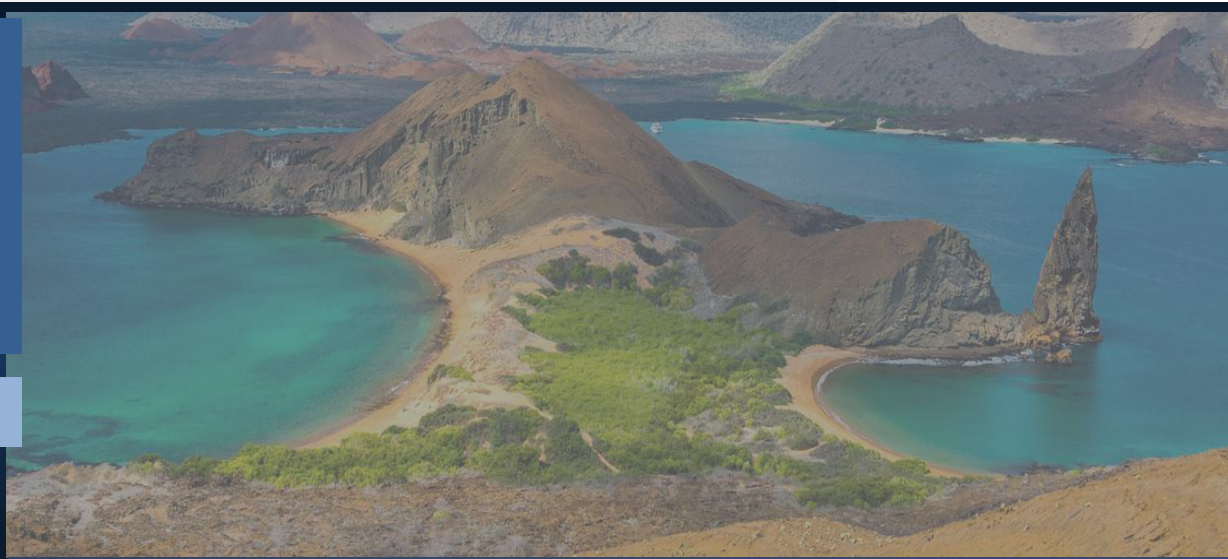


Informe de Gestión

Enero – Diciembre 2017

Dirección Nacional de Planificación y
Gestión Estratégica

Enero, 2018



Índice

- 1** Introducción
- 2** Gestión Operativa
- 3** Anexos

INTRODUCCIÓN

En atención a la Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas (publicada en el Registro Oficial No. 206, de 2 de diciembre de 1997), en su artículo 7 numeral 14, entre las funciones del Director General se señala la de presentar al Comité de Política Tributaria los informes trimestrales de labores, de ejecución de la política tributaria y de seguimiento de los planes y programas del Servicio de Rentas Internas por ello y dando cumplimiento a la Ley mencionada, la Dirección de Planificación y Control de Gestión informa cada trimestre el Informe de Labores, en el cual se sintetiza los logros y metas alcanzadas por cada Dirección durante el referido período.

Durante los últimos años se ha evidenciado un importante incremento en la recaudación de impuestos administrados por el SRI, esto sin embargo no se debe a la aplicación de reformas tributarias sino a la eficiencia en la gestión de la Institución, a las mejoras e implementación de sistemas de alta tecnología, desarrollo de productos innovadores como la Facturación Electrónica, SRI móvil, servicios en línea, reducción de costos indirectos a la ciudadanía y el afianzamiento de la cultura tributaria, además del incremento significativo de contribuyentes.

Durante el período transcurrido de enero a diciembre 2017, el total de recaudación incluyendo contribuciones solidarias alcanzó los USD 13.680 millones de dólares y un crecimiento del 3,2% frente a la recaudación alcanzada en comparación al año 2016, la recaudación sin contribuciones solidarias alcanzó los USD 13.223 millones lo que representa un crecimiento del 9,4% con relación al mismo período (Anexo 1), por lo cual es importante mencionar que durante los 20 años de gestión que lleva el Servicio de Rentas Internas la recaudación creció 9 veces gracias a las acciones realizadas respecto a la eficiencia de la gestión de la Institución. (Anexo 2).

El Servicio de Rentas Internas implementó el Sistema de Identificación, Marcación, Autenticación, Rastreo y Trazabilidad Fiscal (SIMAR), como mecanismo de control a cigarrillos, cervezas y bebidas alcohólicas, como parte de los procesos de control derivados de la implementación del SIMAR, hasta la fecha el Servicio de Rentas Internas ha incautado, en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato, Ibarra, Loja, Manta, Portoviejo, Babahoyo y Machala, 40.934 botellas de bebidas alcohólicas y cervezas y 54.780 cigarrillos de producción nacional que no contaban con los componentes físicos de seguridad (CFS).

En el mes de abril del presente año se recibe por parte de la Secretaría Nacional de la Administración Pública SNAP la certificación en el tercer nivel de madurez denominado "Desarrollado" dentro del Modelo Ecuatoriano de Excelencia PROEXCE, por parte del organismo regulador se emitió un informe con áreas de mejora a trabajar en el SRI, a fin de obtener el cuarto y último nivel denominado "Excelencia".

Uno de los logros más importantes alcanzados en el año 2017, es la implementación en la página web institucional de la herramienta "Estadísticas multidimensionales y ficha de Empresas Fantasma", esta herramienta permite visualizar datos de empresas consideradas como inexistentes o fantasmas, tales como: montos de ventas, información del RUC, valores declarados en Impuesto a la Renta e IVA y gráficos de ubicación.

En el 2017 existieron cambios importantes en el proceso de facilidades de pago, siendo el de mayor impacto la implementación de facilidades de pago a través de la web en el mes de Octubre. El mismo produjo un incremento promedio del 23% adicional a las solicitudes por facilidades de pago.

Durante el periodo enero a diciembre del 2017 el proyecto MIP (Módulo Integral de Pagos) fue implementado en la Administración Tributaria con el objetivo de recaudar el pago de deudas a través de débito directo a la cuenta, esta nueva funcionalidad, disponible en la sección Servicios en Línea del portal web, permite al contribuyente seleccionar las deudas que desea pagar a través de débito a su cuenta, y está disponible las 24 horas del día los 365 días del año.

En un hecho histórico de trascendental importancia, la Asamblea Nacional del Ecuador, aprobó el 14 de diciembre de 2017 una Resolución de apoyo al SRI para que continúe con la recuperación de los recursos a favor de la sociedad, aliviando las contundentes acciones de la Administración Tributaria, en su lucha permanente en contra del fraude y la evasión fiscal.

En el mes de diciembre se obtuvo la Certificación ISO 9001:2015 "Sistema de Gestión de la Calidad – Asistencia" en los procesos de Catastro Tributario, Autorización de Transacciones, Entrega de información fiscal, Recepción de información fiscal, Proceso de apoyo y asesoría.

Las acciones emprendidas durante el 2017 han sido en beneficio del contribuyente, buscando siempre facilitar su cumplimiento voluntario, persuadiéndolo y recordándole el cumplimiento de sus obligaciones, y generando en función de la tecnología nuevos mecanismos de apoyo a las tareas de recaudación y control.

GESTIÓN OPERATIVA

1. Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano

1.1. Departamento de Asistencia al Ciudadano.

Canales de Atención

La asistencia e información al contribuyente se convierte en un pilar fundamental para la gestión institucional del Servicio de Rentas Internas, el mismo se caracteriza por brindar un servicio de calidad, eficiente, ágil y oportuno a través de los canales de atención presencial, telefónico, electrónico, móvil e información y educación tributaria.

Mediante la administración y monitoreo permanente de los canales de atención se analizan los comportamientos tributarios y se establecen estrategias necesarias para optimizar los procesos de asistencia e información, logrando incrementar el cumplimiento tributario a través de la innovación, virtualización y asistencia al ciudadano (Anexo 3)

CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL CONTRIBUYENTES ATENDIDOS
Canal de Atención Presencial	2.328.970
Canal de Atención Telefónica	593.544
Canal de Atención Electrónico (página web)	25.631.608

En el canal de atención presencial, el tiempo promedio de espera de los contribuyentes es de 15min:52seg, 1'944.966 contribuyentes fueron atendidos en el tiempo óptimo esperado de 20 minutos. (Anexo del 4 al 5)

El centro de atención telefónica en comparación con el año 2016 ha mantenido su atención durante el año 2017 en un volumen similar. (Anexo 6)

En el año 2017 el canal digital respecto a visitas registradas como accesos a la página web Institucional se ha incrementado en el 1,0% en comparación con el año 2016. (Anexo 7)

Inscripciones y Suspensiones

El número de contribuyentes inscritos en el RUC por ventanilla fue de 242.846 de los cuales el 95,8% corresponde a personas naturales y 4,1% a sociedades (ver anexo 8).

A diciembre de 2017 se incorporaron 2.653 sociedades de Economía Popular y Solidaria en el Régimen Impositivo Simplificado RISE.

513.918 contribuyentes procedieron actualizar el RUC por ventanilla durante este periodo, de los cuales el 92,7% corresponde a personas naturales y el 7,2% a sociedades (ver anexo 9);

De igual forma, 57.146 contribuyentes suspendieron y cancelaron el RUC a través de ventanilla, de los cuales el 92,5% corresponde a personas naturales y el 7,5% a sociedades (Anexo 10).

Sistema de Facturación

El sistema de facturación del SRI provee autorización individual para cada documento utilizado a través de facturación electrónica, en el año 2017 se encuentra implementado el esquema de comprobantes electrónicos a 12.502 contribuyentes.

Durante el período a nivel de comprobantes electrónicos, se realizaron pruebas y pasos a producción por: cambio de dominio a @infosri.gob.ec, nuevo captcha de consulta de validez de comprobantes, pruebas de reportes de compras, anulación de comprobantes, cambio de tarifa de IVA y nueva funcionalidad de la Factura Comercial Negociable (FCN); adicionalmente, se actualizó la ficha técnica de los Comprobantes Electrónicos (CEL), el facturador electrónico gratuito y el portal SRI&YO en Línea; se trabajó en la reestructuración y mejoramiento del cubo de información de CEL.

Catastro Vehicular

Dentro del proceso de gestión para la recaudación de los Impuestos Vehiculares se han efectuado varias actividades durante el año 2017:

- ✓ Normativa sobre Impuestos Vehiculares; en el año 2017 entró en aplicación las reformas a la Ley de Reforma Tributaria, Ley Orgánica de Discapacidades y Ley del Anciano, que establecen cambios en la base imponible para el cálculo de las rebajas del impuesto a la propiedad por tercera edad (70% FBD¹) y discapacidad (1 FBD).
- ✓ Herramienta Tecnológica (Sistema de Matriculación Vehicular), se aplicaron seguridades en las consultas de vehículos en

la página web a fin de que se eviten ataques informáticos al portal web institucional.

- ✓ Se implementaron cambios en las validaciones del Sistema de Vehículos para que se pueda otorgar las correspondientes rebajas por discapacidad y exoneraciones por tercera edad del impuesto anual a la propiedad de vehículos motorizados.
- ✓ Se emitieron importantes comunicados informativos a las Direcciones Zonales y Provinciales respecto a cambios normativos, implementación de mejoras realizadas en el sistema, cambios en formularios, simplificación de trámites y demás lineamientos.

Declaraciones y Anexos por Internet y Otros Medios

- ✓ El proyecto "Plan mantenimiento Formularios y Anexos", tiene como objetivo incrementar el cumplimiento voluntario a través de la asistencia y habilitación al ciudadano, mejoras en los formularios, anexos y otros servicios que proporciona la administración fortaleciendo los procesos de control.
- ✓ El proyecto "Formularios y Anexos 2017", creación y/o actualización, anexos, certificados, consultas y nuevos servicios nace debido a cambios normativos, mejoras en el servicio al contribuyente y para fortalecer la recepción de información para procesos de control.

El desarrollo de cada formulario, anexo, o certificado, será tanto para el sistema de generación (DIMM Anexos, DIMM Formularios), sistema de recepción (Internet, Intranet), afectación con recaudación, cobro, matriz global, creación de cubos de información y plan comunicacional tanto interno como externo.

¹ FBD: Fracción básica desgravada

Como se puede observar en el anexo 11 el número de declaraciones y anexos receptados por el periodo enero a diciembre de 2017 ha crecido en un porcentaje importante, en tal sentido se debe mejorar el servicio al contribuyente y fortalecer la recepción de la información presentada por los ciudadanos.

1.2. Departamento de Cobro.

Gestión de Cartera Activa

Con corte diciembre 31 de diciembre 2017, se puede verificar que existe un incremento en la cartera activa frente a diciembre 2016 en 90,60 millones de dólares, debido principalmente a la generación de nueva cartera por Comprobantes Electrónicos de Pago y Débitos Rechazados.

El monto más representativo dentro de la cartera activa son las actas de determinación con el 32,7% (386,39 millones de USD), seguido de las Liquidaciones de Pago las mismas que representan el 26,3% (310,70 millones de USD), títulos de crédito con el 17,7% (209,30 millones de USD), los comprobantes electrónicos de pago (CEP's) no cancelados con el 9,4% (111,19 millones de USD) y los débitos rechazados con el 4,5% (53,93 millones de USD). Este tipo de documentos representan el 90,8% de la cartera activa.

Facilidades de pago

En el 2017 existieron cambios importantes en el proceso de facilidades de pago, siendo el de mayor impacto la implementación de facilidades web en el mes de Octubre. El mismo produjo un incremento promedio del 23% adicional a las solicitudes por facilidades de pago.

En el último trimestre se registraron 6.198 solicitudes aprobadas, de esto el 76% corresponde a facilidades receptadas por ventanilla. Por

facilidades web se registra 1.461 obligaciones, que representa alrededor del 24% del total de solicitudes ingresadas de octubre a diciembre 2017. (Anexo 12)

Acción Persuasiva

Dentro del período enero a diciembre 2017, el promedio mensual de acciones persuasivas alcanzó los 293.727 contribuyentes, con un promedio en Cartera Activa de 179.914 contribuyentes

El sistema de llamadas automáticas de voz (IVR) realizó 792.985 gestiones durante el período de enero a diciembre 2017 con un promedio mensual de 66.082 llamadas realizadas a contribuyentes con deudas pendiente.

