guía, Manual de Usuario)	48	Departamento de Gestión de Procesos	Documentos Elaborados	Departamento de Gestión de Procesos	
	Departamento de Inteligencia	Identificación	100%	Departamento de Inteligencia	Detectar fuentes de identificación de riesgos	Departamento de Inteligencia
			100%	Departamento de Inteligencia	Aplicar ciclo de identificación de riesgos	Departamento de Inteligencia
100%			Departamento de Inteligencia	Documentar Ficha de Observación	Departamento de Inteligencia	
100%			Departamento de Inteligencia	Documentar ficha de riesgo	Departamento de Inteligencia	
4			Departamento de Inteligencia	Incorporación de nuevas fichas al Catalogo	Departamento de Inteligencia	
100%		Departamento de Inteligencia	Identificar Información Disponible	Departamento de Inteligencia		
Análisis, Valoración y Priorización		3	Departamento de Inteligencia	Sistematización de Indicadores y Riesgos	Departamento de Inteligencia	
		3	Departamento de Inteligencia	Programar modulo de Selección y Asignación	Departamento de Inteligencia	
		1	Departamento de Inteligencia	Integrar el Módulo preprogramado de Evaluación al MGR-H	Departamento de Inteligencia	
Asignación y Planificación		100%	Departamento de Inteligencia	Priorización de Obligados Tributarios Elegibles	Departamento de Inteligencia	
		100%	Departamento de Inteligencia	Elaborar propuesta del plan de gestión del cumplimiento tributario PGCT.	Departamento de Inteligencia	
		100%	Departamento de Inteligencia	Ejecutar Módulo de Selección y Asignación	Departamento de Inteligencia	
		100%	Departamento de Inteligencia	Validar la Selección	Departamento de Inteligencia	
	100%	Departamento de Inteligencia	Entregar asignación de casos	Departamento de Inteligencia		

Departamento de estudios fiscales y económicos		Evaluación y Seguimiento	100	Departamento de Inteligencia	Asignación de Controles Intensivos e Extensivos (Fiscalidad y Precios de Transferencia)	Departamento de Inteligencia		
			800	Departamento de Inteligencia	Asignación de Controles Extensivos Gestión Tributaria	Departamento de Inteligencia		
			100%	Departamento de Inteligencia	Diseño de Tratamiento	Departamento de Inteligencia		
			12	Departamento de Inteligencia	Elaboración del POA del Departamento de Inteligencia	Departamento de Inteligencia		
			4	Departamento de Inteligencia	Evaluación de tratamiento	Departamento de Inteligencia		
			4	Departamento de Inteligencia	Ejecutar seguimientos a Regionales y Apoyo a Regionales	Departamento de Inteligencia		
			1	Departamento de Inteligencia	Integrar el Módulo preprogramado de Evaluación al MGR-H	Departamento de Inteligencia		
			100%	Departamento de Inteligencia	Seguimiento de compromisos del Comité de Gestión de Riesgo	Departamento de Inteligencia		
			4	Departamento de Inteligencia	Análisis Sistemático de la Calidad de Datos	Departamento de Inteligencia		
			1	Departamento de Inteligencia	Plan de Información	Departamento de Inteligencia		
			100%	Departamento de Inteligencia	Requerimientos de Información	Departamento de Inteligencia		
			100%	Departamento de Inteligencia	Herramientas y Desarrollos Tecnológicos	Departamento de Inteligencia		
		100%	Departamento de Inteligencia	Elaboración de perfiles MGR-H	Departamento de Inteligencia			
		100%	Departamento de Inteligencia	Elaboración Perfiles Máximas Autoridades	Departamento de Inteligencia			
		1	Departamento de Inteligencia	Reingeniería del MGR-H	Departamento de Inteligencia			
		1	Departamento de Inteligencia	Convenios de Información	Departamento de Inteligencia			
		6	Departamento de Inteligencia	Elaboración de Dashboard	Departamento de Inteligencia			
		Otras tareas relacionadas con las actividades del Depto. (Elaboración de presentaciones según puntos señalados en informe del FMI)	100%	Departamento de Inteligencia	Actividades Realizadas	Departamento de Inteligencia		
		Elaboración de Estudios	2	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	Estudios Fiscales y Económicos	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos		
			2		Estudios Económicos	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos		
