



Guía para contribuyentes

Presentación de sugerencias, quejas,
felicitaciones y denuncias.

Contenido

1. Introducción.....	4
2. Sugerencias, quejas y felicitaciones.....	4
2.1. Definiciones	4
2.2. Medios de presentación de sugerencias, quejas o felicitaciones.....	5
2.2.1. SRI en Línea.....	5
2.2.2. SRI presencial	6
2.2.3. SRI aplicaciones móviles.....	6
2.2.4. SRI telefónico	6
2.2.5. Redes sociales	7
3. Denuncias	8
3.1. Clasificación de las denuncias.....	8
3.1.2. Definiciones	8
4. Denuncias tributarias.....	9
4.1. Medios de presentación de denuncias	9
4.2. SRI en línea.....	10
4.2.1 Buzón de contacto electrónico: Denuncias Tributarias	11
4.2.1.1. SRI aplicaciones móviles.....	11
Paso 1:	11
Paso 2:	12
Paso 3:	13
4.1.1.2. Atención presencial	13
4.1.1.3. Centro de Atención Telefónica.....	13
4.1.2. Información mínima para la presentación de denuncias tributarias	14
Detalle del o los motivos de la denuncia tributaria:.....	14
Datos del contribuyente denunciado:.....	14
Identificación del denunciante o interesado (datos obligatorios):	14

4.1.3. Información general respecto de la atención de las denuncias tributarias	15
4.2. Denuncias administrativas	15
Detalle del o los motivos de la denuncia administrativa:.....	15
Datos del servidor denunciado:	16

1. Introducción

El Servicio de Rentas Internas (SRI) promueve, difunde y salvaguarda los derechos y garantías de los contribuyentes en los procedimientos que aplica.

Es importante indicar que, la misión de la Administración Tributaria, más allá del ejercicio de su función recaudatoria, se orienta a la promoción del bienestar general bajo el precepto de un desempeño equitativo, esto es, dar un trato justo e imparcial, que no dé lugar a comportamientos arbitrarios en el uso de las atribuciones que le confiere la ley, respetando los derechos y garantías que la misma otorga a los contribuyentes.

En este sentido, los derechos son parte fundamental del ejercicio de la ciudadanía; por lo que, el SRI mediante Resolución Nro. NAC-DGERCGC20-00000062 publicada en la Edición Especial del Registro Oficial No. 1100 de 30 de septiembre de 2020, normó la recepción y gestión de denuncias tributarias y administrativas, sugerencias, quejas y felicitaciones.

2. Sugerencias, quejas y felicitaciones

2.1. Definiciones

- **Sugerencias:** son iniciativas o propuestas formuladas por contribuyentes o ciudadanos en general, para mejorar la calidad de nuestros procesos, productos y servicios.
- **Quejas:** son expresiones de descontento, disgusto, insatisfacción, o disconformidad de los contribuyentes/ciudadanos hacia los procesos, productos y servicios que presta la Institución. No incluye casos de denuncias tributarias ni administrativas.
- **Felicitaciones:** son expresiones de satisfacción y reconocimiento de contribuyentes, ciudadanos u otras personas hacia nuestros procesos, productos y servicios o son expresiones de gratitud por el buen desempeño de nuestros servidores.

2.2. Medios de presentación de sugerencias, quejas o felicitaciones

Los medios para la presentación de sugerencias, quejas y felicitaciones administrados por el Departamento de Asistencia al Ciudadano son una herramienta de la Administración Tributaria en el proceso de retroalimentación y mejora continua institucional.

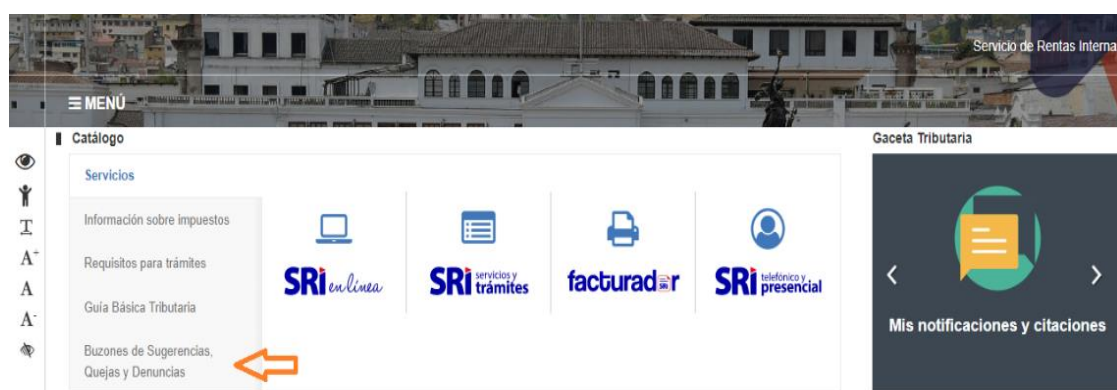
Los medios que el Servicio de Rentas Internas pone a disposición son:

- Canal SRI en Línea.
- Canal SRI presencial.
- Canal SRI aplicaciones móviles.
- Canal SRI telefónico.
- Redes sociales institucionales.

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

2.2.1. SRI en Línea

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



2.2.2. SRI presencial

Puede presentar su sugerencia, queja o felicitación en cualquier centro de atención a escala nacional, utilizando los formularios gratuitos disponibles en los centros de servicios y de gestión tributaria o descargándolos de nuestra página web. El formulario debe depositarlo en los buzones establecidos para el efecto, también puede presentarlos en las ventanillas de la Secretaría General, Zonal,



Distrital o en las oficinas del SRI que cumplen con esta labor en todo el país.

2.2.3. SRI aplicaciones móviles

Puede ingresar las sugerencias, quejas y felicitaciones desde cualquier lugar, las 24 horas del día, los 365 días del año a través de la aplicación para dispositivos móviles inteligentes “SRI Móvil” que puede descargar gratuitamente en los sistemas operativos iOS, Android y Huawei.



android



2.2.4. SRI telefónico

Puede ingresar su sugerencia, queja o felicitación, llamando al Centro de Atención Telefónica al 1700 SRI SRI (1700 774 774) o desde la línea fija al (03) 2998100 de lunes a viernes, en los horarios dispuestos por esta Administración. Aquí un operador receptorá la información requerida para el efecto.



2.2.5. Redes sociales

Podrá dar a conocer al SRI su sugerencia, queja o felicitación a través de mensajes enviados a las cuentas oficiales de nuestras redes sociales: En Twitter “SRI Ecuador” (@SRIficialEc); en Facebook “Servicio de Renta Internas Ecuador”



Información mínima para la presentación de sugerencias, quejas o felicitaciones

Datos de la sugerencia, queja o felicitación:

- Nombre del centro de atención o departamento.
- Día y hora en la que sucedieron los hechos.
- Nombre del servidor del SRI que le atendió y/o proceso de la unidad administrativa sugerido, aquejado o felicitado.
- Detalle claro de los hechos.
- Pruebas (requisito opcional), documentación que considere oportuna para respaldar dicha sugerencia o queja. Se priorizará la atención de aquellas comunicaciones que adjunten pruebas que pudieren aportar en la sugerencia o queja. Estos respaldos se remitirán en formato PDF o JPG al correo electrónico: **ddcnacional.sri.gob.ec**.

Datos de identificación del contribuyente, ciudadano o persona en general:

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

Las sugerencias, quejas o felicitaciones anónimas se gestionarán en la medida que se verifiquen y que se especifique al menos un medio de contacto para enviar la respuesta correspondiente.

3. Denuncias

La Resolución Nro. NAC-DGERCGC20-00000062 publicada en la Edición Especial del Registro Oficial No. 1100 de 30 de septiembre de 2020, normó la recepción y gestión de denuncias tributarias y administrativas, sugerencias, quejas y felicitaciones; y, el Art. 187 del Código Orgánico Administrativo señala que para presentar las denuncias se debe expresar la identidad del denunciante o interesado.

3.1. Clasificación de las denuncias

Las denuncias que se pueden presentar ante el SRI son:

- Denuncias tributarias; y,
- Denuncias administrativas.

3.1.2. Definiciones

- **Denuncias tributarias:** acto por el cual se da conocimiento al Servicio de Rentas Internas (SRI), de un hecho presuntamente constitutivo de

infracción tributaria relacionado con obligaciones tributarias de su administración.

- **Denuncias administrativas:** acto por el cual se da conocimiento a la Administración Tributaria, de un hecho presuntamente constitutivo de infracción administrativa, de soborno, de indicios de corrupción u otros comportamientos contrarios a la ética, a la Constitución de la República del Ecuador y demás normativa vigente, por parte de servidores de la Administración Tributaria.
- **Soborno:** también es conocido como cohecho o, en el lenguaje coloquial, coima. Se trata de un delito cuando un funcionario público acepta o exige una dádiva para concretar una acción u omitirla.