Durante el período de enero a diciembre 2017 se efectuaron 58 campañas de mensajes de texto (SMS) persuadiendo a 516.383 contribuyentes con un promedio mensual de 43.032 SMS enviados

Acción Coactiva

El Departamento de Cobro Nacional realizó acompañamientos en los días de la Recaudación de la Zonas 1, 3, 4, 6, 7 y 8 en donde se llegó a una recaudación aproximada de USD 7,39 millones de dólares, entre pagos y acuerdos de pago que se gestionaron en esos días.

Dentro del segmento de contribuyentes denominados fantasmas, se gestionó una cartera de USD 27,07 millones, y de contribuyentes que tienen obligaciones en estado confirmado se gestionó una cartera de USD 40,08 millones, generando en ambos segmentos una recaudación de USD 15,80 millones.

1.3. Departamento de Derechos del Contribuyente

Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones

Durante el período enero a diciembre 2017, los aspectos que representaron mayor proporción de quejas ingresadas fueron los problemas para elaboración y presentación de declaraciones y anexos por internet y funcionalidad de la página web; con respecto a las felicitaciones tuvo eco la calidad en la atención.

1.4. Departamento de Recaudación y Reintegros.

Recaudación Efectiva por Forma De Pago

El medio de pago más utilizado por los contribuyentes para cumplir con sus obligaciones tributarias a diciembre 2017 respecto al valor recaudado, son las declaraciones realizadas mediante "Convenio de Débito" que alcanza el 93%, mientras el 7% restante corresponde a "Otras Formas de Pago". Con relación al año 2016 se visualiza un incremento en el valor recaudado en un 0,2% (Anexo 13)

Recaudación Impuestos Vehículos

La recaudación por impuestos relacionados con vehículos motorizados a diciembre del 2017 fue alrededor de USD 302 millones, un 56% (USD 170 millones) corresponde al Impuesto a la Propiedad de Vehículos Motorizados, el 37% (USD 111 millones) corresponde al Impuesto Ambiental a la Contaminación Vehicular y el 7% (USD 21 millones) al Impuesto a la Transferencia de Dominio.

Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano RISE

La recaudación de RISE a diciembre 2017 asciende a USD 22,11 millones de dólares, con un crecimiento del 16% respecto al mismo período del año 2016. Cabe indicar que en el año 2017 se actualizaron e incrementaron los valores de las cuotas RISE de acuerdo a lo estipulado en la normativa legal y que las cuotas 2017 para los contribuyentes con domicilio tributario en las provincias de Manabí y Esmeraldas tuvieron una reducción del 50% en cumplimiento a la Ley Orgánica de Solidaridad.

Pago de Deudas por Nuevos Canales

Se puso en producción el primer entregable del Proyecto MIP²: Pago de deudas con débito directo a la cuenta, la nueva funcionalidad, disponible en la sección Servicios en Línea del portal web, permite al contribuyente seleccionar las deudas que desea pagar a través de débito a su cuenta, esta funcionalidad está disponible las 24 horas de los 365 días del año.

Al 29 de diciembre del año 2017, se recaudó el valor de USD 94,3 millones mediante los nuevos servicios implementados, procesando 315.528 transacciones.

La recaudación correspondiente al pago de deudas con tarjetas de crédito al mes de diciembre del 2017 cerró en USD 55,9 millones, valor que representa un decremento del 5,2% con respecto al año anterior.

² Módulo Integral de Pago

2. Dirección Nacional de Control Tributario

2.1. Departamento Nacional de Riesgos Tributarios

Las actividades desarrolladas se basan en el "PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS TRIBUTARIOS", el cual establece un conjunto de acciones institucionales, de nivel estratégico, táctico y operativo. Comprende todo el ciclo de la gestión de riesgos tributarios: desde la identificación, clasificación y valoración de las posibles formas de evasión y elusión tributaria, la reducción, detección, selección y cobertura de riesgos tributarios, hasta la evaluación de dicha gestión.

Las principales actividades desarrolladas por el Departamento, en el período enero a diciembre de 2017 se resumen en:

1. Atención de requerimientos de información por parte de organismos de control.
2. Modelos y matrices de riesgo
 - 2.1. Por Impuesto
 - 2.2. Por Proceso
 - 2.3. Por trama de Fraude Tributario
3. Plan de Control Tributario
4. Catastro de Segmentos de Interés Estratégico
5. Programas de prevención y reducción de riesgos tributarios
6. Administración y gestión de contribuyentes de interés estratégico
7. Análisis y gestión de la información
 - 7.1. Matriz fiscal
8. Gestión de riesgos tributarios
9. Programación de control tributario
10. Programa SRI Integra (apoyo)
11. Sistema de Investigación de Riesgos

2.2. Departamento Nacional De Gestión Tributaria

Uno de los logros más importantes alcanzados en lo que va del año 2017, es la implementación en la página web institucional de la herramienta

"Estadísticas multidimensionales de Empresas Fantasma", herramienta que permite visualizar datos de empresas fantasmas, tales como: montos de ventas, información del RUC, valores declarados en Impuesto a la Renta e IVA y gráficos de ubicación. Además, estadísticas agregadas de clientes por provincia, año de consumo, actividad económica, tipo de contribuyente y tamaño.

Así también la implementación de la herramienta SADIF a nivel nacional, aporte significativo de la Zonal 9, con el cual se busca contar con la información de los procesos de control ejecutados por los departamentos de Gestión Tributaria en tiempo real, mejorando con ello los tiempos de atención de reportes, la calidad de la data y repositorio de información de los controles ejecutados.

Los principales planes de control realizados son:

Control a Empresas Fantasma y Clientes	Producto de las acciones de control a clientes de empresas fantasmas, se han regularizado más de USD 360 millones de dólares: USD 309 millones en IR y USD 51 millones en IVA.
Control Ingresos versus ROTEF	Control de omisión Impuesto a la Renta y control de diferencias.
Control Variación Patrimonial No Justificada	Posibles omisiones de ingresos para efectos del Impuesto a la Renta.
Control de contribuciones solidarias	Controles de omisión, inconsistencias, y diferencias respecto a las contribuciones solidarias.
Control de omisos	Se espera disminuir la brecha de presentación al finalizar el año 2017 a 14.65%.

El rendimiento de los procesos de control fue de USD 598 millones de dólares. (Anexo 14)

El comportamiento de la brecha de presentación durante los meses de enero a diciembre de 2017

se mantiene en un nivel por debajo de la meta establecida. (Anexo 15 y 16).

La evolución de la brecha global de IVA, Retenciones y Anexo Transaccional presenta un comportamiento por debajo de la meta establecida durante el año 2017. (Anexos 17 al 19)

El mismo comportamiento se puede observar con las brechas correspondientes a Impuesto a la Renta de personas naturales calculado desde el mes de marzo y brecha de impuesto a la Renta de sociedades calculado a partir del mes de abril (Anexos 20 y 21).

2.3. Devoluciones de Impuestos

Durante el período enero a diciembre de 2017 se ha devuelto USD 777,3 millones de dólares lo que representa el 87% del valor total solicitado (USD 896,6 millones) por los contribuyentes, correspondiente a la devolución de IVA, IRBP³, reclamos de pago indebido, solicitudes de pago en exceso y otras devoluciones. (Anexo 22)

En el período de enero a diciembre de 2017, 331.785 ciudadanos han utilizado la opción de devoluciones en línea, habiéndose reconocido un valor total de USD 256,93 millones por este canal.

En el período de análisis se presentaron un total de 610.453 solicitudes de devolución de IVA correspondientes a adultos mayores de las cuales el 63% fueron realizadas a través de la plataforma de servicios en línea (Anexo 23).

2.4. Departamento de Auditoría Tributaria.

Durante el período enero y diciembre de 2017, se ejecutaron las siguientes actividades:

1. **Programación de casos de determinación tributaria:** 300 casos para determinación tributaria que generaron una recaudación de USD 46 millones de dólares.
2. **Programa de Control de Variación Patrimonial inusual:** En el tercer trimestre de este año se trabajó en un plan piloto para el control de variación patrimonial inusual.
3. **Papeles de Panamá:** Se han emitido 138 requerimientos de información tendientes a indagar el motivo de pagos efectuados. (Anexo 24)
4. **Sistema de identificación, marcación, autenticación, rastreo y trazabilidad fiscal SIMAR:** El proyecto SIMAR se ha convertido en un referente internacional para el control de tabaco y de sistemas de Track & Trace, es así que el Servicio de Rentas Internas ha brindado apoyo y asesoría a países de la región tales como: República Dominicana, Costa Rica, Perú, Surinam, Jamaica, Guyana, Guatemala y Brasil y recibió la premiación de la OMS por el día mundial sin tabaco 2017.

Se han autorizado 1.043,99 millones de bebidas alcohólicas, cervezas y cajetillas de cigarrillos, que corresponden a 266 contribuyentes, de estos productos ya se encuentran fabricados y activados tanto de forma manual como automática 775,33 millones; productos que hoy en día ya se encuentran en el mercado en los diversos puntos de venta a nivel nacional.

Fruto de los operativos ejecutados a nivel nacional por el Departamento de Fedatarios Fiscales durante el período 2017, se efectuaron 4.295 visitas disuasivas a productores, comercializadores y distribuidores de bebidas alcohólicas, cervezas y cigarrillos, y 130 operativos de

³ IRBP Impuesto redimible botellas plásticas

control de CFS⁴, en los cuales se incautaron 66.763 unidades de bebidas alcohólicas (entre botellas y envases tetrapack) y 56.170 cajetillas de cigarrillos que no contaban con el respectivo CFS, cuyo monto aproximado de incautación asciende a los USD 0,53 millones de dólares.

3. Departamento de Fedatarios Fiscales

En el año 2017, en el "Régimen Transacciones" se han realizado acciones de verificación de comprobantes de venta, acciones persuasivas, disuasivas y acciones colaborativas de Verificación de Actividad Económica - VAES, con el fin de informar y persuadir a los contribuyentes acerca de las obligaciones tributarias.

Los Fedatarios realizaron actividades de control tributario para verificar el cumplimiento al régimen de mercadería en bodegas, establecimientos comerciales y en el traslado de bienes, realizando al mes de diciembre 366 intervenciones.

En el "Régimen de Mercancías y SIMAR" se efectuaron 170 intervenciones de control de mercancías en establecimientos y realizaron 156 incautaciones, lo que corresponde al 92% de cumplimiento. Se efectuaron 268 intervenciones de control de mercancías en establecimientos y 227 incautaciones, ubicándose el índice de cumplimiento en el 85%.

EL equipo SIMAR, realizó intervenciones de control en establecimientos a nivel nacional, obteniendo como resultado que el 89% de los mismos tenían bebidas alcohólicas sin el

Componente Físico de Seguridad (CFS), razón por la que dichas bebidas fueron incautadas.

Se han realizado acciones colaborativas a nivel nacional de Verificación de Actividad Económica (VAE), a empresas que se presumen fantasmas o con operaciones inexistentes: las mismas que han sido atendidas en base a la información y requerimientos formales realizados por la Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia; además de otro tipo de acciones colaborativas para controlar a establecimientos gráficos, comprobantes de venta electrónicos y máquinas registradoras.

4. Departamento de Inteligencia Tributaria

En el período de enero a diciembre se ha gestionado 11 casos de inteligencia operativa, 84 reportes de datos negados denominados internamente como servicios de inteligencia y 24 análisis preliminares que son reportes previos requeridos para determinar si existen riesgos suficientes para la apertura o no de una investigación.

Los reportes de Inteligencia estratégica están relacionados con temas de Seguridad Pública y del Estado y suman un total de 19 (diecinueve) requerimientos.

Centro de Estudios Fiscales

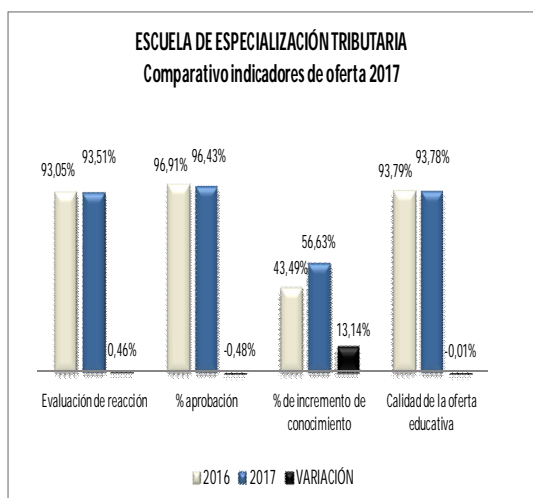
Durante el ejercicio 2017, el departamento de Estudios Fiscales ha elaborado estudios e investigaciones relacionados con los aspectos tributarios y su incidencia en el sistema económico y social, dando asesoría a la Dirección General en la formulación de propuestas de políticas fiscales, tributarias y en la definición de estrategias de control.

⁴ Componente físico de seguridad

El Departamento de Estudios de Comercio Internacional, entre sus logros principales, brindó asesoramiento y atendió todos los requerimientos provenientes de las diferentes unidades del SRI, Ministerios e Instituciones del Estado, en temas relacionados al comercio exterior tanto a nivel normativo, procesos aduaneros y sistema informático ECUAPASS.

El Departamento de Conocimiento de la Administración Tributaria orienta su gestión al cumplimiento de dos de los objetivos estratégicos del Servicio de Rentas Internas: Incrementar el desarrollo del talento humano; e, incrementar la conciencia ciudadana acerca de sus deberes y derechos.

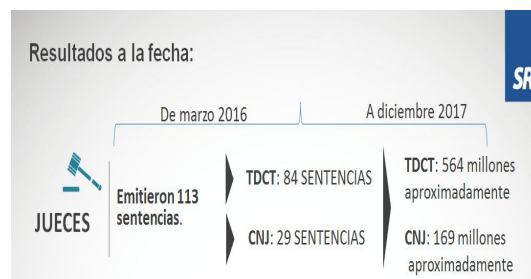
Durante el 2017, se ejecutaron 19 cursos; de los cuales, un 37% fueron presenciales, 37% fueron virtuales y 26% fueron b-learning.



5. Dirección Nacional Jurídica

Durante este período se han emitido 80 resoluciones y 10 circulares, se ha impulsado la emisión de sentencias con la finalidad de no tener causas de mayor cuantía represadas,

permitiendo obtener en casos principales 113 sentencias, que representan valores en Tribunales de USD 564 millones resueltos; y, en Corte Nacional de Justicia USD 169 millones resueltos. Tras la conclusión de estas causas en todas sus etapas, permitirá evidenciar los valores que serán objeto de recaudación. El logro alcanzado se advierte en la obtención de una respuesta que, aun cuando no sea definitiva, ya vislumbra un cierre de los procesos judiciales tanto tiempo en litigio.