		Elaboración de Notas Técnicas	6	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	Notas Elaboradas	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos		
		Elaboración de Boletines Estadísticos	12	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	Boletines elaborados	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos		
		Evaluación y Proyección de Impuestos	4	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	Evaluación y Proyecciones elaboradas	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos		
		Solicitudes de información y requerimientos de otras áreas	100%	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	Solicitudes de Información y Requerimientos atendidos	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos		
		Inspectoría General						
			OE1 Incrementar la eficiencia del control y cobro de los tributos internos, combatiendo la	Elaboración y ejecución del plan de gestión de riesgo	22	Inspectoría General	Riesgos Gestionados/Riesgos Identificados	Departamento de Inspectoría General, Seguridad de la Información, CIPLAFT, Auditoría Forense, investigaciones Internas e Investigaciones Tributarias, Investigaciones Basadas en Riesgos

evasión fiscal OE2 Incrementar la calidad de servicios a través de la estandarización de procesos que permitan el cumplimiento voluntario	Cantidad de Dictámenes informáticos forenses ejecutados	2	Inspección General	Dictámenes informáticos forenses realizados	Departamento de Inspección General y Seguridad de la Información	
	Cantidad de Auditorías en los Sistemas Ejecutadas según el Plan de Control Interno de Seguridad de la Información Institucional	96	Inspección General	Casos con dictamen técnico terminado	Departamento de Inspección General y Seguridad de la Información	
	Cantidad de casos resueltos a dictamen técnico pericial en auditorías forenses	7	Inspección General	Casos con dictamen técnico /total casos iniciados	Departamento de Inspección General y Auditoría Forense	
	Montos determinados por auditorías forenses a dictamen técnico	Informativo	Inspección General	Montos Determinados por Auditorías Forenses	Departamento de Inspección General y Auditoría Forense	
	Porcentaje de respuestas a requerimientos realizados por operadores de justicia	600	Inspección General	Respuestas proporcionadas/requerimientos solicitados	Departamento de Inspección General y CIPLAFT	
	Porcentaje de OT con presunción de operaciones con riesgo para la AT	100%	Inspección General	OT con riesgos presuntos/ total de OTAG'S registrados	Departamento de Inspección General y CIPLAFT	
	Cantidad de investigaciones terminadas con informe de investigación transferidas (internos y externos)	45	Inspección General	Investigaciones concluidas con indicios de incumplimiento tributario y/o sanciones disciplinarias, remitidas internamente	Departamento de Inspección General e investigaciones Internas e Investigaciones Tributarias	
		15	Inspección General	Investigaciones concluidas con indicios de Delito o conductas conexas, remitidas a entes acusadores u otra institución	Departamento de Inspección General e investigaciones Internas e Investigaciones Tributarias	
	Cantidad de Análisis preliminar de denuncias remitidas, cuyo resultado indica que la misma debe ser gestionada por otro departamento o Institución	Según Corresponda	Inspección General	Análisis preliminar de denuncias concluidas y remitidas a entes internos o externos	Departamento de Inspección General e investigaciones Internas e Investigaciones Tributarias	
	Cantidad de revisiones en los procesos realizados en el SAR.	3	Inspección General	Porcentaje de investigaciones de riesgo en los procesos ejecutadas y remitidas	Departamento de Inspección General e investigaciones basadas en Riesgo	
Secretaría General						
Gestión de Trámites	OE1 Incrementar la eficiencia del control y cobro de los tributos internos, combatiendo la evasión fiscal	Porcentaje de cumplimiento de traslado de expedientes a áreas resolutoras	100%	Secretaría General	Expedientes Traslados a áreas resolutoras	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de recepción y notificación operativo
