



Guía para contribuyentes

*Para la Presentación de Sugerencias, Quejas,
Felicitaciones y Denuncias*



Contenido

1. Introducción	2
2. Sugerencias, Quejas y Felicitaciones.....	2
2.1. Definiciones	2
2.2. Canales de ingreso de la Sugerencia, Queja o Felicitación	2
2.2.1. Canal Electrónico	3
2.2.2. Canal Físico.....	3
2.2.3. Canal Móvil	3
2.2.4. Canal Telefónico.....	4
2.2.5. Teléfono Rojo.....	4
2.2.6. Red Social - Twitter	4
2.3. Requisitos para el ingreso de Sugerencia, Queja o Felicitación	4
2.3.1. Pasos para el ingreso de Sugerencias, Quejas o Felicitaciones en el canal electrónico y SRI- Móvil.....	5
3. Denuncias.....	7
3.1. Clasificación de las Denuncias	7
3.2. Definiciones	7
3.3. Canales de Ingreso de Denuncias	8
3.3.1. Canal Electrónico	8
3.3.2. Canal Físico.....	8
3.3.3. Canal Móvil	9
3.3.4. Canal Telefónico.....	9
3.3.5. Teléfono Rojo.....	9
3.4. Requisitos para el Ingreso de Denuncias.....	9
3.5. Pasos para el ingreso de Denuncias Tributarias o Administrativas en el canal electrónico y SRI- Móvil.....	12

1. Introducción

Conforme lo establece la Constitución de la República del Ecuador en su artículo 53, el Servicio de Rentas Internas a través del Departamento de Derechos del Contribuyente, ha implementado mecanismos para medir la satisfacción de los contribuyentes, ciudadanos y personas en general, mismos que permiten realizar mejoras continuas sobre los procesos, productos y servicios que brinda la Administración Tributaria.

2. Sugerencias, Quejas y Felicitaciones

2.1. Definiciones

- a) Sugerencias.- Son iniciativas o propuestas formuladas por contribuyentes, ciudadanos y otras personas para mejorar la calidad de los procesos, productos y servicios del Servicio de Rentas Internas.
- b) Quejas.- Son expresiones de descontento, disgusto, insatisfacción o disconformidad de contribuyentes, ciudadanos u otras personas hacia los procesos, productos y servicios del Servicio de Rentas Internas.
- c) Felicitaciones.- Son expresiones de satisfacción y reconocimiento de contribuyentes, ciudadanos u otras personas hacia los procesos, productos y servicios del Servicio de Rentas Internas o por el buen desempeño de sus servidores.

2.2. Canales de presentación de Sugerencias, Quejas o Felicitaciones

Los canales para la presentación de sugerencias, quejas y felicitaciones, administrados por el Departamento de Derechos del Contribuyente son una herramienta de la Administración Tributaria en el proceso de retroalimentación y mejora continua institucional.

Los canales que el Servicio de Rentas Internas ha puesto a su disposición son:

- Canal Electrónico
- Canal Físico
- Canal Móvil
- Canal Telefónico
- Teléfono Rojo
- Contacto Ciudadano
- Red Social – Twitter

Importante: La presentación de sugerencias, quejas o felicitaciones a través de los canales mencionados, no tendrán consideración de recurso administrativo y su interposición no paraliza o interrumpe los plazos establecidos en la legislación vigente para la tramitación y resolución de los procedimientos administrativos.

2.2.1. Canal Electrónico

Por medio del buzón electrónico dispuesto en la página web institucional www.sri.gob.ec usted podrá ingresar su sugerencia, queja o felicitación.

2.2.2. Canal Físico

Usted puede presentar su sugerencia, queja o felicitación en cualquier agencia de atención presencial a nivel nacional, utilizando los formularios disponibles de forma gratuita en agencias, o descargándolos de la página web institución www.sri.gob.ec y depositándolo en los buzones establecidos para el efecto; también podrá presentarlos en las secretarías a nivel nacional.

2.2.3. Canal Móvil

A través de la aplicación para dispositivos móviles inteligentes “SRI Móvil” que puede ser descargada gratuitamente en los sistemas operativos iOS, Android y Windows Phone, usted puede ingresar las sugerencias, quejas y felicitaciones desde cualquier lugar, las 24 horas del día, los 365 días del año.