En el análisis de Recursos de Revisión, se han atendido el 100% de los recursos planificados para el periodo. (618 recursos de revisión finalizados - Anexo 25)

Se atendió oportunamente en la contestación de consultas internas como externas, evidenciando el cumplimiento del 100% de consultas atendidas dentro de 30 días. (Anexo 26,27)

6. Dirección Nacional Administrativa – Financiera

En cumplimiento de las directrices entregadas por la Presidencia de la República, se efectuó la planificación, contratación de servicios de logística y gestiones para el traslado de aproximadamente 756 servidores de las Direcciones de Planificación, Control Tributario y Asistencia al Ciudadano; Centro de Estudios

Fiscales y Jurídico, Tecnologías de la Información, Dirección General, Secretaría General, Comunicación y Dirección de Talento Humano a las instalaciones de la "PLATAFORMA GUBERNAMENTAL DE GESTIÓN FINANCIERA", actividad que se desarrolló desde el mes de mayo de 2017.

Sin embargo en este proceso el consumo de uso de vouchers aumentó un 29,76% en relación al año anterior debido a estos traslados.

Se han atendido 1.869 requerimientos de movilización durante el año 2017 en las Direcciones Nacionales, existiendo un incremento en la utilización de los vehículos institucionales por traslado de los servidores entre los edificios Cáceres, Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera y edificio Alhambra.

La ejecución presupuestaria acumulada de la institución ascendió al 99,1% a diciembre 2017, en relación al codificado de USD 111,48 millones, se ejecutó USD 110.49 millones. (Anexo 28 al 30)

Secretaría General

En este período, conforme a los procedimientos establecidos en los procesos de gestión documental, las Secretarías Nacional, Zonales y Provinciales, cumplen con los Indicadores establecidos, conforme la meta establecida, a excepción del indicador de eficacia en la entrega de notificaciones, por cuanto no todos los documentos asignados son ubicados. Este indicador a diciembre de 2017 reporta una baja de trece puntos respecto a la meta, por procesos masivos de notificaciones de las unidades de Gestión Tributaria y Cobro, en respuesta se fomentará la notificación electrónica para estos grupos documentales.

El total de documentos notificados durante el periodo asciende a 3'626.198. (Anexo 31)

Se continúa trabajando en la masificación de la notificación electrónica y se está implementando controles de mejoras a los procesos para validar el cumplimiento a los procedimientos vigentes.

Se efectuó la baja documental a nivel nacional de los grupos que cumplieron los plazos de conservación, de conformidad al Oficio No. PR-SSIGB-2017-0009-O emitido por La Subsecretaría General de la Presidencia, en el cual emite el informe técnico No. DINAAP-SRI-2017-0030 favorable de baja documental en el SRI.

El número de cajas eliminadas a nivel nacional es de 7.618, lo que representa el 5,3% en relación al total de cajas custodiadas por la Institución (143.085).

7. Dirección Nacional de Talento Humano

Coordinación de Formación y Capacitación

Debido a la restricción presupuestaria en la partida capacitación, en el transcurso del año 2017 se han impulsado convenios de cooperación con organismos nacionales e internacionales, enfocando sus esfuerzos en la participación de los servidores en eventos de capacitación y formación en cursos especializados dentro y fuera del país, sin costo para la Institución. (Anexo 32)

Coordinación de Programación y Clasificación del Talento Humano

A nivel nacional se han ejecutado 309 movimientos entre traslados administrativos, traspasos de puestos, traspasos interinstitucionales y cambios administrativos, siendo este último el movimiento más relevante, debido a que ha permitido una movilidad de recursos humanos fortaleciendo conocimientos, procesos

de aprendizaje y desarrollo de carrera de los servidores. (Anexo 33)

Una vez ratificada la planificación del talento humano institucional 2017 por parte del Ministerio de Trabajo y en aplicación del Acuerdo Interministerial No. 001 se habilitó 164 partidas, de las cuales se financió la cobertura para 94, como resultado de priorizaciones presupuestarias.

Coordinación de Selección, Contratación e Inducción de Personal

El 2017 inició con una línea base de 86 partidas vacantes, de las cuales durante el transcurso del año, se gestionaron mediante concursos de méritos y oposición 84 partidas que representan un 98% de gestión; porcentaje que se incrementa en relación al ejercicio fiscal 2016 que fue de 95%. (Anexo 34)

9. Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica

9.1. Departamento de Planificación Institucional

Coordinación Nacional de Planificación Institucional

Durante el período enero a diciembre 2017, la Coordinación de Planificación Institucional dentro del ámbito que le compete, realizó las siguientes actividades:

- ✓ Elaboración del Plan Anual Terminado (PAT) – GPR 2016.
- ✓ Envío de informes a SENPLADES.
- ✓ Proceso de Rendición de Cuentas 2016
- ✓ Elaboración del Plan Anual Comprometido 2017 – Planificación Operativa Anual 2017: elaboración de FICHAS PAC 2017, de cada

uno de los departamentos, direcciones nacionales y subdirecciones, con la finalidad de contar con un respaldo de la información que se cargará en GPR 2017. Estas fichas se elaboran con la información de los POA 2017 de todas las unidades administrativas

- ✓ Programación Anual de la Planificación 2018: se realizó talleres presenciales con los Jefes Nacionales Departamentales, donde se presentó los formatos y directrices para la elaboración del POA 2018 de cada unidad administrativa, así como para la postulación de iniciativas 2018.

Acompañamiento a todas las Direcciones Nacional y Departamentos para la definición de sus objetivos y acciones operativas para el 2018; así como la revisión de los documentos POA de las mismas.

Coordinación Nacional de Control de Gestión

Se solicitaron los respectivos planes de mejora a aquellos indicadores que luego de su monitoreo, presentaron alertas de color amarillo o rojo, efectuando su seguimiento y cumplimiento. Se entregaron los informes analíticos de la gestión institucional.

Se realizó el proyecto de automatización de indicadores a nivel de Direcciones Zonales para el 2018 de forma semiautomática con soporte en la herramienta Qlick Sense, en donde uno de sus principales hitos fue bajar de 97 a 34 indicadores zonales, buscando la automatización de un 41,2% .

Se ha dado seguimiento en GPR cumpliendo los parámetros establecidos por SENPLADES (Anexo 35).

Se coordinó y realizó trabajo conjunto con las diferentes unidades departamentales nacionales a fin de mantener, eliminar o plantear nuevos indicadores de gestión acordes a la gestión institucional.

Coordinación Nacional de Previsiones y Estadísticas

Esta Unidad se encuentra a cargo del análisis recaudatorio de los impuestos que administra el SRI, describen el comportamiento tributario, realizan estimaciones recaudatorias y establecen metas e impactos a alcanzarse en los distintos ámbitos, nacional, zonal y/o provincial.

En el período de enero a diciembre 2017 se han encargado de gestionar de forma oportuna la información que reposa en las bases de datos con la finalidad de convertirla en un insumo útil para la toma de decisiones.

Se atendieron trámites relacionados con exoneración, eliminación, cambios normativos y otros relacionados con impacto recaudatorio.

Se trabajó en la meta de recaudación para el 2018 a nivel nacional, zonal y provincial.

Coordinación Nacional de Inteligencia de la Información

El Servicio de Rentas Internas cuenta con 89 convenios/acuerdos u oficios de interoperabilidad suscritos con otras entidades y existe intercambio de información con cinco entidades.

Al mes de diciembre se han presentado 235 requerimientos de información de los cuales han sido atendidos 223.

Se ha realizado el análisis de información de Comprobantes Electrónicos, identificando 7.514 comprobantes atípicos, mismos que fueron informados al Departamento de Asistencia para su gestión.

Se han realizado actividades importantes respecto del proyecto Gestión de Información:

- ✓ Revisiones al procedimiento de Gestión de la Información.

- ✓ Seguimiento al levantamiento de activos y priorización de necesidades de información.
- ✓ Instalación y configuración de los servidores de Qlik Sense para Intranet e Internet, para la publicación del visor de Grandes Contribuyentes.
- ✓ Apoyo a los proyectos del SRI Integra para identificación de necesidades de información interna y externa, convivencias de productos de DWH, estados de transición y modelos de información

9.2 Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional

El Servicio de Rentas Internas, en búsqueda de una constante innovación y una cultura de calidad, incorporó en la Planificación Estratégica Institucional (PEI) para el período 2016-2019 los criterios establecidos dentro de un modelo de excelencia, que sirva como marco de referencia para la visión del cambio y la mejora de procesos institucionales. (Anexo 36)

Coordinación de Gestión por Procesos

Conforme los 4 ejes fundamentales de trabajo de la Coordinación de Gestión por procesos; en el período de enero a diciembre 2017 se desarrolló:

1. *Plan de diseño de procesos*

86 documentos institucionales elaborados. (Anexo 37)

2. *Plan de análisis de procesos*

El Plan de Capacidad Operativa tiene por objetivo determinar la carga operativa de las unidades administrativas a nivel nacional a través de la estandarización de los componentes: productos intermedios, frecuencias, tiempos

estándar; y recopilación de volúmenes históricos de ejecución.

3. Plan de evaluación de procesos

El Proyecto Certificación “Sistema de Gestión de la Calidad – Asistencia” ISO 9001:2015 tuvo por objetivo certificar con la Norma Internacional ISO 9001:2015 a cuatro (4) procesos sustantivos (cadena de valor) del Servicios de Rentas Internas, siendo estos: Catastro Tributario en los seis (6) Centros de Servicios Tributarios (Ciudad de Quito y Valles) y Catastro Tributario, Autorización de Transacciones, Entrega de Información Fiscal, Recepción de Información Fiscal, en el canal virtual de la Institución.



- ✓ **Evento de entrega de certificados ISO 9001:2015:** Organización del evento para entrega de la Certificación ISO 9001:2015 por parte del representante de Bureau Veritas en sala de la Plataforma Gubernamental Financiera, martes 26 de diciembre.
- ✓ **Informe de cierre de proyecto:** Informe consolidado de acciones realizadas en el Proyecto Certificación ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad – SRI, y cargado en GPR, viernes 29 de diciembre.

4. Plan de mejora de procesos

- **Innovación Interna:** Con la finalidad de simplificar la gestión de los servicios generados por las unidades administrativas que pertenecen a la Subdirección General de Desarrollo Organizacional, se realizó una encuesta dirigida a los servidores a nivel nacional, misma que permitió obtener retroalimentación sobre mejoras a efectuar en los procesos internos.



- **PROEXCE:** En el mes de abril del presente año se recibe por parte de la Secretaría Nacional de la Administración Pública SNAP la certificación en el tercer nivel de madurez denominado “Desarrollado” dentro del Modelo Ecuatoriano de Excelencia PROEXCE, por parte del organismo regulador se emitió un informe con áreas de mejora a trabajar en el SRI, a fin de obtener el cuarto y último nivel denominado “Excelencia”.
- **Simplificación de trámites:** Para el 2017 se priorizó la simplificación de 8 trámites, aprobados en su momento por la SNAP y el MCPE. En el mes de Octubre se finalizó exitosamente la ejecución del Plan Nacional de Simplificación de Trámites con sus respectivas evidencias, mismas que fueron presentadas al Ministerio de

Trabajo para la aprobación final del cumplimiento del Plan.

- **Carta de servicios:**

Para el 2017 se priorizó 4 casos, mismos que se encuentran alineados al Plan Nacional de Simplificación de Trámites, y que han conllevado la generación de los siguientes entregables:

- ✓ Informe de encuesta de Satisfacción al Ciudadano.
- ✓ Encuesta de Satisfacción del Servicio Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.
- ✓ Informe de Verificación de estabilidad de tiempos de respuesta del servicio de RUC y Gestión de Claves para el Ministerio de Trabajo.
- ✓ Encuesta para mejoras de la Página Web para el Proyecto del SRI Integra.

Coordinación de Calidad del Servicio y Cambio Institucional

Plan de Clima Laboral

- Se realizó la medición y socialización de resultados de clima laboral en el mes de enero – febrero 2017, mismos que arrojaron valores satisfactorios con incremento de 3 puntos respecto a la medición efectuada en el año 2015.
- 21 planes de acción generados y ejecutados a nivel nacional.
- Prácticas y eventos para el mejoramiento de clima laboral (mayo 2017)

Plan de Cultura Organizacional

- Jornadas hacia la excelencia.
- Modelo de Liderazgo Institucional.
- Calidad y calidez en el servicio.

- Fortaleciendo la cultura de gestión de riesgos.
- Posta Solidaria
- Revista interactiva digital “Contigo SRI”: El lanzamiento de la revista institucional “Contigo SRI” (edición de fin de año) recopila los logros más importantes de la institución durante el año 2017. Incluye artículos que van desde temas técnicos hasta temas sociales referentes al talento humano. El estilo de redacción, diseño, fotografía, propende a una comunicación más cercana y colaborativa entre los servidores. (Anexo 38)



Plan de Gestión del Cambio

- Implementación de procesos con gestión del cambio

9.3 Departamento de Seguridad Institucional

En el período de Enero a Diciembre de 2017 el Departamento de Seguridad Institucional ha reportado:

Matriz de riesgos operativos consolidada: este documento sirvió de base para apoyar el proceso de Certificación de Calidad ISO-9001, aporte significativo tanto a nivel de la gestión institucional, como de la lucha contra la corrupción. En la tarea de concienciación en la gestión de riesgos se suma la participación

masiva de los servidores del SRI en la aplicación de la Iniciativa Virtual “Fortaleciendo la Cultura de Gestión de Riesgos”.

Intensificación de las actividades de monitoreo de estilos de vida y los procesos investigativos de conductas irregulares: apuntan a la generación de riesgo interno, a fin de minimizar la ocurrencia de incidentes producidos por conductas anti éticas o fraudulentas..