4. Denuncias tributarias

4.1. Medios de presentación de denuncias

Para la presentación de denuncias tributarias, los ciudadanos, contribuyentes y personas en general pueden utilizar los siguientes medios:

- **Canal SRI en línea**, opción trámites y notificaciones – trámites - ingreso de trámites y anexos – Ingresar un trámite -DERECHOS DE LOS CONTRIBUYENTES – Atención de denuncias tributarias.
- **Buzón de contacto electrónico: Denuncias Tributarias**, que se encuentra en la página web institucional: www.sri.gob.ec, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. Link: <https://www.sri.gob.ec/buzon-denuncias-tributarias>

- A través de la aplicación para dispositivos móviles inteligentes **"SRI Móvil" – opción Denuncias Tributarias**, que puede ser descargada gratuitamente en los sistemas operativos iOS, Android y Huawei, desde cualquier lugar, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
 - En cualquier Centro de **Atención presencial** del Servicio de Rentas Internas, utilizando el formulario disponible.
 - Llamando al **Centro de Atención Telefónica** del Servicio de Rentas Internas al 1700 SRI SRI (1700 774 774) o desde la línea fija al (03) 2998 100, en los horarios dispuestos por la Administración Tributaria para el efecto.

4.2. SRI en línea

Puede presentar una denuncia tributaria a través de los buzones de contacto electrónico que se encuentran en la página web www.sri.gob.ec, en la siguiente ruta: Trámites y Notificaciones - Trámites - Ingreso de trámites y anexos - Ingreso de trámites - Trámites y Notificaciones - Trámites - Ingreso de trámites y anexos - Ingreso de trámites.

SRI en línea

Trámites y Notificaciones > Trámites > Ingreso de trámites y anexos > Ingreso de trámites > Trámites y Notificaciones > Trámites > Ingreso de trámites y anexos > Ingreso de trámites

Ingreso de trámites

1 Selección de trámite 2 Requisitos y anexos 3 Detalles 4 Notificación

Identificación Razón social

* Seleccione un servicio:

Resultado de la búsqueda

Seleccione uno de los trámites descritos a continuación.

Detalle de trámites - 2 registro(s)

Trámite	Seleccione
Atención de denuncias tributarias.	<input checked="" type="radio"/>
Requerimientos de: acceso, rectificación, cancelación u oposición de protección de datos personales	<input type="radio"/>

4.2.1 Buzón de contacto electrónico: Denuncias Tributarias

A continuación, se presentan los pasos para acceder al buzón electrónico de denuncias tributarias:

Paso 1:



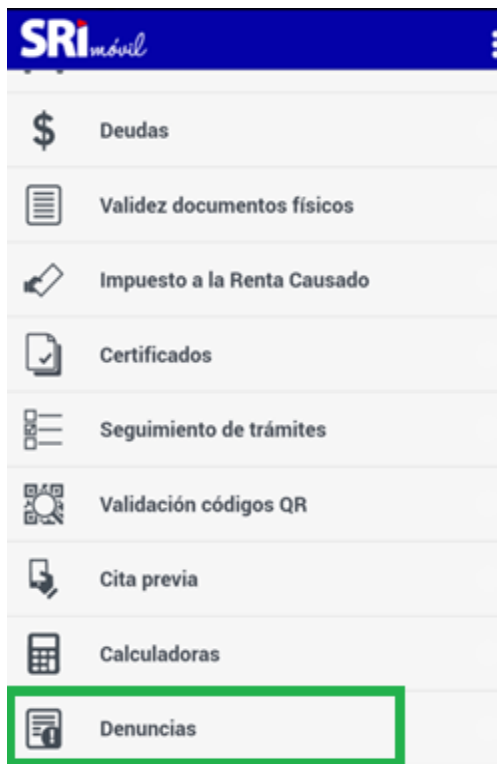
Paso 2:



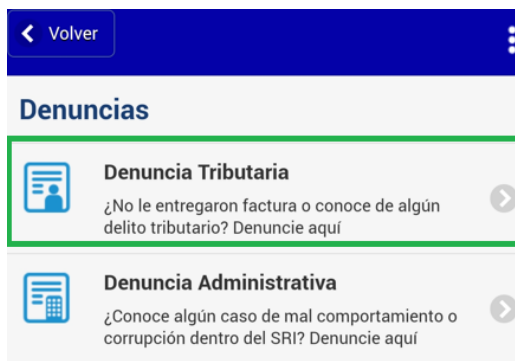
4.2.1.1. SRI aplicaciones móviles

A continuación, se presentan los pasos para presentar una denuncia tributaria desde la APP SRI móvil:

Paso 1:



Paso 2:



Paso 3:

Datos de la Denuncia

1 2 3

Fotografías:

Capturar Galería

Se puede adjuntar 1 fotografía.