2.2.4. Canal Telefónico

Usted también puede ingresar su sugerencia, queja o felicitación llamando al Centro de Atención Telefónica al 1700 SRI SRI (774 – 774) y desde Cuenca al (04) 2598 – 441 de lunes a viernes de 07:00 a 19:00. Un operador receptorá la información requerida para el efecto.

2.2.5. Teléfono Rojo

Son teléfonos ubicados en las salas de atención de todas las agencias del SRI a nivel nacional, dispuestos para la recepción de sus sugerencias, quejas y felicitaciones.

2.2.6. Red Social - Twitter

Usted podrá dar a conocer a la Administración Tributaria su sugerencia, queja o felicitación, a través de tweets enviados a la cuenta oficial del Servicio de Rentas Internas “SRI Ecuador” (@SRIoficialEc).

2.3. Información mínima para la Presentación de Sugerencias, Quejas o Felicitaciones

Para la presentación de las sugerencias, quejas o felicitaciones, es necesario contar con la siguiente información mínima:

a) Datos del o los motivos de la sugerencia, queja o felicitación:

- Nombre de la agencia o departamento.
- Día y hora en la que sucedieron los hechos.

- Nombre del servidor que le atendió y/o proceso del cual presenta su sugerencia, queja o felicitación.
- Detalle claro de los hechos.
- Pruebas (requisito opcional), documentación que considere oportuna para respaldar dicha sugerencia o queja. Cabe indicar que se priorizará la atención de aquellas comunicaciones que adjunten pruebas que pudieren aportar en la sugerencia o queja. Dichas pruebas deberán remitirse en formato .pdf o .jpg al correo electrónico ddnacional.sri.gob.ec.

b) Datos de identificación del contribuyente o interesado:

- Número de RUC, cédula de identidad o pasaporte.
- Nombres y apellidos completos.
- Datos de contacto: correo electrónico, número de teléfono móvil o fijo.
- Datos de dirección: Ciudad, calle, referencia de ubicación.

También podrá presentar su sugerencia, queja o felicitación de manera anónima, sin embargo si se desea una solución a un requerimiento específico, deberá identificarse, siendo necesario los datos de contacto para el envío de la respuesta.

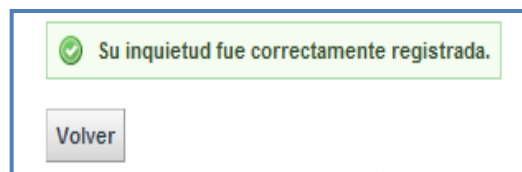
2.4. Pasos para la Presentación de Sugerencias, Quejas o Felicitaciones en el Canal Electrónico y SRI- Móvil.

A continuación se presentan ejemplos de cómo realizar la presentación a través de los siguientes canales:

Canal Electrónico

Tipo de Proceso:	QUEJA	Deberá escoger el tipo de proceso : Sugerencia, Queja o Felicitación
Datos de Identificación del ciudadano o contribuyente		
Anónima:	<input type="checkbox"/> Si desea una solución puntual a su queja o sugerencia, deberá identificarse	
Tipo de Identificación:	CÉDULA	Podrá identificarse o ingresar de manera anónima
Número de identificación:	1312374530	
Nombres y Apellidos Completos / Razón Social:	MARIA ZAMBRANO	
Correo Electrónico:	mariazamb_19@hotmail.c	
Datos de ubicación donde sucedieron los hechos		
Provincia:	MANABÍ	
Cantón:	CHONE	
Agencia:	AGENCIA CHONE - CALLE 7 DE AGOSTO Y COLÓN (ESQUINA).	
Hora en la que se presentaron los hechos:	13 : 41	
Asunto:	Falta de documentos informativos en la ventanilla donde se entregan los turnos.	Llene los campos obligatorios, en asunto deberá colocar un detalle claro sobre los hechos ocurridos
	<input type="button" value="Ingresar"/>	Recuerde ingresar la mayor cantidad de información posible, para brindarle un mejor servicio.
	* Campos obligatorios	Una vez lleno los campos obligatorios presionar el botón "Ingresar"