Elaboración de la Matriz de Riesgos de Seguridad de la Información: se elaboró la Matriz de Riesgos de Seguridad de la Información, para ello tomó como base la Norma Técnica Ecuatoriana INEN-ISO/IEC 27005 y sus anexos, conforme lo dispuesto por el Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información (EGSI)

Plan Operativo de Evaluación y Monitoreo: se lo elaboró con el propósito de ejecutar actividades de control y evaluación del uso de la información institucional y de los recursos tecnológicos asociados, durante el año 2017, orientado a minimizar posibles riesgos de fuga y/o mal uso de información e indisponibilidad de los recursos tecnológicos, que soportan los servicios que el SRI provee a los contribuyentes y ciudadanía en general.

Se desarrolló el monitoreo y control en el acceso y uso de la información para usuarios con altos privilegios hacia las bases de datos de producción, así como de extracción masiva de información por funcionarios que tienen asignado permisos de acceso directo a las bases de datos de producción.

El Departamento de Seguridad Institucional – DSI, ha recibido para investigación de posibles conductas irregulares de los servidores, 104 denuncias. En el mismo período se finalizaron 75 casos de investigación con la emisión del respectivo informe a las unidades interesadas.

9.4 Departamento de Planes, Programas y Proyectos

El Departamento de Planes, Programas y Proyectos dispone de 120 iniciativas de las cuales 78 son considerados proyectos y 42 son planes.

Dando cumplimiento al Procedimiento de Gestión de Programas y Proyectos Institucionales, ha ejecutado reuniones periódicas con líderes de planes y proyectos con el fin de brindar un apoyo metodológico durante el ciclo de vida del proyecto y asegurar el cumplimiento de la planificación del mismo, se ejecutaron un total de 6 Sub-Comités de Seguimiento y Control de Planes, Programas y Proyectos.

Durante el año 2017 se gestionaron 120 partidas bajo la modalidad de contrato ocasional, de las cuales, 82 fueron asignadas al programa CIAT SRI – INTEGRA. Se gestionaron 13 recursos tipo NJS y 101 nombramientos provisionales y permanentes.

Se desarrolla diariamente la información de recaudación y análisis de coyuntura, en la herramienta QlikView; así como también se ejecuta un piloto para elaborar el Visor de Grandes Contribuyentes, para el cual se trabaja con la Dirección Nacional de Control Tributario, esto se lo ha realizado en la nueva versión de Qlik Sense.

Se desarrolla también información de las empresas Fantasmas en un visor dentro del portal web institucional. Este visor fue desarrollado en QlikView (versión personal); sin embargo, al no contar con la licencia del módulo multiusuario de QlikSense, se desarrolló en HTML, por parte de la Dirección Nacional de Tecnología, un aplicativo para mostrar en la Web

el tablero de fantasmas, debido a la premura de incluir esta información.

Durante el mes de agosto del presente año, el Departamento de Planes, Programas y Proyectos ejecutó una depuración del portafolio institucional, procediendo con la cancelación de varios proyectos en estado "Anteproyecto" los cuales no se han gestionado por varios motivos, entre ellos falta de recursos, y se solicita se los vuelva a postular una vez se cuente con los recursos necesarios y se demuestre la factibilidad de los mismos.

10. Departamento de Comunicación

El Departamento de Comunicación ha ejecutado estrategias de comunicación orientadas a fortalecer la imagen institucional del SRI e informar a la ciudadanía sobre los temas más importantes generados por la institución.

Los temas centrales que se han manejado durante este año en los procesos de comunicación interna y externa son:

- ✓ Simplificación de trámites para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- ✓ Transparencia en la gestión, total combate a la evasión y a la corrupción.
- ✓ Crecimiento sostenido de la recaudación tributaria gracias a la eficiente gestión del SRI.
- Se publicaron 12.456 noticias positivas para el SRI en los principales medios de comunicación de cobertura local y nacional.
- La campaña "Pensamos en ti" abarca los productos de la Administración Tributaria que han pasado por un proceso de simplificación

o de automatización, lo que significa un beneficio para los contribuyentes al acceder a trámites de manera más sencilla de manera presencial o digital.

- Se realizaron campañas de comunicación sin costo para el SRI y realizadas en su totalidad por el equipo del Departamento Nacional de Comunicación, utilizando los canales con los que cuenta la institución, como son: redes sociales, página web www.sri.gob.ec, infochannels y medios de comunicación.
- *20 años "Construyendo un legado juntos"*: El 2 de diciembre de 2017 se conmemoraron 20 años de creación del Servicio de Rentas Internas, para recordar esta fecha se realizó la activación de la campaña en redes sociales a través de la creación de portadas para Facebook y Twitter, fotos de perfil para whatsapp, tuits y post con hitos históricos.

11. Dirección Nacional de Tecnología

Durante los meses de enero a diciembre se efectuaron las siguientes acciones más relevantes:

- Diseño del servicio, arquitectura, pruebas, certificación y puesta en producción de cambios y aplicaciones: Implementación de Reforma Tributaria, implementación del Nuevo Módulo Integral de Pagos MIP y la construcción y despliegue en producción de visor de empresas fantasmas.
- El proyecto de Arquitectura de Aplicaciones Tecnológicas se encuentra con un avance del 64%, se evidencia un retraso respecto al avance esperado debido a que la elaboración, definición y soporte de arquitectura de cada proyecto del Programa SRI-Integra han requerido un mayor esfuerzo

del esperado. Como medida de mitigación se ha procedido con la re priorización de actividades en función de la criticidad de cada tema.

- Se han realizado solicitudes de cambio que permitan al usuario final una interacción más amigable del usuario con la herramienta de Servicios Tecnológicos y Administrativos. (Anexo 39).
- Durante el año 2017 se han resuelto 433 incidentes en aplicaciones y 2.362 requerimientos de aplicaciones atendidos. (Anexo 40 , 41)
- Automatización de Ambientes de Prueba: Control y Aseguramiento de la Calidad (QA) orientado hacia las directrices de la DNT para la simplificación, innovación y eficiencia ha implementado la Automatización de Ambientes de Prueba que optimiza el tiempo empleado en el proceso de certificación de aplicaciones mediante la administración de una interfaz única.(Anexo 42)
- Se ha optimizado el tiempo de asignación de accesos por medio de la inclusión de los servicios básicos de Internet, correo externo, y acceso USB por defecto para todos los funcionarios nuevos y actuales del SRI
- Reemplazo de la herramienta Designer por Oracle Data Modeler, aportando de esta manera a la innovación tecnológica.
- Mantenimiento del ciclo de vida de información del servicio de Emisión de Comprobantes Electrónicos (CEL).
- Mejora del esquema de atención de Mesa de Servicios.

ANEXOS

ANEXO 1

**Total de Recaudación
Enero – diciembre 2017
(en miles de USD dólares)**

CONCEPTO	Meta Ene-Dic 2017	Recaudación Ene-Dic 2016	Recaudación Ene-Dic 2017	Cumplimiento Acumulado	Crecimiento Acumulado
TOTAL RECAUDADO SIN CONTRIBUCIONES SOLIDARIAS	14.086.809	12.091.606	13.223.151	93,9%	9,4%
TOTAL RECAUDADO CON CONTRIBUCIONES SOLIDARIAS	14.086.809	13.252.353	13.680.696	97,1%	3,2%
IMPUESTO A LA RENTA RECAUDADO	4.295.038	3.946.284	4.177.295	97,3%	5,9%
Retenciones Mensuales	2.705.775	2.489.843	2.641.710	97,6%	6,1%
Anticipos al IR	363.044	335.213	342.927	94,5%	2,3%
Declaraciones de Impuesto a la Renta	1.226.219	1.121.228	1.192.657	97,3%	6,4%
<i>Personas Naturales</i>	158.291	163.720	175.541	110,9%	7,2%
<i>Personas Jurídicas</i>	1.049.116	942.978	991.473	94,5%	5,1%
<i>Herencias, Legados y Donaciones</i>	18.812	14.530	25.644	136,3%	76,5%
IVA OPERACIONES INTERNAS	5.139.931	4.374.850	4.669.385	90,8%	6,7%
ICE OPERACIONES INTERNAS	778.005	674.265	740.547	95,2%	9,8%
IMPUESTO A LA SALIDA DE DIVISAS	1.151.070	964.659	1.097.642	95,4%	13,8%
IMP. REDIMIBLE A LAS BOTELLAS PLASTICAS NO RETORNABLES	33.977	28.244	31.172	91,7%	10,4%
IMP. AMBIENTAL A LA CONTAMINACION VEHICULAR	112.432	112.025	110.952	98,7%	-1,0%
IMPUESTO A LOS VEHICULOS MOTORIZADOS	195.541	194.675	191.480	97,9%	-1,6%
ACTIVOS EN EL EXTERIOR	37.552	46.910	34.876	92,9%	-25,7%
RISE	21.924	18.783	22.105	100,8%	17,7%
REGALIAS, PATENTES, CONSERVACIÓN MINERA	35.475	50.210	52.965	149,3%	5,5%
TIERRAS RURALES	7.104	7.853	7.313	102,9%	-6,9%
CONTRIBUCIÓN CANCER	104.693	90.259	96.677	92,3%	7,1%
INTERES POR MORA TRIBUTARIA	85.944	56.328	78.538	91,4%	39,4%
MULTAS TRIBUTARIAS	49.289	50.181	49.622	100,7%	-1,1%
OTROS INGRESOS	14.923	22.717	8.180	54,8%	-64,0%
SUBTOTAL INTERNOS	12.062.896	10.638.245	11.368.750	94,2%	6,9%
EXTERNOS					
IVA IMPORTACIONES	1.808.080	1.329.296	1.645.546	91,0%	23,8%
ICE IMPORTACIONES	215.833	124.065	208.855	96,8%	68,3%
SUBTOTAL EXTERNOS	2.023.913	1.453.361	1.854.401	91,6%	27,6%
CONTRIBUCIONES					
SOBRE EL PATRIMONIO		201.540	15.999		-92,1%
SOBRE LAS UTILIDADES		355.240	18.966		-94,7%
SOBRE BIENES DE PERSONAS JURÍDICAS		141.064	2.614		-98,1%
SOBRE LAS REMUNERACIONES		60.459	4.852		-92,0%
CONTRIBUCIÓN 2%*		402.444	415.114		3,1%
SUBTOTAL CONTRIBUCIONES		1.160.747	457.545		-60,6%

Nota (1): Total recaudación incluye notas de crédito y TBC's por impuesto; no descuenta valor por devoluciones de impuestos.

Cifras sujetas a revisión.

Nota (*): El valor de contribuciones solidarias corresponde a los plazos y fechas de la Ley. No contempla el valor de OXY por USD135,1 millones en el 2016.

Elaboración: Departamento de Planificación Institucional

Fuentes: SENA, BCE, Sistema Financiero Nacional.

ANEXO 2

**Recaudación Neta
en millones de USD dólares
1997 - 2017**



Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano

ANEXO 3

**Canales de Atención
Indicadores de Cumplimiento
Enero - diciembre 2017**

CANAL DE ATENCIÓN	2017		CUMPLIMIENTO
	META	EJECUTADO	
# DE CIUDADANOS CAPACITADOS	227.870	261.971	115%
NAF APERTURADOS	N/A	18	N/A
TOTAL DE CONTRIBUYENTES ATENDIDOS EN EL CANAL PRESENCIAL	2.000.000	3.011.212	150%
# DE BRIGADAS MÓVILES EJECUTADAS	440	625	142%
# DE LLAMADAS ATENDIDAS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	420.000	754.512	179%
# DE VISITAS AL PORTAL WEB	51.000.000	59.341.695	116%
CHAT CONTRIBUYENTES ESPECIALES	N/A	3.377	N/A
# DE ACCESOS AL SRI MÓVIL	90.000	138.166	153%

Fuente: Sistema de Información de Administración de Canales
Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano

ANEXO 4

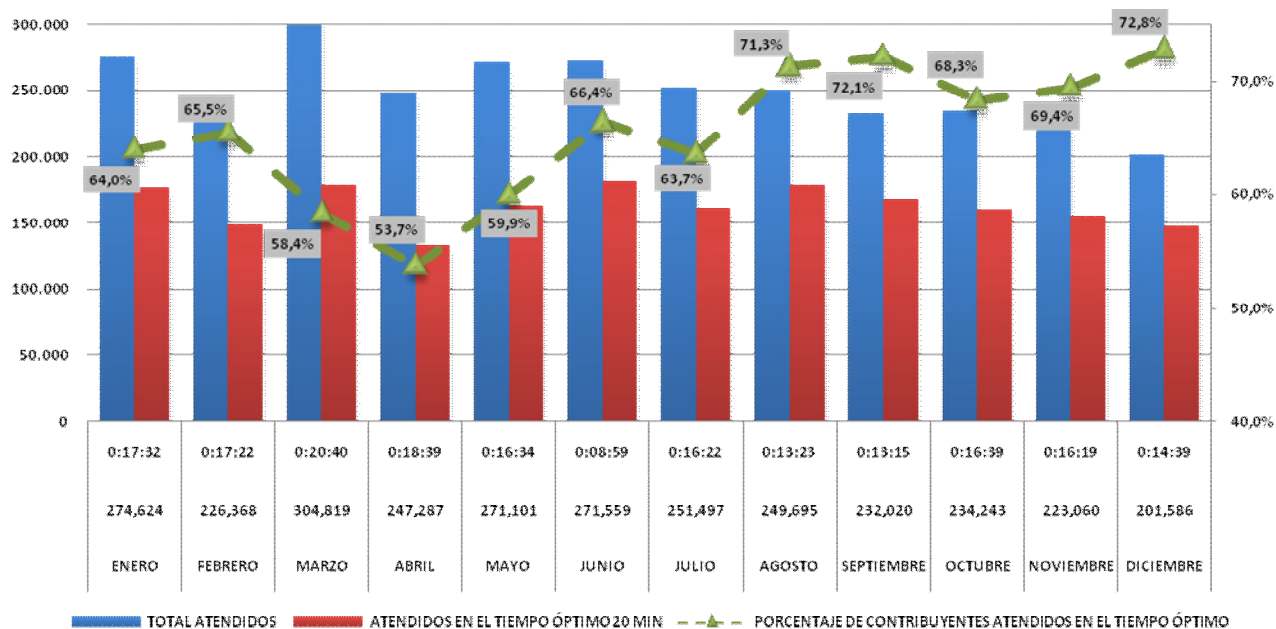
**Promedio Nacional Ciudadanos / Contribuyentes atendidos
Enero - diciembre 2017**

