

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP																		
d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones																		
No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipos de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para Ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de dependencia que ofrece el servicio (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio (DICIEMBRE)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Acceso a la Información Pública	Las personas Naturales o Jurídicas puede acceder a la información del servicio de Rentas Internas	Página web, o solicitud a través de trámite	Solicitud de información que requiera	1. Ingresar el trámite por secretaría. 2. Se entrega el trámite al Departamento que le corresponde, en función del tema requerido. 3. El Departamento responsable genera la respuesta. 4. Se entrega a secretaría para la notificación	08:00 a 17:00	Gratuito	Dependiendo del requerimiento. El tiempo de respuesta.	Ciudadanía en general	La totalidad se recibe en cualquier secretaría ubicada en las oficinas de SRI a nivel nacional	Atención de las agencias del SRI a nivel nacional	Ventanilla de secretaría a nivel nacional	No	Formulario solicitud acceso información pública	Atención por ventanilla	38	692	100%
2	Inscripción de RUC Personas Naturales	Inscripción de RUC Personas Naturales	1. Acercarse a cualquier oficina del Servicio de Rentas Internas a nivel nacional. 2. Solicitar un turno de atención. 3. Presentar los requisitos establecidos en la página web del SRI. 4. Solicitar inscripción en el RUC.	http://www.sri.gob.ec/web/guest/inscripcion	1. Revisión de requisitos. 2. Ingreso de información en el Sistema. 3. Entrega el documento de RUC al contribuyente. 4. Archivo del expediente de inscripción.	08:00 a 17:00	Gratuito	8 minutos	Ciudadanía en general	Atención agencias a nivel nacional	Buzones de contacto	Ventanilla, brigada.	No	No requiere formulario	Atención por ventanilla	11.998	208.974	No disponible
3	Inscripción de Sociedades	Inscripción de Sociedades	1. Acercarse a cualquier oficina del Servicio de Rentas Internas a nivel nacional. 2. Solicitar un turno de atención. 3. Presentar los requisitos establecidos en la página web del SRI. 4. Solicitar inscripción en el RUC.	http://www.sri.gob.ec/web/guest/inscripcion	1. Revisión de requisitos. 2. Ingreso de información en el Sistema. 3. Entrega el documento de RUC al contribuyente. 4. Archivo del expediente de inscripción.	08:00 a 17:00	Gratuito	18 minutos	Personas jurídicas	Atención agencias a nivel nacional	Buzones de contacto	Ventanilla	No	www.sri.gob.ec/web/guest/inscripcion	Atención por ventanilla	800	14.005	No disponible
4	Inscripción de Sociedades constituidas por la Super CWU	Inscripción en línea en el RUC de sociedades que se constituyen electrónicamente bajo el control de la Superintendencia de Compañías (www.superias.gob.ec)	El ciudadano debe acceder al Portal de Constitución Electrónica en la página web de la Superintendencia de Compañías (www.superias.gob.ec)	http://www.sri.gob.ec/web/guest/inscripcion	1. Recepción de información por web services. 2. Validación de información del archivo xml. 3. Ingreso de información en el Sistema. 4. Generación del número de RUC en línea. 5. Remite por web services el número de RUC a la Superintendencia de Compañías.	24 horas al día	Gratuito	inmediato	Personas jurídicas	www.sri.gob.ec	www.superias.gob.ec	página web	SI	http://www.sri.gob.ec/web/guest/inscripcion	www.superias.gob.ec	145	2.780	No disponible
5	Inscripción en línea de la SPS	Inscripción en línea en el RUC de sociedades que se constituyen electrónicamente bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (www.sps.gob.ec)	El ciudadano debe acceder al Portal de Constitución Electrónica en la página web de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (www.sps.gob.ec)	http://www.sri.gob.ec/web/guest/inscripcion	1. Recepción de información por web services. 2. Validación de información del archivo xml. 3. Ingreso de información en el Sistema. 4. Generación del número de RUC en línea. 5. Remite por web services el número de RUC a la SPS.	24 horas al día	Gratuito	inmediato	Personas jurídicas	www.sri.gob.ec	www.sps.gob.ec	página web	SI	http://www.sri.gob.ec/web/guest/inscripcion	www.superias.gob.ec	186	557	No disponible
6	Actualización de RUC de Personas Naturales por internet	Actualización de RUC por internet de personas naturales por Nombre comercial Medios de contacto Dirección domicilio y establecimientos.	El ciudadano debe acceder a la página web del Servicio de Rentas Internas www.sri.gob.ec en la opción Servicios en línea con la clave de uso de medios electrónicos.	http://www.sri.gob.ec/web/guest/act-portal	1. Recepción de información por internet. 2. Validación de información en la base de RUC. 3. Registro de la información en el Sistema. 4. Generación de respuesta al correo del contribuyente. 5. El contribuyente puede reingresar el RUC por internet.	24 horas al día	Gratuito	inmediato	Personas naturales	www.sri.gob.ec	https://declaraciones.sri.gob.ec/portal-internet/	página web	No	No requiere formulario	https://declaraciones.sri.gob.ec/portal-internet/	9.713	127.404	No disponible