		Porcentaje de Reducción de mora de	100%	Secretaría General	Reducción de mora de expedientes de notificación	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de recepción y notificación operativo

Secretaria General	expedientes de notificación					
	Porcentaje de Notificaciones efectivas	100%	Secretaria General	Notificación realizadas	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de recepción y notificación operativo	
	Porcentaje de notificaciones efectivas dentro del plazo	100%	Secretaria General	Notificacaciones realizadas dentro del plazo	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de recepción y notificación operativo	
	Porcentaje de notificaciones ilocalizables en la gestión de notificación	100%	Secretaria General	Notificaciones ilocalizables	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de recepción y notificación operativo	
	Elaboración de Instrucciones, procedimientos, etc.	Trimestral	Secretaria General	Instrucciones y procedimientos realizados	Secretaria general	
	Porcentaje de peticiones resueltas	100%	Secretaria General	Peticiones realizadas	Secretaria general	
	Actualización de Requisitos mínimos	Semestral	Secretaria General	Requisitos minimos actualizados	Secretaria general	
	Supervisión y seguimiento a las actividad programadas en POA	100%	Secretaria General	Monitoreo de las actividad programadas en POA	Secretaria general	
	Porcentaje de cumplimiento de estrategia de notificación por realizar	100%	Secretaria General	Cumplimiento de la estrategia de notificación	Secretaria general	
	Revisión de actualización de Sofia por parte de los colaboradores	Trimestral	Secretaria General	Monitoreo de la actualización de sofia por parte de los colaboradores	Secretaria general	
	Acciones para depurar Sofia	Trimestral	Secretaria General	Depuracion de Sofia	Secretaria general	
	Porcentaje de cumplimiento de resolución de tramites (mora a partir de diciembre 2018)	100%	Secretaria General	Resolución de Tramites realizados en plazo	Secretaria general	
	Porcentaje de tramites resueltos dentro del plazo	100%	Secretaria General	Resolución de Tramites realizados en plazo	Secretaria general	
	Acciones para organizar archivo inactivo	Trimestral	Secretaria General	Acciones realizadas	Secretaria general	
	OAIP	Porcentaje de cumplimiento según IAIP	100%	Secretaria General	Actualización del PORTAL	OAIP
	Archivo	Porcentaje de registros de datos generales de expedientes inactivos	100%	Secretaria General	Registros de Datos realizados	Archivo
		Porcentaje de cierre de expedientes	100%	Secretaria General	Expedientes Cerrados	Archivo

Dirección Nacional de Talento Humano						
Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano	OE3 Incrementar el nivel de competencia y habilidades de los colaboradores mediante la implementación de los subsistemas de talento humano	Porcentaje de Dotación de Colaboradores por Dirección	120	Dirección Nacional de Talento Humano	Contrataciones efectivas	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
		Tiempo Promedio de Cobertura de Vacantes	≤ 32 DIAS	Dirección Nacional de Talento Humano	Días desde que se genera la vacante	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
		Evaluación de Desempeño	100%	Dirección Nacional de Talento Humano	Evaluación realizada	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
		Ejecutar el Plan de Bienestar y Seguridad Ocupacional	42	Dirección Nacional de Talento Humano	Plan ejecutado	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
		Capacitaciones a nivel directivo y de la DNTH sobre gestión de riesgo de capital humano	1	Dirección Nacional de Talento Humano	Capacitaciones realizadas	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
		Ejecución de Plan de Gestión del Riesgo	1	Dirección Nacional de Talento Humano	Plan ejecutado	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
		Informe Ejecutivo sobre el análisis de impacto de mitigación de riesgos de capital humano	1	Dirección Nacional de Talento Humano	Informe elaborado	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
		Ejecución del Plan de Género a nivel Institucional	4	Dirección Nacional de Talento Humano	Plan ejecutado	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