PROMEDIO NACIONAL 2017				
PERÍODO	TOTAL ATENDIDOS POR EL DPTO. DE ASISTENCIA	PROMEDIO TIEMPO DE ESPERA	ATENDIDOS EN EL TIEMPO ÓPTIMO 20 MIN	PORCENTAJE DE CONTRIBUYENTES ATENDIDOS EN EL TIEMPO ÓPTIMO
ENERO	274.624	0:17:32	175.812	64,0%
FEBRERO	226.368	0:17:22	148.377	65,5%
MARZO	304.819	0:20:40	177.955	58,4%
ABRIL	247.287	0:18:39	132.896	53,7%
MAYO	271.101	0:16:34	162.509	59,9%
JUNIO	271.559	0:08:59	180.401	66,4%
JULIO	251.497	0:16:22	160.094	63,7%
AGOSTO	249.695	0:13:23	177.966	71,3%
SEPTIEMBRE	232.020	0:13:15	167.392	72,1%
OCTUBRE	234.243	0:16:39	160.001	68,3%
NOVIEMBRE	223.060	0:16:19	154.891	69,4%
DICIEMBRE	201.586	0:14:39	146.672	72,8%
TOTAL	2.987.859	0:15:52	1.944.966	65,1%

Fuente: Sistema QMATIC ORCHESTRA.
Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano

ANEXO 5

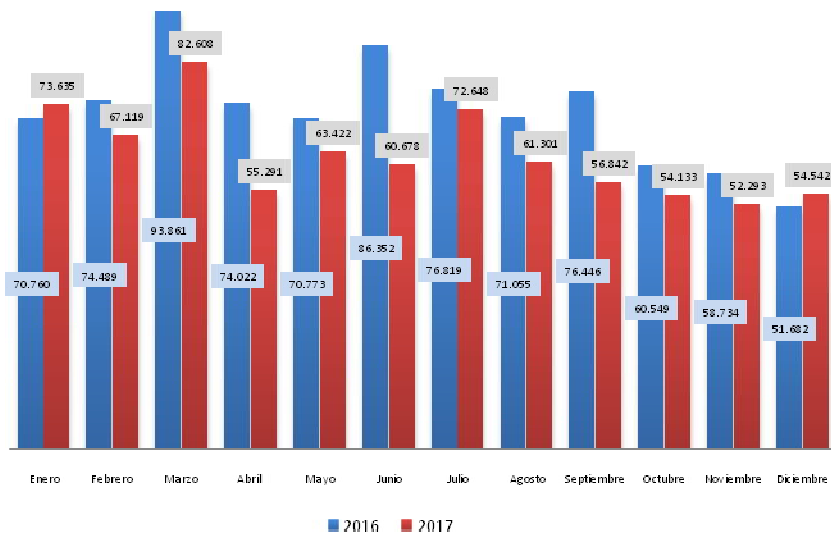
**Promedio tiempo de espera
Enero - diciembre 2017**



Fuente: Sistema QMATIC ORCHESTRA.
Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano

ANEXO 6

**Llamadas atendidas en el Centro de Atención Telefónica - CAT
Enero – diciembre 2016 y 2017**



Fuente: Sistema de Carga de Información para Indicadores de Gestión
Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano

ANEXO 7

**Canal Digital
Accesos a la Página Web Institucional
Enero – diciembre 2016 y 2017**

PERÍODO	VISITAS 2016	VISITAS 2017	DIFERENCIA	% INCREMENTO
ENERO - DICIEMBRE	32.343.870	32.685.017	341.147	1,0%

Fuente: Google Analytic
Elaborado por: Departamento Nacional de Asistencia al Ciudadano

ANEXO 8

**Contribuyentes Inscritos
RUC ventanilla
Enero – diciembre 2016 y 2017**

INSCRIPCIÓN RUC VENTANILLA					PORCENTAJE CRECIMIENTO	
MES	ENERO – DICIEMBRE 2016		ENERO – DICIEMBRE 2017		2016-2017	
	PERSONAS NATURALES	SOCIEDADES	PERSONAS NATURALES	SOCIEDADES	PERSONAS NATURALES	SOCIEDADES
ENERO	15.674	769	21.023	824	34,1%	7,1%
FEBRERO	17.429	708	15.593	657	-10,5%	-7,2%
MARZO	15.820	796	20.575	830	30,0%	4,2%
ABRIL	16.504	772	17.177	663	4,0%	-14,1%
MAYO	18.078	738	19.747	885	9,2%	19,9%
JUNIO	17.678	828	20.672	932	16,9%	12,5%
JULIO	18.545	774	19.101	845	3,0%	9,1%
AGOSTO	18.573	818	21.599	915	16,2%	11,8%
SEPTIEMBRE	15.674	885	20.870	862	33,1%	-2,6%
OCTUBRE	18.673	839	21.804	930	16,7%	10,8%
NOVIEMBRE	17.197	810	19.523	852	13,5%	5,1%
DICIEMBRE	14.893	1.067	15.145	822	1,6%	-22,9%
TOTAL	204.048	9.804	232.829	10.017	14,1%	2,1%

Fuente: Base SRI

Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano

ANEXO 9

**Actualización RUC Ventanilla
Enero – diciembre 2017**

ACTUALIZACIÓN RUC VENTANILLA					PORCENTAJE CRECIMIENTO	
MES	ENERO – DICIEMBRE 2016		ENERO – DICIEMBRE 2017		2016-2017	
	PERSONAS NATURALES	SOCIEDADES	PERSONAS NATURALES	SOCIEDADES	PERSONAS NATURALES	SOCIEDADES
ENERO	36.553	3.002	39.187	2.871	7,2%	-4,3%
FEBRERO	35.085	2.997	31.566	2.476	-10,0%	-17,3%
MARZO	41.402	3.601	47.442	3.295	14,5%	-8,5%
ABRIL	33.285	3.187	48.382	3.075	45,3%	-3,5%
MAYO	33.756	3.185	45.853	3.385	35,8%	6,2%
JUNIO	36.757	3.507	44.776	3.681	21,8%	4,9%
JULIO	34.283	3.141	40.291	3.321	17,5%	5,7%
AGOSTO	34.881	3.119	40.099	3.386	14,9%	8,5%
SEPTIEMBRE	34.283	3.340	37.766	3.265	10,1%	-2,2%
OCTUBRE	33.221	3.133	38.512	3.228	15,9%	3,0%
NOVIEMBRE	31.804	2.752	34.915	2.924	9,7%	6,2%
DICIEMBRE	28.717	2.565	27.641	2.581	-3,7%	0,6%
TOTAL	414.027	37.529	476.430	37.488	15,0%	-0,1%

Fuente: Base SRI

Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano

ANEXO 10

**Contribuyentes Suspensión/cancelación RUC ventanilla
Enero – septiembre 2016 y 2017**

SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN RUC VENTANILLA					PORCENTAJE CRECIMIENTO	
MES	ENERO – DICIEMBRE 2016		ENERO – DICIEMBRE 2017		2016-2017	
	PERSONAS NATURALES	SOCIEDADES	PERSONAS NATURALES	SOCIEDADES	PERSONAS NATURALES	SOCIEDADES
ENERO	6.954	301	7.404	408	6,4%	35,5%
FEBRERO	5.395	451	3.703	262	-31,3%	-41,9%
MARZO	5.875	322	4.823	345	-17,9%	7,1%
ABRIL	5.300	379	4.132	439	-22,0%	15,8%
MAYO	4.935	320	4.118	511	-16,5%	59,6%
JUNIO	6.172	341	4.317	407	-30,0%	19,3%
JULIO	6.374	259	4.121	334	-35,3%	28,9%
AGOSTO	6.887	325	4.498	359	-34,6%	10,4%
SEPTIEMBRE	6.352	312	4.184	307	-34,1%	-1,6%
OCTUBRE	6.418	310	4.427	305	-31,0%	-1,6%
NOVIEMBRE	5.893	281	3.782	272	-35,8%	-3,2%
DICIEMBRE	6.669	434	3.355	333	-49,6%	-23,2%
TOTAL	73.224	4.035	52.864	4.282	-27,8%	6,1%

Fuente: Base SRI

Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano

ANEXO 11

**Número de declaraciones receiptadas por mes
Enero – diciembre 2016 y 2017**

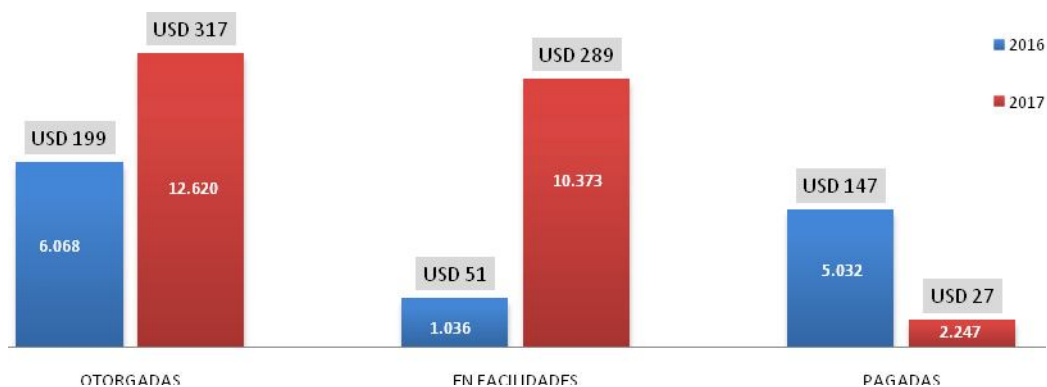
MES	DECLARACIONES RECEPTADAS POR MES			ANEXOS RECEPTADAS POR MES		
	AÑO		PORCENTAJE DE CRECIMIENTO	AÑO		PORCENTAJE DE CRECIMIENTO
	2016	2017		2016	2017	
ENERO	1.533.928	1.684.376	9,8%	415.943	313.113	-24,7%
FEBRERO	1.235.788	1.248.157	1,0%	399.746	570.423	42,7%
MARZO	1.860.962	2.023.684	8,7%	355.296	427.799	20,4%
ABRIL	1.339.721	1.482.168	10,6%	262.077	324.028	23,6%
MAYO	1.255.662	1.434.770	14,2%	337.499	375.656	11,3%
JUNIO	1.331.951	1.367.435	2,6%	259.474	278.914	7,4%
JULIO	1.665.252	1.705.436	2,4%	210.751	285.759	35,5%
AGOSTO	1.507.176	1.386.352	-8,0%	150.272	246.081	63,7%
SEPTIEMBRE	1.501.567	1.361.438	-9,3%	110.835	285.759	157,8%
OCTUBRE	1.392.459	1.307.818	-6,0%	327.644	242.497	-25,9%
NOVIEMBRE	1.342.949	1.367.919	1,8%	323.156	229.118	-29,1%
DICIEMBRE	1.341.036	1.249.387	-6,8%	242.450	217.095	-10,4%
TOTAL :	17.308.451	17.618.940	1,7%	3.395.143	3.796.242	11,8%

Fuente: Base SRI

Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano.

ANEXO 12

**Facilidades de pago emitidas
(millones de dólares)
Comparación 2016 - 2017**



Fuente: Base de Datos SRI
Elaborado por: Cobro Nacional

ANEXO 13

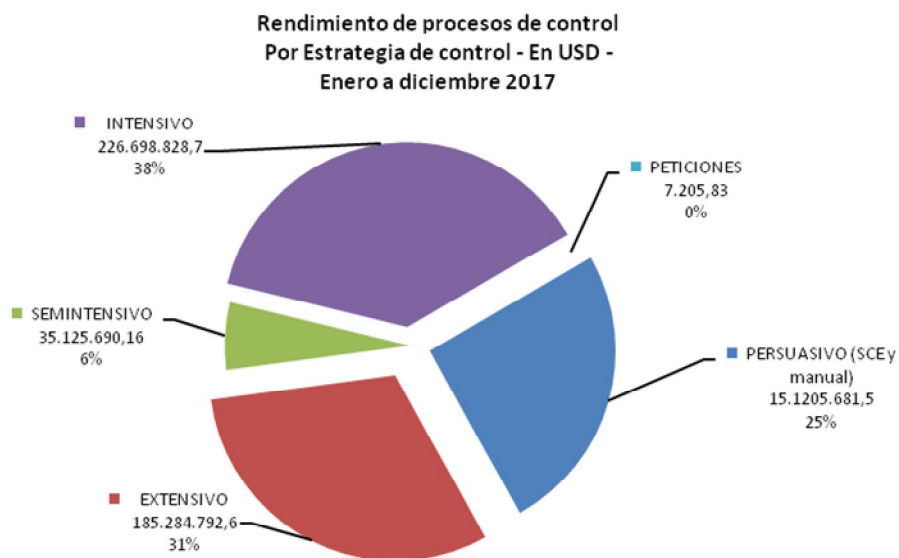
**Recaudación por forma de pago
Enero – diciembre 2017
(en miles de dólares y número de declaraciones)**

FORMA DE PAGO	VALOR RECAUDADO (USD)		VARIACIÓN	NÚMERO DE DECLARACIONES		VARIACIÓN
	2016	2017		2016	2017	
CONVENIO DE DÉBITO	8.912.817	9.089.308	1,9%	2.104.544	1.998.616	-5,0%
OTRAS FORMAS DE PAGO	877.319	722.616	-17,6%	4.089.703	3.977.845	-2,7%
Total General	9.790.137	9.811.923	0,2%	6.194.247	5.976.461	-3,5%

Fuente: Base de datos del SRI
Elaborado por: Departamento de Recaudación y Reintegro
(* No están incluidas las declaraciones sin valor a pagar que suman 9'889,108 para el 2016 y 10'327,057 para 2017