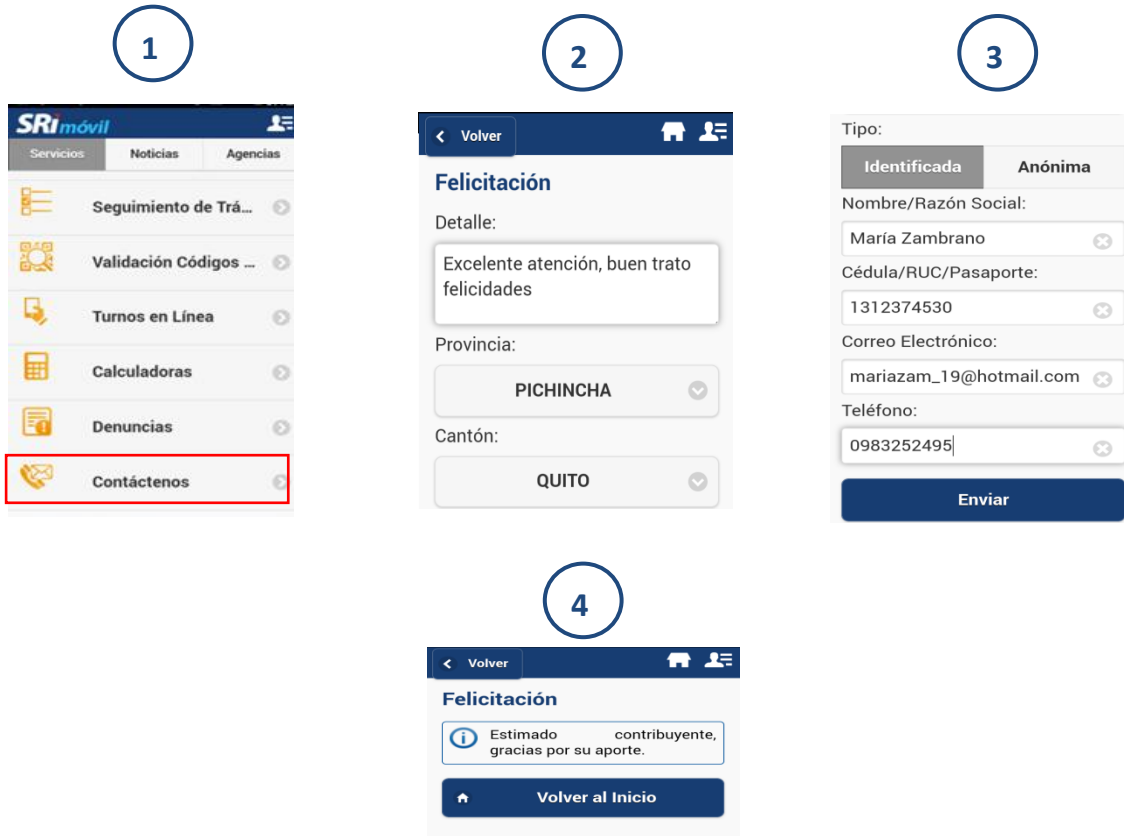
A continuación se visualizará un mensaje:



Canal Móvil

Ingrese en la aplicación SRI Móvil al menú principal de acceso público siguiendo la ruta: Servicios / Contáctenos / Su opinión nos interesa; deberá escoger si va a ingresar un Queja, Sugerencia o Felicitación.

A continuación se presenta un ejemplo de la forma de ingreso:



3. Denuncias

3.1. Clasificación de las Denuncias

Las denuncias que se pueden presentar ante el Servicio de Rentas Internas son:

- Denuncias Tributarias
- Denuncias Administrativas

3.2. Definiciones

- a) **Denuncias Tributarias:** Acto por el cual una persona pone en conocimiento del Servicio de Rentas Internas el cometimiento o preparación de una o varias infracciones tributarias o actos de defraudación tributaria relacionados con obligaciones tributarias de su administración.

- b) **Denuncias Administrativas:** Acto por el cual una persona pone en conocimiento del Servicio de Rentas Internas el cometimiento o indicios de actos de corrupción u otros comportamientos contrarios a la ética, a la Constitución y a las leyes de la República, por parte de servidores de la Administración Tributaria.