7	Actualización de RUC de Personas Naturales por ventanilla	Actualización de RUC de Personas Naturales por ventanilla	1. Acercarse a cualquier oficina del Servicio de Rentas Internas a nivel nacional. 2. Solicitar un turno de atención. 3. Presentar los requisitos establecidos en la página web del SRI. 4. Solicitar actualización del RUC.	http://www.sri.gob.ec/web/guest/act-portal	1. Revisión de requisitos. 2. Actualización de información en el Sistema. 3. Entrega el documento de RUC al contribuyente. 4. Archivo del expediente de actualización.	08:00 a 17:00	Gratuito	8 minutos	Personas naturales	Atención agencias a nivel nacional	Buzones de contacto	Ventanilla	No	No requiere formulario	Atención por ventanilla	26.865	451.020	No disponible
8	Actualización de RUC de Sociedades por ventanilla	Actualización de RUC de Sociedades por ventanilla	1. Acercarse a cualquier oficina del Servicio de Rentas Internas a nivel nacional. 2. Solicitar un turno de atención. 3. Presentar los requisitos establecidos en la página web del SRI. 4. Solicitar la actualización del RUC.	http://www.sri.gob.ec/web/guest/actualizacion	1. Revisión de requisitos. 2. Actualización de información en el Sistema. 3. Entrega el documento de RUC al contribuyente. 4. Archivo del expediente de actualización.	08:00 a 17:00	Gratuito	10 minutos	Personas jurídicas	Atención agencias a nivel nacional	Buzones de contacto	Ventanilla	No	http://www.sri.gob.ec/web/guest/actualizacion	Atención por ventanilla	2.652	49.286	No disponible
9	Actualización RUC Sociedades Internet	Actualización RUC Sociedades Internet	El ciudadano debe acceder a la página web del Servicio de Rentas Internas www.sri.gob.ec en la opción Servicios en línea con la clave de uso de medios electrónicos	http://www.sri.gob.ec/web/10338710955	1. Recepción de información por internet. 2. Validación de información en la base de RUC. 3. Se guarda la información en el Sistema. 4. Generación del documento de RUC en pdf	24 horas al día	Gratuito	inmediato	Personas jurídicas	www.sri.gob.ec	https://declaraciones.sri.gob.ec/portal-internet/	página web	SI	No requiere formulario	https://declaraciones.sri.gob.ec/portal-internet/	3.457	26.157	No disponible
10	Cancelación / Suspensión de RUC Personas Naturales y Extranjeros por ventanilla	Cancelación / Suspensión de RUC de personas naturales, extranjeros y extranjeros no residentes.	Actualmente, la cancelación se realiza en cualquier agencia del SRI a nivel nacional.	http://www.sri.gob.ec/web/guest/ces-portal	1. Revisión de requisitos. 2. Retiro de información en el Sistema. 3. Entrega el documento de RUC al contribuyente. 4. Archivo del expediente de cancelación.	08:00 a 17:00	Gratuito	7 minutos	Personas naturales	Atención agencias a nivel nacional	Buzones de contacto	Ventanilla	No	http://www.sri.gob.ec/web/guest/ces-portal	Atención por ventanilla	341	4.711	No disponible
11	Suspensión de personas naturales por internet	Suspensión de RUC de personas naturales por internet	Actualmente, la suspensión se realiza en cualquier agencia del SRI a nivel nacional.	http://www.sri.gob.ec/web/guest/ces-portal	1. Revisión de requisitos. 2. Retiro de información en el Sistema. 3. Entrega el documento de RUC al contribuyente. 4. Archivo del expediente de suspensión.	08:00 a 17:00	Gratuito	7 minutos	Personas naturales	Atención agencias a nivel nacional	Buzones de contacto	Ventanilla	No	http://www.sri.gob.ec/web/guest/ces-portal	Atención por ventanilla	9.419	158.844	No disponible
12	Cancelación de RUC de Sociedades por ventanilla	Permitirá la cancelación de RUC de las Sociedades por ventanilla	Actualmente, la cancelación se realiza en cualquier agencia del SRI a nivel nacional.	www.sri.gob.ec/web/guest/ces-juridica	1. Revisión de requisitos. 2. Retiro de información en el Sistema. 3. Entrega el documento de RUC al contribuyente. 4. Archivo del expediente de cancelación.	08:00 a 17:00	Gratuito	7 minutos	Personas jurídicas	Atención agencias a nivel nacional	Buzones de contacto	Ventanilla	No	www.sri.gob.ec/web/guest/ces-juridica	Atención por ventanilla	897	6.138	No disponible
13	Reimpresión del RUC Personas Naturales y Sociedades por internet	Permita la reimpresión del RUC de personas naturales	El ciudadano debe acceder a la página web del Servicio de Rentas Internas www.sri.gob.ec en la opción Servicios en línea con la clave de uso de medios electrónicos	https://declaraciones.sri.gob.ec/portal-internet/	1. Recepción de información por internet. 2. Validación de información en la base de RUC. 3. Se guarda la información en el Sistema. 4. Generación del documento de RUC en pdf	24 horas al día	Gratuito	inmediato	Personas naturales	www.sri.gob.ec	www.sri.gob.ec	página web	SI	No requiere formulario	https://declaraciones.sri.gob.ec/portal-internet/	75.879	1.082.351	No disponible