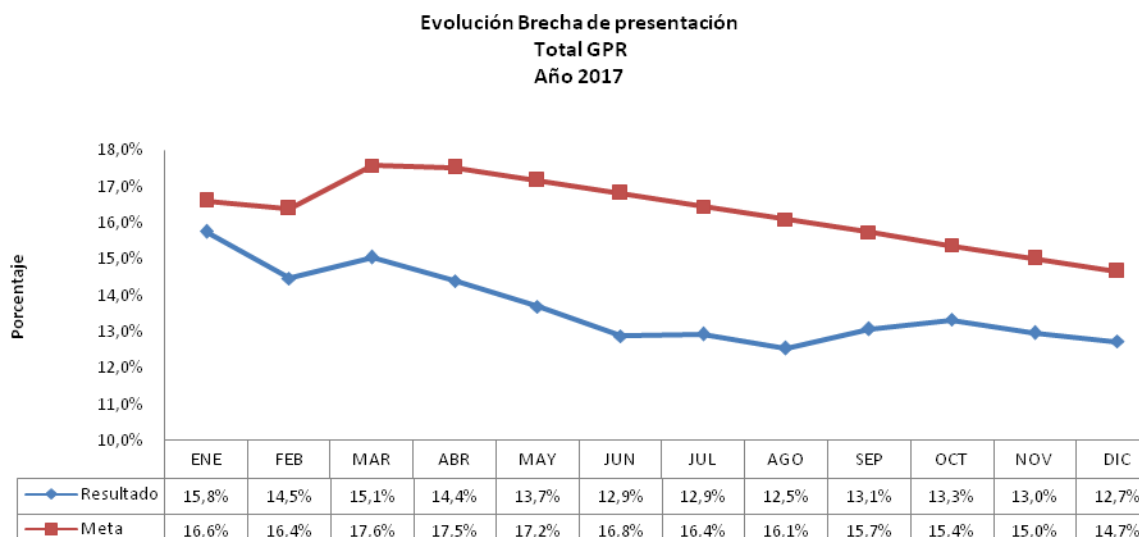
Dirección Nacional de Control Tributario

ANEXO 14



Fuente: Base de datos del SRI
Elaborado por: Departamento de deberes formales

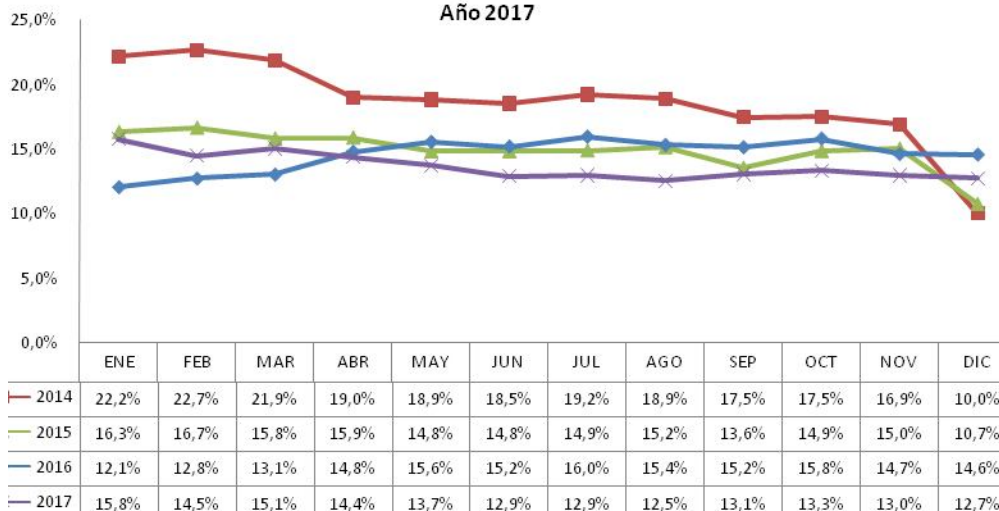
ANEXO 15



Fuente brechas presentación: Visor Gerencial del Departamento de Gestión Tributaria.
Fecha de Consulta: 10/01/2018

ANEXO 16

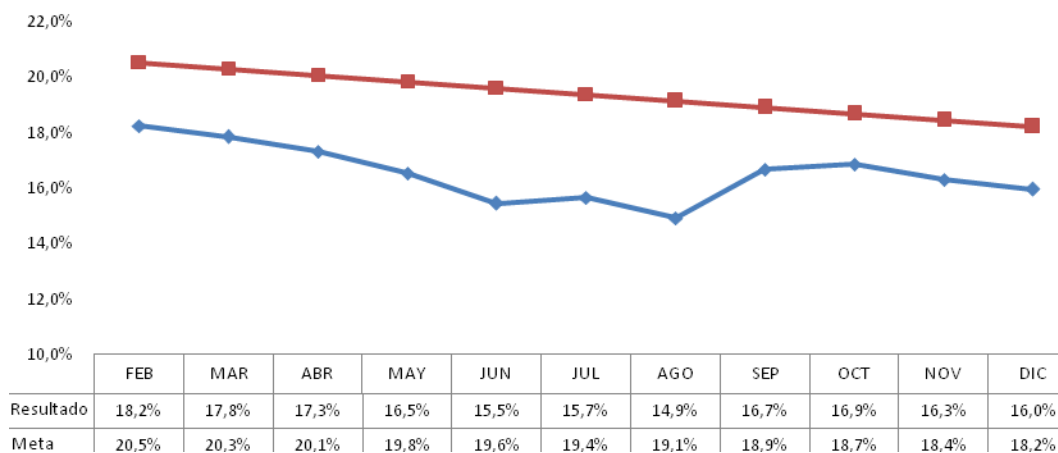
**Comparación Brecha Total - GPR
Año 2017**



Fuente brechas presentación: Visor Gerencial del Departamento de Gestión Tributaria.
Fecha de Consulta: 10/01/2018

ANEXO 17

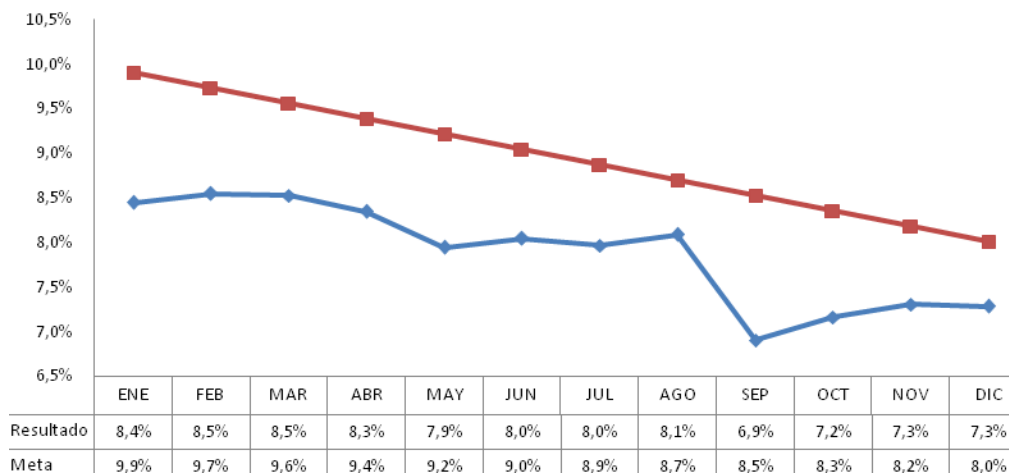
**Evolución Brecha Global de IVA
Año 2017**



Fuente brechas: Visor Gerencial del Departamento de Gestión Tributaria.
Fecha de Consulta: 10/01/2018

ANEXO 18

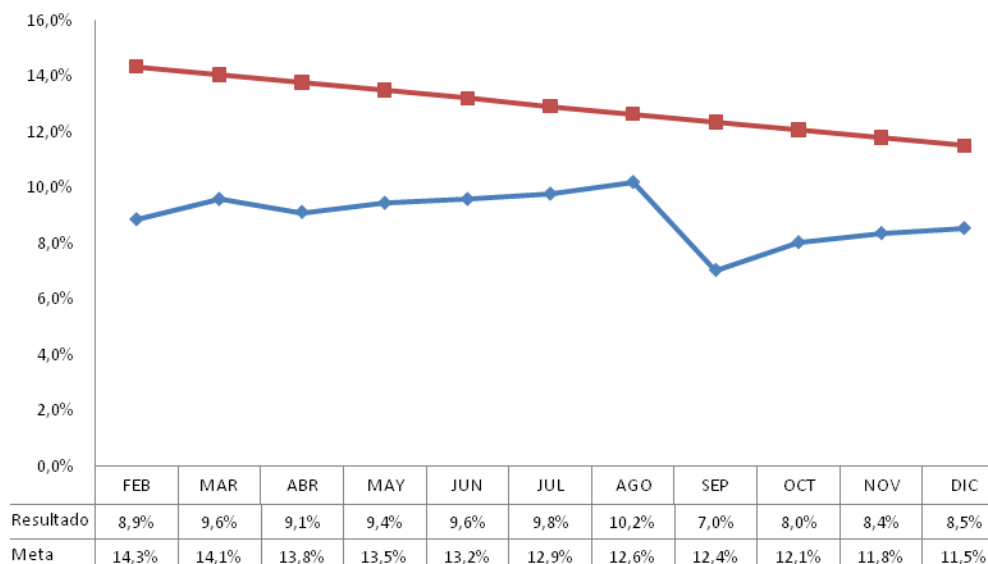
**Evolución Brecha Global Retenciones
Año 2017**



Fuente brechas: Visor Gerencial del Departamento de Gestión Tributaria.
Fecha de Consulta: 10/01/2018

ANEXO 19

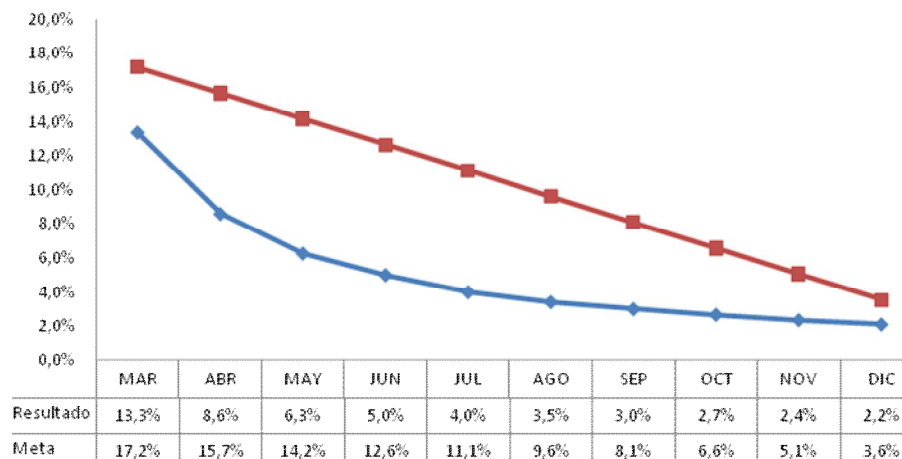
**Evolución Brecha Global ATS
Año 2017**



Fuente brechas: Visor Gerencial del Departamento de Gestión Tributaria
Fecha de Consulta: 10/01/2018

ANEXO 20

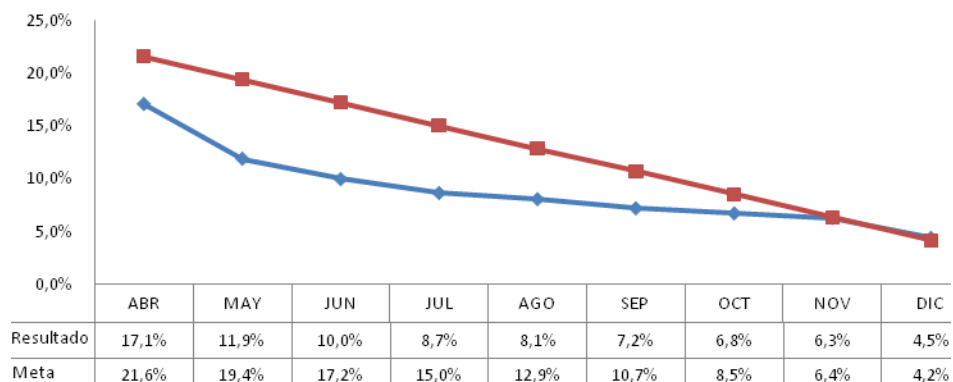
**Evolución Brecha Global de Renta Personas Naturales
Año 2017**



Fuente brechas: Visor Gerencial del Departamento de Gestión Tributaria
Fecha de Consulta: 10/01/2018

ANEXO 21

**Evolución Brecha Global de Renta Sociedades
Abril - Diciembre 2017**



Fuente brechas: Visor Gerencial del Departamento de Gestión Tributaria
Fecha de Consulta: 10/01/2018

ANEXO 22

**Montos devueltos por proceso y segmento de devolución
Enero –Diciembre 2017
(miles de USD dólares)**

SECTOR BENEFICIARIO	MONTO SOLICITADO	MONTO DEVUELTO	%
EXPORTADORES VENTANILLA	16.613,83	5.566,35	34%
EXPORTADORES INTERNET	186.546,19	134.041,40	72%
EXPORTADORES COMPENSACIÓN	18.094,72	13.851,69	77%
DISCAPACITADOS INTERNET	3.630,42	2.503,14	69%
DISCAPACITADOS VENTANILLA	7.993,30	5.764,97	72%
TERCERA EDAD INTERNET	36.658,86	31.164,70	85%
TERCERA EDAD VENTANILLA	37.401,43	30.452,58	81%
SECTOR PUBLICO	379.000,08	372.107,87	98%
CONVENIOS INTERNACIONALES	5.331,77	5.211,54	98%
MISIONES DIPLOMÁTICAS	1.735,24	1.730,15	99.7%
PROVEEDORES DIREC EXPORTADORES	55.035,19	35.048,53	64%
EMPRESAS TURÍSTICAS	15.067,24	11.508,70	76%
INSTITUCIONES 1ER INCISO ART. 73 LRTI	90.667,95	87.945,95	97%
COMBUSTIBLE AEREO TRANSPORTE CARGA	2.206,19	2.099,62	95%
ADQUISICIÓN DE CHASIS Y CARROCERÍAS	8.602,55	8.416,66	98%
IMPUESTO REDIMIBLE BOTELLAS PLÁSTICAS	31.890,15	29.817,46	94%
TURISTAS EXTRANJEROS	104,91	55,62	53%
TOTAL DEVOLUCIONES DE IVA E IRBP	896.580,01	777.286,94	87%

Fuente: Sistema Nacional de Trámites. Coordinación Nacional de Devolución de Impuestos.

Elaboración: Departamento Nacional de Planificación Institucional.