Descripción de la denuncia:

Incluir detalles infracción cometida, precio del artículo, forma de pago, etc.

Bien o servicio adquirido:

Fecha de adquisición:

Ej: YYYY-MM-DD

Siguiete

4.1.1.2. Atención presencial

Puede presentar las denuncias tributarias en cualquier Centro de Atención presencial del Servicio de Rentas Internas que cuente con una ventanilla de secretaría. Es indispensable completar la información del formulario que se puede descargar en el siguiente link: <https://www.sri.gob.ec/o/sri-portal-biblioteca-alfresco-internet/descargar/6714fbfb-6cd1-43f3-8014-7593eabe9990/Formularios%20-%20Denuncias%20tributarias.pdf>, también se puede presentar una carta que al menos contenga la información constante en el formulario.

4.1.1.3. Centro de Atención Telefónica

Marcando en la opción 0, un agente teleoperador registrará la denuncia en el buzón electrónico de denuncias tributarias.

4.1.2. Información mínima para la presentación de denuncias tributarias

Detalle del o los motivos de la denuncia tributaria:

El detalle de los hechos denunciados debe ser claro y **relacionado con temas tributarios**, además deberá señalar el producto o servicio adquirido, fecha o período aproximado en el que sucedieron los hechos, costo del producto o servicio adquirido, formas de pago, entre otros aspectos que se consideren necesarios.

Puede adjuntar los justificativos o pruebas (requisito opcional), como respaldo que considere oportuno tales como: transferencias, pagos con tarjeta de crédito / débito, contratos, recibos, proformas, entre otros.

Datos del contribuyente denunciado:

- **Identificación:** La denuncia deberá contener al menos uno los siguientes datos: Nombres y apellidos, Razón social o nombre comercial.
- **Ubicación:** Provincia, cantón, calle principal, número de intersección y referencia de ubicación.
- **Actividad económica denunciada.**

Identificación del denunciante o interesado (datos obligatorios):

Número de RUC, cédula de ciudadanía o pasaporte.

Nombres y apellidos completos.

Datos de contacto: correo electrónico, número de teléfono móvil o fijo.

Cabe recalcar que la información constante en las denuncias tributarias que recibe el Servicio de Rentas Internas está catalogada como “reservada” de

acuerdo con la Resolución No. NAC-DGERCGC10-00000694, publicada en el Registro Oficial Nro. 332, el 01 de diciembre de 2010.

4.1.3. Información general respecto de la atención de las denuncias tributarias

- Las pruebas son un requisito opcional que servirán para respaldar su denuncia tributaria; sin embargo, se priorizará la atención cuando la denuncia contenga pruebas que pudieren aportar a la investigación.
- Una vez ingresada la denuncia tributaria, el SRI analizará y notificará electrónicamente un Oficio de respuesta en el que se indica si la denuncia fue admitida o no.
- La denuncia tributaria que contenga todos los requisitos obligatorios, serán analizadas por las unidades administrativas competentes, quienes, en virtud de la información proporcionada, realizarán las investigaciones y gestiones que ameriten.
- El inicio del respectivo procedimiento administrativo o tributario, cuando corresponda, considerará los criterios de capacidad operativa, significancia económica, relación costo / beneficio, programación anual de controles, entre otros.

4.2. 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.

- Pruebas (requisito opcional), documentación que considere oportuna para respaldar la 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: **ddcnacional.sri.gob.ec**.

Datos del servidor denunciado:

- Centro de Atención 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 denunciante o interesado:

- Número de RUC, cédula de ciudadanía 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.

De conformidad a lo dispuesto en el artículo 187 del Código Orgánico Administrativo establece: “La denuncia por infracciones administrativas expresará la identidad de la persona que la presenta”.

Se le recuerda que, para la presentación de las denuncias administrativas, es necesario colocar su identificación y datos de contacto.

Cabe recalcar que la información constante en las denuncias tributarias que recibe el Servicio de Rentas Internas está catalogada como “reservada” de acuerdo con la Resolución No. NAC-DGERCGC10-00000694 publicada en el Registro Oficial Nro. 332, el 01 de diciembre de 2010.