14	Certificado de No Inscripción de RUC Personas Naturales por internet	Permite generar un certificado de no inscripción de personas naturales ecuatorianos o extranjeros residentes	El ciudadano debe acceder a la página web del Servicio de Rentas Internas www.sri.gob.ec en la opción Servicios en línea con la clave de uso de medios electrónicos	https://declaraciones.sri.gob.ec/portal-internet/	1. Recepción de información por internet. 2. Validación de información en la base de RUC. 3. Se guarda la información en el Sistema. 4. Generación del certificado de no inscripción en pdf	24 horas al día	Gratuito	inmediato	Personas naturales	www.sri.gob.ec	www.sri.gob.ec	página web	SI	No requiere formulario	https://declaraciones.sri.gob.ec/portal-internet/	6.181	76.761	No disponible
15	Certificado de No Inscripción de RUC Personas Naturales por ventanilla	Permite generar un certificado de no inscripción de personas naturales ecuatorianos o extranjeros residentes	El ciudadano puede acercarse a cualquier agencia del SRI a nivel nacional.	https://declaraciones.sri.gob.ec/portal-internet/	1. Revisión de requisitos. 2. Entrega del certificado contribuyente. 3. Archivo del expediente.	08:00 a 17:00	Gratuito	4 minutos	Personas naturales	Atención agencias a nivel nacional	Buzones de contacto	Ventanilla	No	No requiere formulario	https://declaraciones.sri.gob.ec/portal-internet/	410	4.760	No disponible
16	Historial del RUC por internet	Permite generar un certificado del historial del RUC	El ciudadano debe acceder a la página web del Servicio de Rentas Internas www.sri.gob.ec en la opción Servicios en línea con la clave de uso de medios electrónicos	https://declaraciones.sri.gob.ec/portal-internet/	1. Ingresar a Servicios en línea 2. Se valida la información 3. Generación del Historial de RUC en pdf.	24 horas al día	Gratuito	inmediato	Personas naturales, personas jurídicas	www.sri.gob.ec	www.sri.gob.ec	página web	SI	No requiere formulario	https://declaraciones.sri.gob.ec/portal-internet/	783	2.457	No disponible
17	Certificados de establecimientos por internet	Permite generar un certificado de los establecimientos de personas naturales y sociedades	El ciudadano debe acceder a la página web del Servicio de Rentas Internas www.sri.gob.ec en la opción Servicios en línea con la clave de uso de medios electrónicos	https://declaraciones.sri.gob.ec/portal-internet/	1. Ingresar a Servicios en línea 2. Se valida la información 3. Generación del Historial de RUC en pdf.	24 horas al día	Gratuito	inmediato	Personas naturales, personas jurídicas	www.sri.gob.ec	www.sri.gob.ec	página web	SI	No requiere formulario	https://declaraciones.sri.gob.ec/portal-internet/	2.187	6.469	No disponible
18	Exoneraciones tercera edad, Organismos internacionales, discapacidad, sector público, Cruz Roja, Sotca, JRS	Exoneraciones tercera edad, Organismos internacionales, discapacidad, sector público, Cruz Roja, Sotca, JRS	1. Ingresar a la Página www.sri.gob.ec, servicios en línea con la clave de uso de medios electrónicos	http://www.sri.gob.ec/web/guest/exoneracion-de-clave	1. El proceso es automático y no requiere acciones internas del usuario	24 horas al día	Gratuito	inmediato	Personas naturales, personas jurídicas	www.sri.gob.ec	www.sri.gob.ec	página web	SI	www.sri.gob.ec/web/guest/exoneracion-reduccion-o-rehabilitacion	https://declaraciones.sri.gob.ec/portal-internet/	No disponible	No disponible	No disponible
19	Exoneraciones Tonaje y actividad productiva	Beneficio para los contribuyentes usan un vehículo de transporte terrestre de carga mayor a una tonelada y que sea usado exclusivamente para la actividad económica registrada en el RUC	1. Bajar el formulario del sitio http://www.sri.gob.ec/web/guest/tramites 2. Entregar el formulario con los requisitos establecidos en cualquier Centro de Atención al Ciudadano a nivel nacional de acuerdo a ubicación de su oficina matriz	www.sri.gob.ec/web/guest/exoneracion-reduccion-o-rehabilitacion	1. Una vez ingresada la solicitud, se verificará el cumplimiento de los requisitos y documentación de respaldo, para posteriormente registrar el beneficio en el Sistema de Matrícula Vehicular. 2. Si la solicitud es atendida favorablemente, el sistema generará la resolución de exoneración, caso contrario el servidor procederá a entregar una Hoja de Revisión de Requisitos registrando las observaciones y los requisitos faltantes, para su registración y nueva presentación de la solicitud	8:00 a 17:00	Gratuito	10 min	Personas naturales, personas jurídicas	Se atiende en todos los Centros de Atención al Ciudadano a nivel nacional	Buzones de contacto	Ventanilla	No	www.sri.gob.ec/web/guest/exoneracion-reduccion-o-rehabilitacion	Atención por ventanilla	13.491	254.592	No disponible
20	Exoneraciones Transporte Público	Exoneración del 100% de los impuestos Fiscales y Ambientales administrados por el SRI	1. Bajar el formulario del sitio http://www.sri.gob.ec/web/guest/tramites 2. Entregar el formulario con los requisitos establecidos en cualquier Centro de Atención al Ciudadano a nivel nacional de acuerdo a ubicación de su oficina matriz	www.sri.gob.ec/web/guest/exoneracion-reduccion-o-rehabilitacion	1. Una vez ingresada la solicitud, se verificará el cumplimiento de los requisitos y documentación de respaldo, para posteriormente registrar el beneficio en el Sistema de Matrícula Vehicular. 2. Si la solicitud es atendida favorablemente, el sistema generará la resolución de exoneración, caso contrario el servidor procederá a entregar una Hoja de Revisión de Requisitos registrando las observaciones y los requisitos faltantes, para su registración y nueva presentación de la solicitud	8:00 a 17:00	Gratuito	10 min	Personas naturales, personas jurídicas	Se atiende en todos los Centros de Atención al Ciudadano a nivel nacional	Buzones de contacto	Ventanilla	No	www.sri.gob.ec/web/guest/exoneracion-reduccion-o-rehabilitacion	Atención por ventanilla	No disponible	No disponible	No disponible