		Aplicación de encuesta de clima laboral a nivel nacional	2	Dirección Nacional de Talento Humano	Encuesta aplicada	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
		Departamento de Gestión de		Porcentaje de Rotación Voluntaria	≤5%	Dirección Nacional de Talento Humano
Porcentaje de Rotación Involuntaria	≤5%			Dirección Nacional de Talento Humano	Rotación de personal	Departamento de Gestión de Talento Humano
Inducción del RECAEFUSAR a nuevos colaboradores	4			Dirección Nacional de Talento Humano	Inducciones Realizadas	Departamento de Gestión de Talento Humano
Dirección Nacional Administrativa Financiera						
Departamento Administrativo	OE6 Incrementar la eficiencia en la ejecución de los recursos financieros a través de la correcta y oportuna distribución de la asignación presupuestaria	Porcentaje de cumplimiento de plan anual de compras y contrataciones	100%	Dirección Nacional Administrativa Financiera	Plan anual de compras y contrataciones ejecutado	Departamento Administrativo
		Porcentaje de cumplimiento de plan anual de compras y contrataciones en el plazo	100%	Dirección Nacional administrativa Financiera	Plan anual de compras y contrataciones ejecutado en el plazo	Departamento Administrativo
		Monitorear que las solicitudes de compras de las diferentes direcciones ingresen a DNAF los primeros 5 días del mes	100%	Dirección Nacional administrativa Financiera	Monitoreo de solicitudes ingresadas	Departamento Administrativo

Departamento Financiero	Matriz PACC, procesos ejecutados y pagados en el mes planificado	100%	Dirección Nacional administrativo Financiera	Matriz PACC ejecutada	Departamento Administrativo
	Reducir al 0% las compras no programadas en PACC	0%	Dirección Nacional administrativo Financiera	Reducción de compras no programadas	Departamento Administrativo
	Inventario actualizado en base a análisis de consumo histórico y real a nivel nacional	12	Dirección Nacional administrativo Financiera	Inventarios Actualizados	Departamento Administrativo
	Porcentaje de cumplimiento efectivo de la matriz de viáticos	100%	Dirección Nacional administrativo Financiera	Matriz de viaticos ejecutada	Departamento Administrativo
	0% pagos de intereses moratorios	0%	Dirección Nacional administrativo Financiera	Pagos Realizados	Departamento Administrativo
	Porcentaje de eficiencia en el pago oportuno de servicios públicos	100%	Dirección Nacional administrativo Financiera	Pagos Realizados	Departamento Administrativo
	100% de los procesos licitatorios y contrataciones directas ejecutados y pagados en el mes programado por las diferentes direcciones	100%	Dirección Nacional administrativo Financiera	Procesos de licitación a tiempo	Departamento Administrativo
		0%		Procesos de licitación atrasados	
	Porcentaje de ejecución presupuestaria (servicios personales)	Informativo	Dirección Nacional administrativo Financiera	Ejecución Presupuestaria ejecutada (Servicios personales)	Departamento Financiero
	Porcentaje de ejecución presupuestaria (servicios no personales)	Informativo	Dirección Nacional administrativo Financiera	Ejecución Presupuestaria ejecutada (Servicios no personales)	Departamento Financiero
	Porcentaje de ejecución presupuestaria (materiales)	Informativo	Dirección Nacional administrativo Financiera	Ejecución Presupuestaria ejecutada (materiales)	Departamento Financiero
	Numero de reprogramaciones presupuestarias realizadas en el periodo	≤ 10 por trimestre	Dirección Nacional administrativo Financiera	Reprogramaciones presupuestarias realizadas	Departamento Financiero
	Porcentaje de ejecución presupuestaria (Inversión)	Informativo	Dirección Nacional administrativo Financiera	Ejecución Presupuestaria ejecutada (Inversión)	Departamento Financiero
	Porcentaje de ejecución presupuestaria (Transferencia)	Informativo	Dirección Nacional administrativo Financiera	Ejecución Presupuestaria ejecutada (Transferencia)	Departamento Financiero
	Porcentaje de pagos ejecutados en el plazo	Informativo	Dirección Nacional administrativo Financiera	Pagos ejecutados en plazo	Departamento Financiero