3.3. Canales de Presentación de Denuncias

Para la presentación de denuncias tributarias o denuncias administrativas, el Servicio de Rentas Internas ha puesto a disposición de los ciudadanos, contribuyentes y personas los siguientes canales:

- Canal Electrónico
- Canal Físico
- Canal Móvil
- Canal Telefónico
- Teléfono Rojo

3.3.1. Canal Electrónico

Usted puede presentar una denuncia tributaria o administrativa a través de los buzones de contacto electrónico que se encuentran en la página web institucional www.sri.gob.ec.

3.3.2. Canal Físico

Usted puede presentar denuncias tributarias y denuncias administrativas utilizando los formularios disponibles de forma gratuita en cada agencia o descargándolos de la página web institucional www.sri.gob.ec en la sección “Mis Derechos como Contribuyente”; o a través de cartas u oficios que deberán ser presentados en las secretarías del SRI a nivel nacional.

3.3.3. Canal Móvil

A través de la aplicación para dispositivos móviles inteligentes “SRI Móvil” que puede ser descargada gratuitamente en los sistemas operativos iOS, Android y Windows Phone, usted podrá presentar denuncias tributarias y administrativas desde cualquier lugar, las 24 horas del día, los 365 días del año siguiendo la siguiente ruta para denuncias tributarias: Servicios / Denuncias / Denuncia Tributaria y la siguiente para denuncias administrativas: Servicios / Denuncias / Denuncia Administrativa.

3.3.4. Canal Telefónico

Usted podrá ingresar sus denuncias tributarias o administrativas, llamando al Centro de Atención Telefónica al 1700 SRI SRI (774 – 774) y desde Cuenca al (04) 2598 – 441 de lunes a viernes de 07:00 a 19:00, un operador receptorá su denuncia.

3.3.5. Teléfono Rojo

Son teléfonos ubicados en las salas de atención de todas las agencias del SRI a nivel nacional, dispuestos para que usted presente la denuncia tributaria o administrativa correspondiente.

3.4. Información mínima para la Presentación de Denuncias

Para presentar denuncias es necesario contar con la siguiente información mínima:

a) Denuncias Tributarias

Detalle del o los motivos de la denuncia tributaria:

- Indicar un detalle claro de los hechos denunciados, además señalar el producto o servicio adquirido, periodo aproximado en el que sucedieron los hechos, costo del producto o servicio adquirido, formas de pago, etc.

- Pruebas (requisito opcional), documentación que considere oportuna para respaldar la denuncia, cabe indicar que se priorizará la atención de la misma cuando contenga pruebas que pudieren aportar a la investigación. Dichas pruebas deberán remitirse en formato .pdf o .jpg al correo electrónico: ddnacional.sri.gob.ec.

Datos del denunciado:

- Número de RUC, cédula de identidad o pasaporte.
- Nombres y apellidos completos o Razón social.
- Nombre comercial **(dato obligatorio)**
- Actividad económica
- Provincia, cantón, calle principal, número de intersección y referencia de ubicación **(dato obligatorio)**

Identificación del contribuyente o interesado:

- Número de RUC, cédula de identidad o pasaporte.
- Nombres y apellidos completos.
- Datos de contacto: correo electrónico, número de teléfono móvil o fijo.
- Datos de dirección: Ciudad, calle, referencia de ubicación.

También podrá presentar denuncias tributarias de manera anónima, sin embargo si desea que se le envíe un acuse recibo de la información ingresada, deberá identificarse, siendo necesario los datos de contacto. Cabe recalcar que la información constante en las denuncias que recepte el Servicio de Rentas Internas está catalogada como reservada de acuerdo a la Resolución No. NAC-DGERCGC10-00000694 (Reformada por la Resolución No. NAC-DGERCGC12-00000342) y la Resolución No. NAC-DGERCGC17-00000245.

b) Denuncias Administrativas

Detalle del o los motivos de la denuncia administrativa:

- Descripción clara y detallada de los hechos denunciados –y con –indicios que permitan determinar la realización de una falta disciplinaria o un acto de corrupción, de ser posible detallar la fecha, hora y oficina donde sucedieron los hechos.
- Día y hora en la que sucedieron los hechos.
- Pruebas (requisito opcional), documentación que considere oportuna para respaldar denuncia, cabe indicar que se priorizará la atención cuando contenga pruebas que pudieren aportar a la investigación. Dichas pruebas deberán remitirse en formato .pdf o .jpg al correo electrónico: ddnacional.sri.gob.ec.