21	Cambios de Servicios	1. Cambio de servicio de alquiler a particular 2. Cambio de servicio de particular a alquiler	1. Bajar el formulario del sitio http://www.sri.gob.ec/web/guest/tramites 2. Entregar el formulario con los requisitos establecidos en cualquier Centro de Atención al Ciudadano a nivel nacional de acuerdo a ubicación de su oficina matriz	www.sri.gob.ec/web/guest/otros-procesos	1. El cambio de servicio de particular a alquiler deberá ser ejecutado previo al registro de una exoneración de transporte público del Impuesto a la Propiedad de Vehículos Motorizados y/o Ambiental a la Contaminación Vehicular 2. El servidor verifica la información de vehículo y propietario contra la documentación presentada por el contribuyente, posterior a ello procede a registrar el cambio solicitado en el Sistema de Matrícula Vehicular y entrega el oficio de constatación al contribuyente, el mismo que es generado por el sistema y firmado por el delegado del CAE.	8:00 a 17:00	Gratuito	10 min	Personas naturales, personas jurídicas	Se atiende en todos los Centros de Atención al Ciudadano a nivel nacional	Buzones de contacto	Ventanilla	No	www.sri.gob.ec/web/guest/otros-procesos	Atención por ventanilla	3.075	30.912	No disponible
22	Traspos	Transferencia de la propiedad de vehículos usados mediante contrato de compra venta	Luego de realizar el reconocimiento de firmas en una notaría, el contribuyente debe acercarse a cualquier Centro de Atención al Contribuyente a Nivel Nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/registro-de-contratos	1. El funcionario receipta la documentación y la valida con el sistema de vehículos 2. Si la documentación está en orden registra la transferencia de dominio 3. Si la información no es correcta el funcionario devuelve los documentos al contribuyente con una hoja de revisión que contiene los motivos del rechazo	8:00 a 17:00	Gratuito	5 min	Ciudadanía en general	Se atiende en todos los Centros de Atención al Ciudadano a nivel nacional	Buzones de contacto	Ventanilla	No	http://www.sri.gob.ec/web/guest/registro-de-contratos	Atención por ventanilla	29.162	387.919	No disponible
23	Trámites de Otras Figuras Legales	Transferencia de la propiedad de vehículos usados o nuevos mediante otras figuras legales diferentes a las del contrato de compra venta	El contribuyente debe acercarse a cualquier Centro de Atención al Contribuyente a Nivel Nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/otros-procesos	1. El funcionario receipta la documentación y la valida con el sistema de vehículos 2. Si la documentación está en orden registra la transferencia de dominio 3. Si la información no es correcta el funcionario devuelve los documentos al contribuyente con una hoja de revisión que contiene los motivos del rechazo	8:00 a 17:00	Gratuito	5 min	Ciudadanía en general	Se atiende en todos los Centros de Atención al Ciudadano a nivel nacional	Buzones de contacto	Ventanilla	No	http://www.sri.gob.ec/web/guest/otros-procesos	Atención por ventanilla	2.290	24.413	No disponible
24	Creación de Modelo	Asignaciones de categorías para vehículos que no tienen registro de modelo, año de fabricación, país de origen, clase y subclase de vehículo	El contribuyente debe acercarse a cualquier Centro de Atención al Contribuyente a Nivel Nacional	www.sri.gob.ec/web/guest/creacion-de-subcategorias	1. El funcionario receipta la documentación y la valida con el sistema de vehículos 2. Si la documentación está en orden remite la documentación al back office para que realice el proceso y se notifique al contribuyente la creación de su registro 3. Si la información no es correcta el funcionario devuelve los documentos al contribuyente con una hoja de revisión que contiene los motivos del rechazo	8:00 a 17:00	Gratuito	5 min	Ciudadanía en general	Se atiende en todos los Centros de Atención al Ciudadano a nivel nacional	Buzones de contacto	Ventanilla	No	www.sri.gob.ec/web/guest/creacion-de-subcategorias	Atención por ventanilla	1.238	19.563	No disponible
25	Cambio de Cilindaje	Actualización del cilindraje	El contribuyente debe acercarse a la Agencia Nacional de Tránsito a realizar la conexión del cilindraje. Posteriormente el contribuyente debe acercarse a cualquier Centro de Atención al Contribuyente a Nivel Nacional para registrar la corrección	www.sri.gob.ec/web/guest/otros-procesos	1. El funcionario receipta la documentación y la valida con el sistema de vehículos 2. Si la documentación está en orden remite el requerimiento del contribuyente 3. Si la información no es correcta el funcionario devuelve los documentos al contribuyente con una hoja de revisión que contiene los motivos del rechazo	8:00 a 17:00	Gratuito	5 min	Ciudadanía en general	Se atiende en todos los Centros de Atención al Ciudadano a nivel nacional	Buzones de contacto	Ventanilla	No	www.sri.gob.ec/web/guest/otros-procesos	Atención por ventanilla	1.479	21.153	No disponible