	Capacitación/ recomendaciones de UAI	1	Dirección Nacional administrativo Financiera	Capacitaciones realizadas de UAI	Departamento Financiero

		Recomendaciones de UAI/ manuales de procesos y procedimientos	1	Dirección Nacional administrativo Financiera	Recomendaciones realizadas de UAI	Departamento Financiero
Dirección Nacional de Tecnología						
Departamento de	OE4 Incrementar la innovación y modernización de la gestión institucional a través del uso de tecnologías de la información y comunicaciones	Cantidad de desarrollos tecnológicos	70	Dirección Nacional de Tecnología	Cantidad de Sets Desarrollados	Departamento de gestión de Aplicaciones
			58		Cantidad de Desarrollos Tecnológicos Certificados	
			12		Cantidad de Desarrollos Tecnológicos de BI Desarrollados	
		Cantidad de incidentes analizados	192	Dirección Nacional de Tecnología	incidentes analizados	Departamento de Gestión de Aplicaciones
Proyecto		Porcentaje de Ejecución de proyectos	100%	Dirección Nacional de Tecnología	Mesas de Ayuda	Departamento de Infraestructura y Redes
			100%		Centro alternativo de datos	
Infraestructura y		Disponibilidad de los servicios TIC	98%	Dirección Nacional de Tecnología	Porcentaje de disponibilidad de TIC (porcentaje por oficina)	Departamento de Infraestructura y Redes
			98%	Dirección Nacional de Tecnología	Porcentaje de disponibilidad de internet (Hondutel, Cable color)	
Dirección Nacional Jurídico						
Unificado		Porcentaje de Consultas atendidas	100%	Dirección Nacional Jurídico	Consultas Atendidas de los departamentos de Impugnaciones y Asesoría y Procuración Legal	Departamento de Impugnaciones y Asesoría y procuración legal
		Porcentaje de consultas atendidas en el plazo	100%		Consultas Atendidas en el plazo de los departamentos de Impugnaciones y Asesoría y Procuración Legal	
Departamento de Impugnaciones	OE1 Incrementar la eficiencia del control y cobro de los tributos internos, combatiendo la evasión fiscal	Cumplimiento del plan de capacitación interno (Impugnaciones)	8	Dirección Nacional Jurídico	Capacitaciones Realizadas	Departamento de Impugnaciones
		Revisión de Dictámenes técnicos en proceso y/o terminados de las coordinaciones de impugnaciones operativas	184	Dirección Nacional Jurídico	Dictámenes Técnicos Revisados	Departamento de Impugnaciones
		Prepara informes estadísticos productivos de impugnaciones, cada tres meses (alineado a la solicitud 5.1.1)	2	Dirección Nacional Jurídico	Informes Elaborados	Departamento de Impugnaciones
		Elaboración de planes de acción referentes a los puntos de mejora detectados en los informes de evaluación del desempeño institucional, del plan COCOIN				
		Porcentaje de Dictámenes Técnicos emitidos	291	Dirección Nacional Jurídico	Dictámenes Técnicos Elaborados	Direcciones Regionales de Impugnaciones Operativos
		Presentar Informe ejecutivo cada dos meses, de las reuniones efectuadas con primera	30	Dirección Nacional Jurídico	Informes Ejecutivos elaborados	Departamento de Impugnaciones

Departamento de Asesoría y Procuración Legal	instancia por los casos que podrían desvanecer o concederse					
	Porcentaje de Gestiones Administrativas realizadas	100%	Dirección Nacional Jurídico	Gestiones Administrativas Realizadas		Departamento de Asesoría y Procuración Legal
	Elaborar instructivos, procedimientos, lineamientos, etc.; para áreas operativas	100%	Dirección Nacional Jurídico	Instructivos, procedimientos y lineamientos elaborados		Departamento de Asesoría y Procuración Legal
	Cumplimiento del plan de capacitación interno	100%	Dirección Nacional Jurídico	Capacitaciones Realizadas		Departamento de Asesoría y Procuración Legal
	Supervisión de expedientes administrativos de las unidades legales operativas	100%	Dirección Nacional Jurídico	Expedientes administrativos supervisados		Departamento de Asesoría y Procuración Legal
	Supervisión de expedientes judiciales	100%	Dirección Nacional Jurídico	Expedientes Judiciales supervisados		Departamento de Asesoría y Procuración Legal
	Informe de sentencias judiciales	100%	Dirección Nacional Jurídico	Informes elaborados de sentencias judiciales		Departamento de Asesoría y Procuración Legal