Datos del servidor/a denunciado/a:

- Agencia u oficina donde sucedieron los hechos
- Nombre del servidor o funcionario denunciado
- Cargo o departamento en el que labora (información que permita su identificación inequívoca, opcional).

Identificación del contribuyente o interesado:

- Número de RUC, cédula de identidad o pasaporte.
- Nombres y apellidos completos.
- Datos de contacto: correo electrónico, número de teléfono móvil o fijo.
- Datos de dirección: Ciudad, calle, referencia de ubicación.

También podrá presentar denuncias administrativas de manera anónima, sin embargo si desea que se le envíe un acuse recibo de la información ingresada, deberá identificarse, siendo necesario los datos de contacto. Cabe recalcar que la información constante en las denuncias que recepte el Servicio de Rentas Internas está catalogada como reservada de acuerdo a la Resolución No. NAC-DGERCGC10-00000694 (Reformada por la Resolución No. NAC-DGERCGC12-00000342) y la Resolución No. NAC-DGERCGC17-00000245.

3.5. Pasos para el ingreso de Denuncias Tributarias o Administrativas en el canal electrónico y SRI- Móvil.

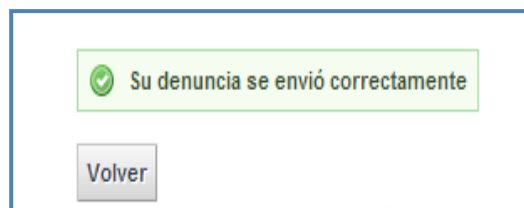
A continuación se presenta un ejemplo de cómo realizar el ingreso a través de los siguientes canales:

Canal Electrónico – Denuncia Administrativa:

Denuncia Anónima:	<input type="checkbox"/>	Podrá identificarse o ingresar de manera anónima
Identificación CI o RUC:	<input type="text" value="1312374530"/> *	
Nombre o Razón Social del Denunciante:	<input type="text" value="MARIA ZAMBRANO"/> *	
Teléfono:	<input type="text" value="0983252495"/> *	
Correo Electrónico:	<input type="text" value="mariazam_19@hotmail.com"/> *	
Provincia:	<input type="text" value="MANABÍ"/> *	
Cantón:	<input type="text" value="MANTA"/> *	
Agencia:	<input type="text" value="AGENCIA MANTA - CALLE 23 Y AV. CIRCUNVALACIÓN, A LADO DEL HOTEL MAR AZÚL"/> *	
Fecha aproximada del hecho:	<input type="text" value="10/11/2017"/> *	
Hora aproximada del hecho:	<input type="text" value="14"/> : <input type="text" value="30"/> *	
Nombre del Funcionario Denunciado:	<input type="text" value="CARLOS VERA"/> *	
Descripción de la Denuncia Administrativa:	<input type="text" value="POSIBLE CASO DE CORRUPCIÓN EN FUNCIONARIO"/>	Llene los campos obligatorios, en asunto deberá colocar un detalle claro sobre los hechos ocurridos
	<input type="button" value="Enviar"/>	Una vez lleno los campos obligatorios presionar el botón "Enviar"

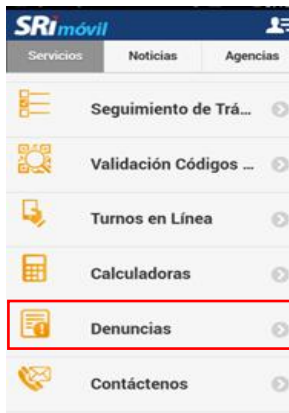
* Campos obligatorios

A continuación se visualizará un mensaje:

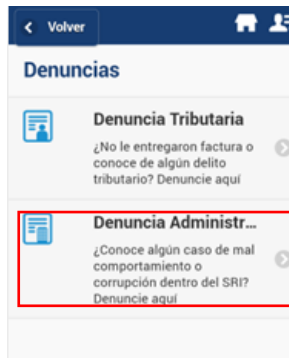


Canal Móvil – Denuncia Tributaria:

1



2



3



4



5



6