26	Prescripción del Impuesto a la Herencia, Legado y Donaciones	Entrega del certificado de prescripción de herencia y legados	1. Llenar la solicitud de prescripción de herencia y legados. 2. Presentar los requisitos que se encuentran publicados en la página web en la agencia de atención. 3. Dirigirse a las ventanillas de atención	Documento de identificación Documento de sucesión Partida de Defunción (Causante) Solicitud de Prescripción (Solicitado por cada heredero o su representante) Poder o Sentencia Sentencia de Juicio Sucesorio Contrato Compra Venta (Agencia y partes interesadas) Para herederos (Diferente de Hijo) Se presentará los documentos que permitan verificar su condición de herederos Autorización simple	1. El usuario verificar que el hecho generador (fecha de fallecimiento del causante) se encuentre en el plazo establecido para presentar 2. El usuario verifica que no existan declaraciones de este impuesto respecto al causante 3. El causante debe verificar que no existan modificaciones a los herederos que interrumpa la prescripción 4. El funcionario debe receipta la solicitud que se encuentre debidamente firmada y firmada 5. El funcionario verifica los requisitos. 6. Se elabora el certificado y firma la persona delegada 8. Entrega al contribuyente el certificado de prescripción	8:00 - 17:00	Gratuito	10 minutos	Contribuyentes en general que usen sujeta pasivos de este impuesto o de cualquier otro	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Buzones de contacto	Ventanilla	NO	http://www.sri.gob.ec/web/guest/herencias-legados-y-donaciones1	Atención por ventanilla	0	2.468	No disponible
27	Declaración 108 / Anexo de Ingresos / Anexo Formulario 108	Asesoramiento para el cálculo del impuesto a la herencia, y sellado anexo Formulario 108	1.- El contribuyente recibe el asesoramiento en ventanilla de atención o solicita su consulta de acceso a Servicios en línea en caso de no tenerla 2.- El contribuyente descarga e instala el programa DMAM Multimedial de la página web www.sri.gob.ec 3.- El contribuyente elabora la declaración F 108 4.- El contribuyente ingresa a internet www.sri.gob.ec 5.- De ser el caso el contribuyente realiza el pago del impuesto generado a través de red bancaria o por convenio de débito 6.- El contribuyente debe retornar a las ventanillas para el sellado del Anexo al F 108 disponible en la página web	1. Solicitar la clave para declarar por internet (primera vez por ventanilla y recuperación por CAE si internet) 2. Obtener el DMAM Formularios Multimedial del sitio web www.sri.gob.ec 3. Anexo Formulario 108 Para el asesoramiento precisa informar sobre los bienes objeto de la herencia y legado. El funcionario de ventanilla genera la clave y cuenta con los requisitos por el efecto Una vez que el contribuyente ha declarado el impuesto y retorna a las ventanillas debe verificar que la información se encuentre correctamente registrada en el formulario Anexo al Formulario 108 deberá sellado	El usuario de ventanilla precisa al contribuyente sobre el cálculo del impuesto en función de los bienes que sean parte de herencia y legado. El funcionario de ventanilla genera la clave y cuenta con los requisitos por el efecto Una vez que el contribuyente ha declarado el impuesto y retorna a las ventanillas debe verificar que la información se encuentre correctamente registrada en el formulario Anexo al Formulario 108 deberá sellado	8:00 - 17:00	Gratuito	15 minutos	Contribuyentes en general que usen sujeta pasivos de este impuesto	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Buzones de contacto	VENTANILLA Para asesoramiento y sellado del Anexo al Formulario 108 El envío de la declaración se realiza mediante internet	SI	http://www.sri.gob.ec/web/guest/herencias-legados-y-donaciones1	https://declaraciones.sri.gob.ec/portal-internet/	11.295	117.144	No disponible
28	Registro de Cuenta bancaria para Débitos Bancarios - INTERNET	Registro de cuentas bancarias para débitos bancarios	1.- El contribuyente debe ingresar a la página web con su contraseña y registrar la cuenta bancaria que debe pagar a través de débito. 1.- El contribuyente debe consultar los requisitos en la página web en los centros de atención 2.- El contribuyente debe dirigirse a las ventanillas de atención a solicitar el turno respectivo 3.- El contribuyente entrega los requisitos para el registro de la cuenta bancaria para el convenio	1. Solicitar la clave para declarar por internet (primera vez por ventanilla y recuperación por CAE si internet) 2. Obtener el DMAM Formularios Multimedial del sitio web www.sri.gob.ec 3. Anexo Formulario 108 Para el asesoramiento precisa informar sobre los bienes objeto de la herencia y legado. El funcionario de ventanilla genera la clave y cuenta con los requisitos por el efecto Una vez que el contribuyente ha declarado el impuesto y retorna a las ventanillas debe verificar que la información se encuentre correctamente registrada en el formulario Anexo al Formulario 108 deberá sellado	1. El proceso es automático y no requiere acciones internas del usuario	24 horas al día	Gratuito	2 minutos	Todos los contribuyentes en general	www.sri.gob.ec	www.sri.gob.ec	página web	SI	Para el registro de convenios de débito por internet no se requiere formulario	https://declaraciones.sri.gob.ec/portal-internet/	3.751	89.467	No disponible