	Mantener actualizada los textos de las leyes tributarias	100%	Dirección Nacional Jurídico	Actualización de los textos de las leyes tributarias		Departamento de Asesoría y Procuración Legal
	Gestión operativa	Porcentaje de expedientes resueltos	337	Dirección Nacional Jurídico	Inventario en años anteriores	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Asesoría y procuración legal operativo
			2064		Nuevo Código	
496			Recursos de reposición			
323			Devoluciones (Notas de crédito- dinero en efectivo)			
100%			Fiscalizaciones			
1668			Otros			
Relaciones Publicas						
OE2 Incrementar la calidad de servicios a través de la estandarización de procesos que permitan el cumplimiento voluntario	Cobertura de Eventos	24	Departamento de Relaciones Publicas	Eventos cubiertos		Departamento de Relaciones Publicas
	Coordinación de entrevistas	24	Departamento de Relaciones Publicas	Entrevistas coordinadas		Departamento de Relaciones Publicas
	Organización de conferencia de prensa	12	Departamento de Relaciones Publicas	Conferencias de prensa Organizadas		Departamento de Relaciones Publicas
	Monitoreo Diario de Medios	250	Departamento de Relaciones Publicas	Monitoreos de medios realizados		Departamento de Relaciones Publicas
	Organización de Jornadas de Oración	11	Departamento de Relaciones Publicas	Jornadas de Oración organizadas		Departamento de Relaciones Publicas
	Elaboración y Difusión de notas de prensa	112	Departamento de Relaciones Publicas	Notas de prensa realizadas		Departamento de Relaciones Publicas
	Coordinación de eventos	2	Departamento de Relaciones Publicas	Eventos coordinados		Departamento de Relaciones Publicas
	Seguimiento del plan de manejo de crisis	12	Departamento de Relaciones Publicas	Plan de manejo de crisis		Departamento de Relaciones Publicas
	Participación en programa de radio RNH	47	Departamento de Relaciones Publicas	Participaciones realizadas		Departamento de Relaciones Publicas

		Alimentación/ Actualización de Intranet	12	Departamento de Relaciones Publicas	Actualizaciones realizadas	Departamento de Relaciones Publicas
Comunicación e Imagen						
OE2 Incrementar la calidad de servicios a través de la estandarización de procesos que permitan el cumplimiento voluntario		Conferencias en Línea	24	Departamento de Comunicación e imagen	Comunicación Externa: Webinars de diferentes temas tributarios en redes sociales	Departamento de Comunicación e imagen
		Campañas de orientación al Obligado Tributario como apoyo al cumplimiento voluntario de sus obligaciones fiscales.	12	Departamento de Comunicación e imagen	Comunicación Externa: ISV, Oficina Virtual, DMC, PACTA, ISR.	Departamento de Comunicación e imagen
		Socialización de Modelo de Gestión Institucional	12	Departamento de Comunicación e imagen	Comunicación Interna: Artes para Fondos de Pantalla	Departamento de Comunicación e imagen
		Recursos Multimedia	12	Departamento de Comunicación e imagen	Tutoriales, presentaciones	Departamento de Comunicación e imagen
		Comunicaciones Audiovisuales (Artes, material pop)	12	Departamento de Comunicación e imagen	Comunicación Externa	Departamento de Comunicación e imagen
		Producción de diseños "Bienestar y Seguridad Ocupacional" (Talento Humano)	12	Departamento de Comunicación e imagen	Comunicación Interna	Departamento de Comunicación e imagen y Talento Humano
		Socialización de Capacitaciones Programadas (Formación y Capacitación)	120	Departamento de Comunicación e imagen	Comunicación Externa	Departamento de Comunicación e imagen y Formación y capacitación
		Ampliación del Manual de Marca	12	Departamento de Comunicación e imagen	Comunicación Externa, Comunicación Interna	Departamento de Comunicación e imagen
		Crecimiento de Seguidores en Redes sociales	5% 5% 5% 5%	Departamento de Comunicación e imagen	Facebook Twitter LinkedIn Instagram	Departamento de Comunicación e imagen
	Departamento de Formación y Capacitación					
OE5 Incrementar los conocimientos tributarios de los ciudadanos para fortalecer el cumplimiento voluntario de sus obligaciones y la promoción de la cultura cívica tributaria	Porcentaje de Cumplimiento del Plan Anual de Educación Fiscal		1090	Departamento de Formación y Capacitación	Porcentaje de docentes capacitados	Departamento de Formación y Capacitación