ANEXO 23

**TRÁMITES INGRESADOS POR TIPO DE CANAL – ADULTOS MAYORES
Enero – Diciembre 2017**

SECTOR BENEFICIARIO	TRÁMITES INGRESADOS	%
ADULTOS MAYORES INTERNET	387.078	63%
ADULTOS MAYORES VENTANILLA	223.375	37%
TOTAL	610.453	100%

Elaborado: Coordinación Nacional de Devolución de Impuestos

Fuente: Sistema Nacional de Trámites

ANEXO 24

Papeles de Panamá
Enero – diciembre 2017
(miles de USD dólares)

ESTUDIO JURIDICO	SOCIEDADES		PERSONAS NATURALES		TOTAL	
	VALOR TRANSFERENCIA	No. CONTRIBUYENTES	VALOR TRANSFERENCIA	No. CONTRIBUYENTES	VALOR TRANSFERENCIA	No. CONTRIBUYENTES
	USD		USD		USD	
ARIAS FABREGA FABREGA	103,05	29	6,02	4	109,08	33
GALINDO ARIAS LOPEZ	139,98	6	1,39	1	141,37	7
MORGAN MORGAN	1.503,39	65	68,81	25	1.572,20	90
MOSSACK FONSECA	5,87	1	0	0	5,88	1
SUCRE ARIAS REYES INTL.	27,13	7	0	0	27,13	7
TOTAL	1.779,44	108	76,22	30	1.855,66	138

Elaborado: Coordinación Nacional de deberes formales

Fuente: Base de Control Papeles Panama

Dirección Nacional Jurídica

ANEXO 25

Trámites Notificados - Recursos de Revisión
Enero – diciembre 2017

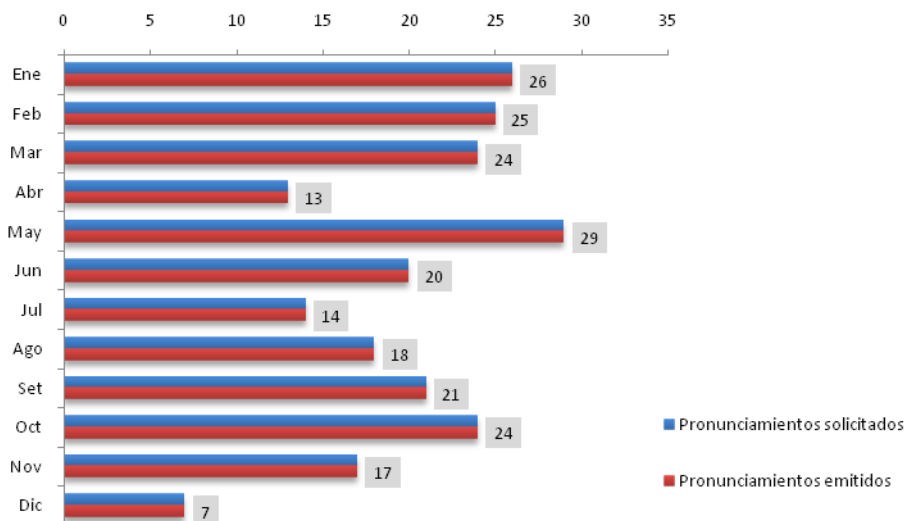
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
59	88	30	152	12	8	6	59	10	11	87	96	618

Fuente: Dirección Nacional Jurídica

Elaboración: Departamento Nacional de Planificación Institucional.

ANEXO 26

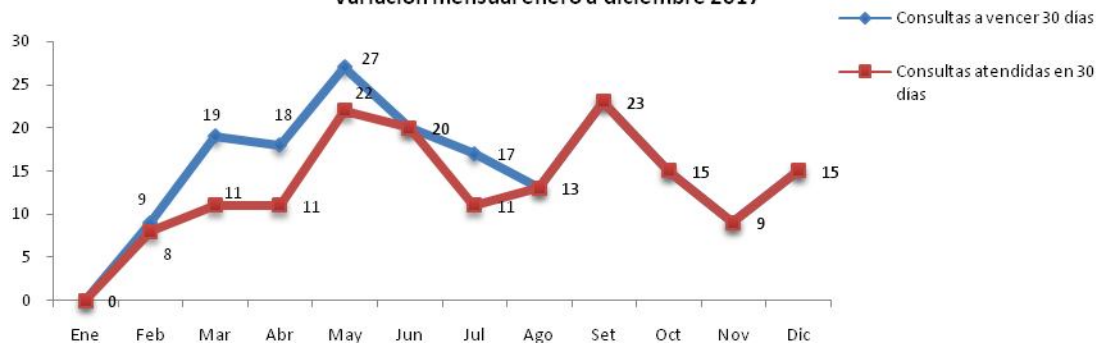
Consultas Internas
Variación mensual enero a diciembre 2017



Fuente: Dirección Nacional Jurídica
Elaboración: Departamento Nacional de Planificación Institucional.

ANEXO 27

Consultas externas
Variación mensual enero a diciembre 2017



Fuente: Dirección Nacional Jurídica
Elaboración: Departamento Nacional de Planificación Institucional.

Dirección Nacional Administrativa - Financiera

ANEXO 28

Ejecución acumulada por grupo de gasto
Enero – diciembre 2017
-dólares-

GRUPO DE GASTO	CODIFICADO E-SIGEF	EJECUTADO ACUMULADO	EJECUCIÓN A DICIEMBRE
	(A)	(B)	(B/A)
51 GASTO DE PERSONAL	78.509.282	78.494.159	100%
53 BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	26.413.017	25.762.957	98%
57 OTROS GASTOS CORRIENTES	683.672	655.052	96%
58 TRANSF. Y DONACIONES CORRIENTES	64.632	64.632	100%
71 GASTOS EN PERSONAL PARA INVERSIÓN	3.543.971	3.531.074	100%
73 BIENES Y SERVICIOS PARA INVERSIÓN	59.122	57.107	97%
84 BIENES DE LARGA DURACIÓN	2.198.166	1925466,62	88%
99 OTROS PASIVOS	8.347	8347,34	100%
TOTAL	111.480.210	110.498.795	99,12%

Fuente: Planificación Institucional y eSIGEF

Elaboración: Departamento Nacional Financiero

ANEXO 29

Ejecución acumulada por zonal
Enero – diciembre 2017
-dólares-

DIRECCIÓN	CODIFICADO E-SIGEF	EJECUTADO ACUMULADO	EJECUTADO ACUMULADO VS. CODIFICADO
	(A)	(B)	(B/A)
NACIONAL	99.476.647	98.707.182	99,2%
ZONAL 1	608.306	595.156	97,8%
ZONAL 2	277.465	265.550	95,7%
ZONAL 3	1.149.131	1.106.989	96,3%
ZONAL 4	1.917.947	1.908.715	99,5%
ZONAL 5	679.132	670.567	98,7%
ZONAL 6	1.018.195	985.643	96,8%
ZONAL 7	1.248.600	1.232.949	98,7%
ZONAL 8	2.389.324	2.332.318	97,6%
ZONAL 9	2.715.464	2.693.727	99,2%
TOTAL	111.480.210	110.498.795	99,1%

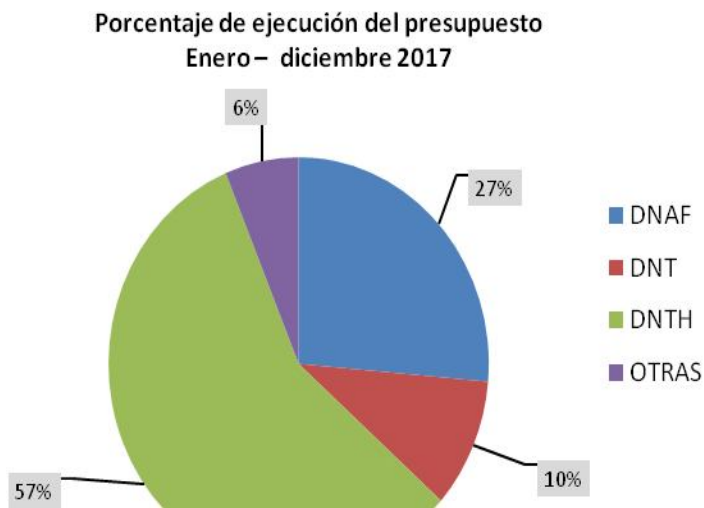
Fuente: Planificación Institucional y eSIGEF

Elaboración: Departamento Nacional Financiero

ANEXO 30

**Porcentaje de ejecución del presupuesto
Enero – diciembre 2017**

DIRECCIÓN	PORCENTAJE
DNAF	26,4%
DNT	10,2%
DNTH	57,2%
OTRAS	6,3%
TOTAL	100,0 %

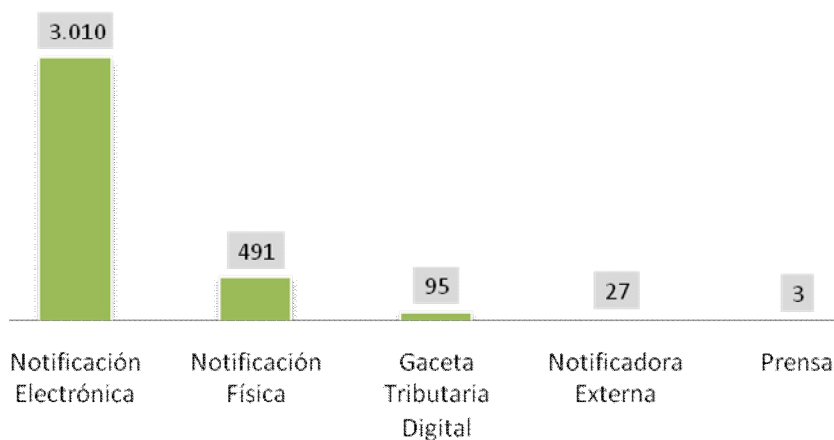


Fuente: Dirección Nacional Administrativo Financiero

Elaboración: Departamento Nacional Financiero

ANEXO 31

**Formas de Notificación
Enero - diciembre 2017**



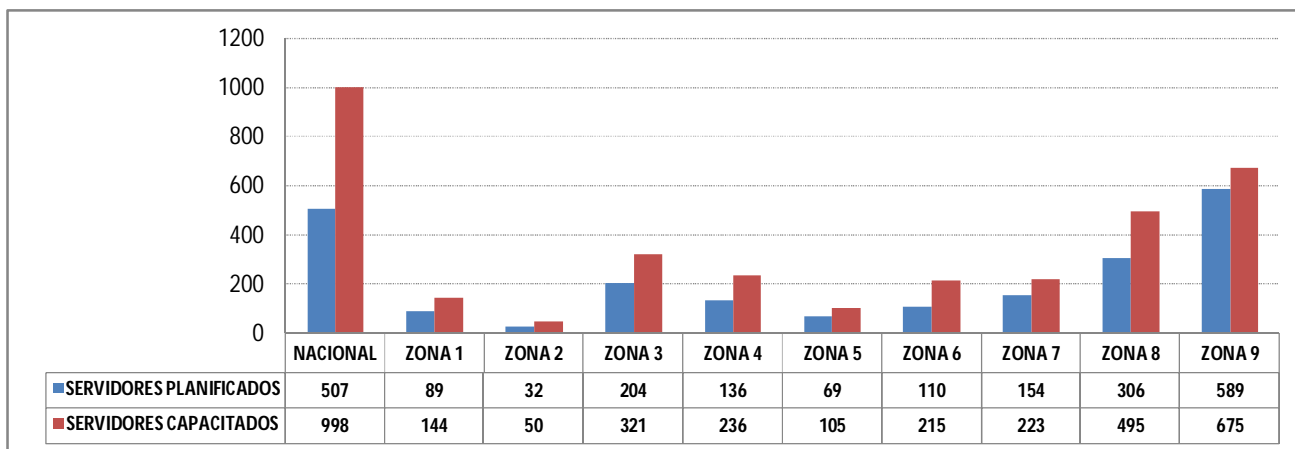
Fuente: Discoverer Desktop-Cubo Notificaciones. Dirección Nacional Administrativo Financiero

Elaboración: Secretaría General

Dirección Nacional de Talento Humano

ANEXO 32

**Ejecución de capacitación
Enero – diciembre 2017**

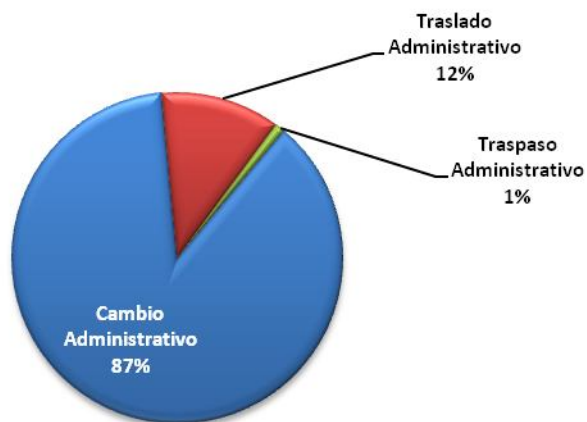


Fuente: Dirección Nacional de Talento Humano

Elaboración: Departamento Nacional de Planificación Institucional

ANEXO 33

Movimientos administrativos aprobados
Enero – diciembre 2017



Fuente: Dirección Nacional de Talento Humano

Elaboración: Departamento Nacional de Planificación Institucional

ANEXO 34

Partidas vacantes
Enero – diciembre 2017

LÍNEA BASE	GESTIONADAS A DICIEMBRE 2017	EN CONCURSO	TOTAL GESTIONADAS	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO
86	79	5	84	98%

Fuente: Dirección Nacional de Talento Humano

Elaboración: Departamento Nacional de Planificación Institucional

Dirección Nacional de Planificación y Gestión Estratégica

ANEXO 35

**Indicadores por cumplimiento de las Direcciones Nacionales y Zonales
A diciembre 2017**

Recaudación Tributaria

	Total Nacional	Zonal 1	Zonal 2	Zonal 3	Zonal 4	Zonal 5	Zonal 6	Zonal 7	Zonal 8	Zonal 9
1.1. Cumplimiento de la Meta de Recaudación Total	97,1%	91,2%	92,1%	110,1%	109,1%	105,3%	97,0%	113,6%	97,6%	94,7%
1.2. Recaudación Total (en miles de US\$)	13.680.695,93	204.389,68	38.509,87	431.991,87	340.639,75	148.067,82	732.485,23	356.222,92	4.144.901,26	7.259.121,59
1.3. Participación en la Recaudación de los Imp. Directos	46,7%	54,6%	58,5%	44,6%	48,6%	57,3%	38,1%	65,4%	47,2%	45,7%