29	Registro de Cuenta bancaria para Débitos Bancarios - VENTANILLA	Registro de cuentas bancarias para débitos bancarios	1.- El contribuyente debe dirigirse a las ventanillas de atención a solicitar el turno respectivo 3.- El contribuyente entrega los requisitos para el registro de la cuenta bancaria para el convenio	1. Solicitar la clave para declarar por internet (primera vez por ventanilla y recuperación por CAE si internet) 2. Obtener el DMAM Formularios Multimedial del sitio web www.sri.gob.ec 3. Anexo Formulario 108 Para el asesoramiento precisa informar sobre los bienes objeto de la herencia y legado. El funcionario de ventanilla genera la clave y cuenta con los requisitos por el efecto Una vez que el contribuyente ha declarado el impuesto y retorna a las ventanillas debe verificar que la información se encuentre correctamente registrada en el formulario Anexo al Formulario 108 deberá sellado	1. El proceso es automático y no requiere acciones internas del usuario	8:00 - 17:00	Gratuito	4 minutos	Todos los contribuyentes en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Buzones de contacto	Ventanilla	SI	http://www.sri.gob.ec/web/guest/registro-de-cuentas	http://www.sri.gob.ec/web/guest/declaracion-de-impuestos	2	281	No disponible
30	Certificado de Cumplimiento Tributario - on line	Entrega de certificado de cumplimiento tributario	1.- El contribuyente debe ingresar a la página web con su contraseña e ingresar a la opción de certificados tributarios	1. Contraseña de acceso Servicios en línea 2. No tener obligaciones pendientes	Se entrega el certificado a través del Sistema	24 horas al día	Gratuito	2 minutos	Todos los contribuyentes en general	www.sri.gob.ec	www.sri.gob.ec	página web	SI	Para la obtención del certificado no se requiere formulario	https://declaraciones.sri.gob.ec/portal-internet/	12.339	235.718	No disponible

31	Certificado de Cumplimiento Tributario - Ventanilla	Entrega de certificado de Cumplimiento tributario	1.- El contribuyente debe dirigirse a las ventanillas de atención y solicitar el turno respectivo 2.- El contribuyente presenta su documento de identificación 3.- El contribuyente retira su certificado si se encuentra al día en sus obligaciones	1.- Cédula, o Pasaporte 2.- Paqueta de votación o certificado de presentación 3.- Carta de autorización en caso que el trámite sea realizado por terceros 4.- Copia de la cédula de identidad del titular si el trámite se realiza por terceros	El funcionario de ventanilla verifica los requisitos 2. los requisitos no son los correctos debe informar al contribuyente lo faltante, y finaliza el proceso 3. los requisitos están correctos debe ingresar al sistema de Certificados Servicios Tributarios, registra el número de RUC y genera el certificado	6:00 - 17:00	Gratuito	5 minutos	Todos los contribuyentes en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Buzones de contacto	Ventanilla	NO	Para la obtención del certificado no se requiere formulario	Atención por ventanilla	97	2.052	No disponible
32	Certificado de Deudas Firmes	Entrega de certificado de Deuda firme	1.- El contribuyente debe dirigirse a las ventanillas de atención y solicitar el turno respectivo 2.- El contribuyente presenta su documento de identificación 3.- El contribuyente retira su certificado si no tiene deudas	1.- Cédula, o Pasaporte 2.- Paqueta de votación o certificado de presentación 3.- Carta de autorización en caso que el trámite sea realizado por terceros 4.- Copia de la cédula de identidad del titular si el trámite se realiza por terceros	El funcionario de ventanilla verifica los requisitos 2. los requisitos no son los correctos debe informar al contribuyente lo faltante, y finaliza el proceso 3. los requisitos están correctos debe ingresar al sistema de Certificados Servicios Tributarios, registra el número de RUC y genera el certificado	6:00 - 17:00	Gratuito	5 minutos	Todos los contribuyentes en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Buzones de contacto	Ventanilla	No	Para la obtención del certificado no se requiere formulario	Atención por ventanilla	648	22.127	No disponible
33	Declaraciones por internet	Subir formularios a través del canal electrónico	1. Llenar el formulario que debe declarar para cumplir la obligación. 2. Ingresar al sitio web www.sri.gob.ec a la opción Servicios en Línea con el usuario y contraseña 3. Subir la declaración 4. Imprimir el Comprobante Electrónico de Pago (CEP) 5. Pagar (mediante la opción Otros Formos de Pago mediante Convenio de Débito)	1. Tener la clave para declarar por internet (primera vez por ventanilla y recuperación por CAT a internet). 2. Obtener el DMM Formularios Multiplantforma del sitio web www.sri.gob.ec 3. Registrar una cuenta bancaria para el débito en caso de valor a pagar.	1. Procesamiento de la información y generación del número (secuencial) Automático. 2. Marcar el cumplimiento de la obligación (Automático).	24 horas al día	Gratuito	inmediato	Ciudadanía en general	www.sri.gob.ec	www.sri.gob.ec	Página web	SI	http://www.sri.gob.ec/web/101383665	https://declaraciones.sri.gob.ec/portal-internet/	1.329.053	16.713.138	No disponible