			540		Cobertura de centros educativos por departamento geográfico	
			51,300		Entrega de material didáctico a la población estudiantil beneficiadas	
			17		Monitoreos a centros educativos capacitados	
			24		Realizar eventos lúdicos de Educación Fiscal	
	Porcentaje de Cumplimiento del Plan Anual de Formación Interna		50	Departamento de Formación y Capacitación	Porcentaje de Temas Impartidos en base al Plan de Formación	Departamento de Formación y Capacitación
			7		Porcentaje de capacitaciones virtuales impartidas a colaboradores	
			3,200		Porcentaje de Colaboradores capacitados de forma presencial	
			100%		Porcentaje de colaboradores con calificación aprobada	

	Porcentaje de Cumplimiento de capacitaciones a obligados tributarios (Escuela de Formación para OT'S)	6	Departamento de Formación y Capacitación	Cursos Virtuales implementados para obligados tributarios	Departamento de Formación y Capacitación
		240		Capacitaciones presenciales impartidas a OT'S	
	Porcentaje del Cumplimiento del Proyecto NAF	5	Departamento de Formación y Capacitación	Implementación de Centros de Atención NAF	Departamento de Formación y Capacitación
		150		Atención a Obligados Tributarios a través de Centros NAF	
		28		Cumplimiento de capacitaciones a equipos NAF	
	Porcentaje de cobertura de capacitación (colaboradores capacitados/total colaboradores SAR)	95%	Departamento de Formación y Capacitación		Departamento de Formación y Capacitación
	Nivel de ejecución de acciones de capacitaciones priorizadas	24	Departamento de Formación y Capacitación	Porcentaje de capacitaciones priorizadas impartidas	Departamento de Formación y Capacitación
Porcentaje de satisfacción por capacitación recibida	100%	Departamento de Formación y Capacitación	Porcentaje de satisfacción en capacitaciones presenciales	Departamento de Formación y Capacitación	
	100%		Porcentaje de capacitaciones virtuales		
Porcentaje de Asistencia y capacitación global en las capacitaciones impartidas en el periodo (colaboradores que asistieron/colaboradores convocados)	100%	Departamento de Formación y Capacitación	informativo	Departamento de Formación y Capacitación	

Departamento de Auditoría Interna

OE2 Incrementar la calidad de servicios a través de la estandarización de procesos que permitan el cumplimiento voluntario	Auditorías en procesos años anteriores	1	Departamento de Auditoría Interna	Auditoría especial servicios públicos	Departamento de Auditoría Interna
		1		Auditoría especial viáticos y gastos de viaje	
	Auditorías a realizar en año fiscal vigente	1	Departamento de Auditoría Interna	Auditoría especial al rubro de compras de bienes, materiales y suministros	Departamento de Auditoría Interna
		1		Auditoría especial al rubro de arrendamiento	
		1		Auditoría especial al rubro de combustible	
		1		Auditoría especial al rubro de talento humano	
	Elaboración de Informes Trimestrales	4	Departamento de Auditoría Interna	Informes Elaborados	Departamento de Auditoría Interna
	Seguimiento al plan de acción de recomendaciones	12	Departamento de Auditoría Interna	Informes de seguimiento	Departamento de Auditoría Interna
	Evaluación separada de control interno	1	Departamento de Auditoría Interna	Elaboración de Informes	Departamento de Auditoría Interna
	Revisión de causaciones y declaraciones juradas	4	Departamento de Auditoría Interna	Informes Elaborados	Departamento de Auditoría Interna
Revisión de la ejecución presupuestaria	4	Departamento de Auditoría Interna	Informes Elaborados	Departamento de Auditoría Interna	

	Horas de Capacitaciones	80	Departamento de Auditoria Interna	Informes Elaborados	Departamento de Auditoria Interna
	Auditoria de Gestión o Desempeño operativo al procedimiento de revisión administrativa	1	Departamento de Auditoria Interna	Informes Elaborados	Departamento de Auditoria Interna
	Auditoria de Gestión al registro de la base de datos de los contribuyentes	1	Departamento de Auditoria Interna	Informes Elaborados	Departamento de Auditoria Interna