Gestión de la Asistencia al Cumplimiento Voluntario

	Total Nacional	Zonal 1	Zonal 2	Zonal 3	Zonal 4	Zonal 5	Zonal 6	Zonal 7	Zonal 8	Zonal 9
2.1. Accesos a servicios en línea (declaraciones.sri.gov.ec)	54.659.532	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
2.2. Número de Tickets Atendidos	2.815.508	173.800	59.833	335.704	294.276	211.754	280.151	255.599	509.017	695.374
2.3. % Tickets Atendidos (% del total de tickets emitidos)	97,96%	97,96%	99,22%	98,61%	99,20%	98,90%	96,39%	99,47%	99,53%	94,21%
2.4. Tickets atendidos dentro del tiempo de espera aceptable	64,37%	79,14%	83,17%	74,76%	67,64%	53,91%	74,33%	65,83%	61,27%	53,58%
2.5. Tiempo Promedio de espera en ventanilla (en minutos)	0:14:13	0:11:12	0:08:49	0:09:43	0:14:24	0:18:58	0:12:09	0:12:21	0:19:31	0:20:49
2.6. Brigadas Ejecutadas	772	96	34	117	43	92	237	62	35	56

NOTA: Información acumulada del periodo 2017

Gestión y Control del Cumplimiento Tributario

	Total Nacional	Zonal 1	Zonal 2	Zonal 3	Zonal 4	Zonal 5	Zonal 6	Zonal 7	Zonal 8	Zonal 9
3.1. Contribuyentes Activos	2.151.998	163.629	36.819	213.689	242.409	168.324	160.880	167.608	489.177	509.463
3.2. Contribuyentes Activos Gestionables	1.891.196	148.243	30.038	188.016	214.528	128.305	145.168	148.032	414.851	474.015
3.3. Brecha de Inscripción	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.4. Contribuyentes Autorizados a emitir Comp. de Venta	1.107.123	88.605	18.115	131.634	107.431	62.880	94.353	90.881	211.031	302.193
3.5. Brecha de Autorización de Comprobantes de Venta	41,46%	40,23%	39,69%	29,99%	49,92%	50,99%	35,00%	38,61%	49,13%	36,25%
3.6. Brecha de Presentación - IVA (Reg. 6 meses)	15,95%	13,87%	8,63%	9,03%	15,76%	17,12%	9,75%	7,78%	23,49%	16,32%
3.7. Brecha de Presentación - Renta Naturales	2,15%	0,74%	0,44%	0,36%	0,94%	2,45%	0,40%	0,48%	4,66%	2,66%
3.8. Brecha de Presentación - Renta Sociedades	4,46%	3,65%	0,27%	0,90%	3,04%	3,05%	0,15%	0,52%	4,28%	6,99%
3.9. Brecha de Presentación - ATS y REOC (Reg. 6 meses)	8,53%	7,51%	5,23%	5,39%	9,16%	9,55%	3,80%	4,05%	10,22%	10,03%
3.10. Brecha de Presentación - Retenciones (Reg. 6 meses)	7,28%	7,12%	4,84%	3,94%	7,18%	7,90%	2,76%	2,86%	9,31%	8,22%
3.11. Brecha de Pago en Monto	2,13%	3,45%	7,46%	7,57%	7,62%	6,91%	4,67%	2,83%	2,12%	1,08%

Gestión Procesal Administrativo y Judicial

	Total Nacional	Zonal 1	Zonal 2	Zonal 3	Zonal 4	Zonal 5	Zonal 6	Zonal 7	Zonal 8	Zonal 9
4.1. Reclamos procesados (en número de trámites atendidos)	3.831	162	37	259	364	128	147	538	1.074	1.122
4.2. Reclamos procesados dentro del plazo	99,01%	96,30%	81,08%	100,00%	98,90%	94,53%	100,00%	98,51%	99,63%	99,82%
4.3. Reclamos pendientes (en número de trámites)	1.052	24	1	28	108	30	34	168	313	346
4.4. Sentencias a favor de la Administración en TDF	54,29%	-	-	100,00%	0,00%	100,00%	-	33,33%	50,00%	64,00%
4.5. Sentencias a favor de la Administración en CNU	76,00%	-	-	0,00%	-	-	-	100,00%	80,00%	75,00%

NOTA: Información acumulada del periodo 2017

Gestión del Cobro y Reintegro

	Total Nacional	Zonal 1	Zonal 2	Zonal 3	Zonal 4	Zonal 5	Zonal 6	Zonal 7	Zonal 8	Zonal 9
5.1. Cartera Total (en miles de US\$)	2.874.698,02	66.332,94	8.698,31	47.321,27	199.569,58	35.923,78	103.883,76	104.870,77	838.361,78	1.469.735,82
5.2. Cartera Activa (en miles de US\$)	1.179.926,55	57.440,82	7.910,99	25.896,34	145.034,46	28.403,74	63.036,16	65.489,64	476.206,14	310.508,27
(como % de la Cartera Total)	41,0%	86,6%	90,9%	54,7%	72,7%	79,1%	60,7%	62,4%	56,8%	21,1%
5.3. Cartera a Gestionar en el periodo (en miles de US\$)	635.531,07	25.401,71	5.932,32	19.290,31	71.774,61	26.966,69	36.793,82	28.997,03	148.835,03	271.539,55
(como % de la Cartera Total)	22,1%	38,3%	68,2%	40,8%	36,0%	75,1%	35,4%	27,7%	17,8%	18,5%
5.4. Monto Recuperado (en miles de US\$)	880.126,90	25.524,41	11.780,54	44.059,10	41.037,78	22.413,71	54.434,36	56.803,40	235.284,30	388.789,30
(como % de la Cartera Total)	30,6%	38,5%	135,4%	93,1%	20,6%	62,4%	52,4%	54,2%	28,1%	26,5%
5.5. Cartera Suspendida (en miles de US\$)	1.694.771,47	8.892,13	787,32	21.424,94	54.535,13	7.520,04	40.847,60	39.381,13	362.155,64	1.159.227,55
(como % de la Cartera Total)	59,0%	13,4%	9,1%	45,3%	27,3%	20,9%	39,3%	37,6%	43,2%	78,9%
5.6. Devoluciones (trámites procesados)	759.889	39.797	1.962	37.057	126.605	23.808	38.645	62.147	197.954	231.914
5.7. Monto aprobado para devolución (en miles de US\$)	1.243.320	39.592	13.587	60.833	86.412	53.726	57.137	48.934	410.008	473.090
(como % del monto solicitado)	84,3%	79,4%	98,0%	93,6%	82,5%	91,5%	84,2%	90,2%	81,0%	85,2%
5.8. Monto medio aprobado por devolución (en US\$)	1.636	995	6.925	1.642	683	2.257	1.479	787	2.071	2.040

Gestión Administrativa Financiera

	Total Nacional	Zonal 1	Zonal 2	Zonal 3	Zonal 4	Zonal 5	Zonal 6	Zonal 7	Zonal 8	Zonal 9
6.1. Número de servidores por Dirección Zonal	2.511	145	44	320	263	119	217	233	533	637
6.2. Número de servidores en Administración Nacional	966	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
6.3. Nivel de Clima Laboral	80,9%	84,3%	83,0%	85,3%	87,7%	74,3%	82,3%	81,3%	78,3%	71,0%
6.4. Presupuesto planificado por Dirección Zonal (en US\$)	21.458.995	134.899	52.082	175.345	889.950	68.724	180.046	151.375	307.754	279.808
6.5. Presupuesto devengado por Dirección Zonal (en US\$)	21.176.076	121.749	40.167	133.203	882.155	60.158	147.493	135.725	250.748	258.072
6.6. Ejecución presupuestaria por Dirección Zonal	98,7%	90,3%	77,1%	76,0%	99,1%	87,5%	81,9%	89,7%	81,5%	92,2%
6.7. Presupuesto planificado Adm. Nacional (en US\$)	19.219.012	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
6.8. Presupuesto devengado Adm. Nacional (en US\$)	19.146.606	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
6.9. Ejecución presupuestaria Administración Nacional	99,6%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

ANEXO 36

Enfoque del Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional



Elaborado por: Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional

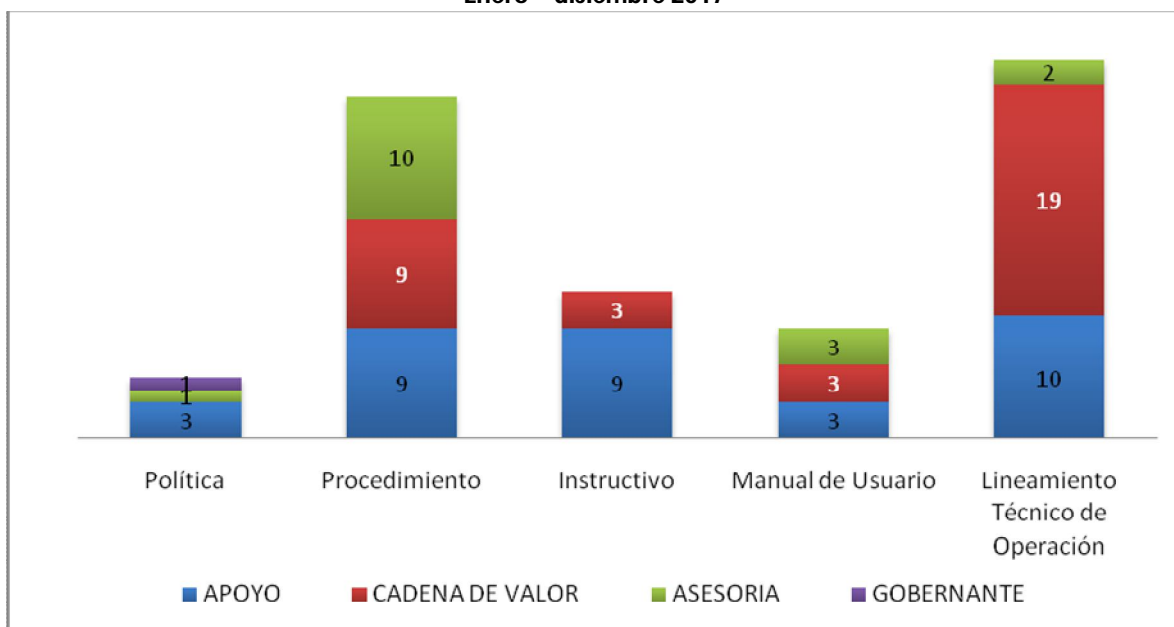
ANEXO 37

**Plan de diseño de procesos
Enero – diciembre 2017**

DOCUMENTOS INSTITUCIONALES						
Año	Política	Procedimiento	Instructivo	Manual de Usuario	Lineamiento Técnico de Operación	Total
2016	4	29	13	11	61	118
2017	5	28	12	9	31	86

Elaborado por: Coordinación Nacional de Gestión de Procesos

Documentos Institucionales Enero – diciembre 2017



Elaborado por: Coordinación Nacional de Gestión de Procesos

ANEXO 38

Páginas de la revista "Contigo SRI" y publicidad interna para visualización en teléfono móvil



Elaborado por: Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional

Pastillas comunicacionales lanzadas durante la certificación ISO 9001:2015



Elaborado por: Departamento de Gestión de la Calidad y Cambio Institucional

Dirección Nacional de Tecnología

ANEXO 39

**Solicitudes de cambio a aplicaciones atendidas
Enero – diciembre 2017**

Mes	Solicitudes de cambio a aplicaciones atendidas 2016	Solicitudes de cambio a aplicaciones atendidas 2017
ENERO	27	24
FEBRERO	14	31
MARZO	17	21
ABRIL	17	27
MAYO	21	11
JUNIO	29	7
JULIO	25	29
AGOSTO	27	25
SEPTIEMBRE	22	26
OCTUBRE	23	34
NOVIEMBRE	32	46
DICIEMBRE	22	18
TOTAL	276	299

Fuente: InfoView Carpeta de Cambios

Elaboración: Coordinación de Control y Aseguramiento de Calidad (QA)

ANEXO 40

Incidentes de aplicaciones atendidas
Enero – diciembre 2017

MES	Incidentes Resueltos 2016	Incidentes Resueltos 2017	Porcentaje de crecimiento
ENERO	34	70	105,9%
FEBRERO	17	44	158,8%
MARZO	32	43	34,4%
ABRIL	35	51	45,7%
MAYO	15	32	113,3%
JUNIO	22	40	81,8%
JULIO	21	43	104,8%
AGOSTO	25	19	-24%
SEPTIEMBRE	40	22	-45%
OCTUBRE	24	14	-41%
NOVIEMBRE	16	28	75%
DICIEMBRE	47	27	-42%
TOTAL	328	433	32,01%

Fuente: InfoView Carpeta de Cambios

Elaboración: Coordinación de Control y Aseguramiento de Calidad (QA)

ANEXO 41

Requerimientos de aplicaciones atendidos
Enero – diciembre 2017

MES	Requerimientos Atendidos 2016	Requerimientos Atendidos 2017	Porcentaje de crecimiento
ENERO	310	422	36,1%
FEBRERO	309	255	-17,5%
MARZO	284	360	26,8%
ABRIL	288	215	-25,4%
MAYO	280	207	-26,1%
JUNIO	287	204	-28,9%
JULIO	306	243	-20,6%
AGOSTO	309	209	-32,4%
SEPTIEMBRE	328	247	-24,7%
OCTUBRE	321	195	-39,2%
NOVIEMBRE	255	142	-44,3%
DICIEMBRE	249	164	-34,1%
TOTAL	2.701	2.362	-12,5%

Fuente: InfoView Carpeta de Cambios

Elaboración: Coordinación de Control y Aseguramiento de Calidad (QA)

ANEXO 42

**Tareas Automatizadas
Enero – diciembre 2017**

PROCESO	HORAS LABORABLES	
	TIEMPO MANUAL	TIEMPO AUTOMATIZADO
DESPLIEGUE DE MÓDULOS EXTENDIDOS/ GENÉRICOS	13	0,3
REINICIO DE SERVIDORES	3	0,25
BÚSQUEDA DE ARTEFACTOS	2	0,03
ELIMINACIÓN DE LOGS	4,17	0,25
LIMPIEZA DE SERVIDORES (ARCHIVOS TEMPORALES)	50	0,25

Fuente: InfoView Carpeta de Cambios

Elaboración: Coordinación de Control y Aseguramiento de Calidad (QA)