34	Anexos por internet	Subir anexos a través del canal electrónico	1. Llenar el anexo para cumplir la obligación. 2. Ingresar al sitio web www.sri.gob.ec a la opción Servicios en Línea con el usuario y contraseña. 3. Subir el anexo. 4. Ingresar el comprobante de recepción. 5. Revisar el resultado de la validación del anexo.	1. Tener clave para declarar por internet (primera vez por ventanilla y recuperación por CAT a internet). 2. Obtener el DMM Formularios Multiplantforma del sitio web www.sri.gob.ec. 3. Marcar el cumplimiento de la obligación (Automático).	1. Procesamiento de la información y generación del número (secuencial) Automático. 2. Marcar el cumplimiento de la obligación (Automático).	24 horas al día	Gratuito	inmediato	Ciudadanía en general	Todas a nivel nacional	www.sri.gob.ec	Página web	SI	http://www.sri.gob.ec/web/101383665 http://www.sri.gob.ec/web/101383665	https://declaraciones.sri.gob.ec/portal-internet/	0	4.554.837	No disponible
35	Copias de declaraciones físicas	Entrega de los formularios certificados presentados a la administración.	1. Elaborar un oficio dirigido a los directores zonales. 2. Entregar el oficio completamente lleno y sin emendaciones en secretaría.	1. Oficio dirigido a los directores zonales. 2. Ajustar copias de cédula y paqueta de votación. 3. Carta de autorización y copia de cédula y paqueta de votación del tercero.	1. Seleccionar recibir el trámite y lo direcciona al departamento respectivo. 2. El responsable revisa la solicitud y pasa la copia al archivo. 3. Contesta el trámite, lo emite nuevamente a secretaría. 4. Se notifica la contestación al contribuyente.	08:00 a 17:00	Gratuito	10 días	Ciudadanía en general	Todas a nivel nacional	Buzones de contacto	Ventanilla (Secretaría)	NO	Para este servicio no se requiere formulario	Atención por ventanilla	No disponible	No disponible	No disponible
36	Generación de Claves	Clave para acceder a los servicios en línea	1. Llenar el Acuerdo de Responsabilidad 2. Entregar los requisitos (según matriz de requisitos publicados en el sitio web www.sri.gob.ec) 3. Registrar en correo electrónico el código QR que se envía a la clave. 4. Ingresar con la clave por primera vez y cambiarla a una personal.	1. Acuerdo de Responsabilidad. 2. Requisitos de acuerdo al tipo de contribuyente: Natural: presentación de cédula y paqueta de votación. Social: presentación de la cédula y paqueta del representante legal. Terceros: Carta simple para sociados y poder especial para terceros y copia de cédula y paqueta del contribuyente y presentación de la cédula y paqueta del tercero. 3. Correo electrónico.	1. El Acuerdo de Responsabilidad con los requisitos se entrega al agente tributario. 2. El agente tributario verifica la información e ingresa los datos al sistema de Generación de Claves. 3. El sistema genera la clave y se envía al correo registrado. 4. Se archiva la documentación presentada por el contribuyente.	08:00 a 17:00	Gratuito	inmediato	Ciudadanía en general	Todas a nivel nacional	Buzones de contacto	Ventanilla	No	https://www.sri.gob.ec/web/guest/generacion-claves/asesoria-sri-sri/01383665	Atención por ventanilla	55.193	205.138	No disponible
37	Recuperación de Claves (CAT Internet)	Clave para acceder a los servicios en línea	1. CAT (Centro de Atención Telefónica): Llamar al 1700 774774 y contestar los programas de verificación. 2. Internet (Recuperación por Internet): Contestar las preguntas de verificación que arroja el sistema. 3. Revisar el correo electrónico la nueva clave.	CONTACT: Marque la opción 0 para contactarse con un operador, seguida de la opción 4 para recuperación de claves. Internet: Formulario de selección de preguntas para recuperación de claves	CAT: 1. Atender la llamada y verificar la información básica del contribuyente. 2. Hacer las preguntas de verificación y validar. 3. Generar la clave y enviar al correo registrado. Internet: 1. Validar la información ingresada en la clave.	CAT: 07:00 a 19:00 Internet: 24 horas al día	inmediato	Ciudadanía en general	Centro de Atención Telefónica (CAT - 170074774)	www.sri.gob.ec 1700-774-774	Página web y Contact Center	SI	Para este servicio no se requiere formulario	https://declaraciones.sri.gob.ec/portal-internet/	22.797	244.006	No disponible	
38	Recuperación de Claves Ventanilla	Clave para acceder a los servicios en línea	1. Llenar el Acuerdo de Responsabilidad (en caso de existir cambios). 2. Entregar los requisitos (según matriz de requisitos publicados en el sitio web www.sri.gob.ec) 3. Registrar en correo electrónico el código QR que se envía a la clave. 4. Ingresar con la clave por primera vez y cambiarla a una personal.	1. Acuerdo de Responsabilidad. 2. Requisitos de acuerdo al tipo de contribuyente: Natural: presentación de cédula y paqueta de votación. Social: presentación de la cédula y paqueta del representante legal. Terceros: Carta simple para sociados y poder especial para terceros y copia de cédula y paqueta del contribuyente y presentación de la cédula y paqueta del tercero. 3. Correo electrónico.	1. El Acuerdo de Responsabilidad con los requisitos se entrega al agente tributario. 2. El agente tributario verifica la información e ingresa los datos al sistema de Generación de Claves. 3. El sistema genera la clave y se envía al correo registrado. 4. Se archiva la documentación presentada por el contribuyente.	08:00 a 17:00	Gratuito	inmediato	Ciudadanía en general	Todas a nivel nacional	Buzones de contacto	Ventanilla	NO	http://www.sri.gob.ec/web/guest/generacion-claves/asesoria-sri-sri/01383665	Atención por ventanilla	9.234	256.619	No disponible
39	Cambio de cabecera de declaraciones	Declaración con información correcta	1. Bajar el formulario del sitio web www.sri.gob.ec 2. Llenar el formulario de la solicitud de cambio de cabecera. 3. Ingresar los requisitos (copia de formulario, documentos de identificación, carta de autorización) 4. Verificar que el cambio sea correcto.	1. Acuerdo de Responsabilidad. 2. Requisitos de acuerdo al tipo de contribuyente: Natural: presentación de cédula y paqueta de votación. Social: presentación de la cédula y paqueta del representante legal. Terceros: Carta simple, copia de cédula y paqueta del contribuyente y presentación de la cédula y paqueta del tercero. En caso de que el formulario de cambio de cabecera no sea firmado por el contribuyente, se debe adjuntar un poder notarial o anexo.	1. El agente tributario recibe el formulario y lo verifica y verifica su validez. 2. Ingresar la información en el sistema de Recupción de Cabecera. 3. Valida e indica al contribuyente que el cambio fue realizado. 4. Archiva la documentación de solicitud de la transacción.	08:00 a 17:00	Gratuito	inmediato	Ciudadanía en general	Todas a nivel nacional	Buzones de contacto	Ventanilla	NO	http://www.sri.gob.ec/web/guest/10084	Atención por ventanilla	No disponible	No disponible	No disponible
40	Validación de Certificados Automáticos	Veracidad en los certificados emitidos	1. Primero obtener el certificado (Cumplimiento Tributario, Reintegración de RUC, Suspensión de RUC). 2. Ingresar a la opción "Validación de Certificados" que se encuentra disponible en la página web dentro de consultas públicas y Servicios en Línea publicados en la web www.sri.gob.ec 3. Registrar el código y número de identificación. 4. Revisar la información que arroja el sistema.	1. Tener clave para ingresar al Servicio en Línea. 2. Validación del código (Automático)	1. Validación del código (Automático)	08:00 a 17:00	inmediato	Ciudadanía en general	Todas a nivel nacional	www.sri.gob.ec	Página web	SI	Para este servicio no se requiere formulario	No disponible	No disponible	No disponible		
41	Consulta de Estado Tributario	Verificación de obligaciones pendientes.	1. Ingresar a Consultas en Línea, en la opción Estado Tributario. 2. Al ingresar a Servicios en Línea con el RUC y Contraseña, ingresar a la opción de Declaraciones.	1. El ingreso a esta funcionalidad se lo puede hacer ingresando directamente al portal en la consulta pública. 2. En caso de ingresar a la consulta privada deberá acceder con el RUC y contraseña.	El proceso es automático	24 horas al día	Gratuito	inmediato	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional y en el Portal Web.	www.sri.gob.ec	Página web y oficinas a nivel nacional	SI	Para este servicio no se requiere formulario	https://declaraciones.sri.gob.ec/portal-internet/	No disponible	No disponible	No disponible
42	Consulta de Valores de Documentos	Verificación de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios.	1. Ingresar servicios en línea en la opción consultas en línea.	1. El ingreso a esta funcionalidad se lo puede hacer ingresando directamente al portal en la consulta pública. 2. En caso de ingresar a la consulta privada deberá acceder con el RUC y contraseña.	El proceso es automático	24 horas al día	Gratuito	inmediato	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional y en el Portal Web.	www.sri.gob.ec	Página web y oficinas a nivel nacional	SI	Para este servicio no se requiere formulario	https://declaraciones.sri.gob.ec/portal-internet/	No disponible	No disponible	No disponible
43	Baja de Documentos Autorizados	Baja de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios.	1. Ingresar en servicios en línea. 2. Ingresar a la opción de Sistema de facturación. 3. Ingresar en la opción Ingresar al sistema. 4. Seleccionar la opción Ingreso de formulario.	1. Ingresar con el RUC y Contraseña a servicios en línea en la opción de Sistema de Facturación.	El proceso es automático	24 horas al día	Gratuito	inmediato	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional y en el Portal Web.	www.sri.gob.ec	Página web y oficinas a nivel nacional	SI	Para este servicio no se requiere formulario	https://declaraciones.sri.gob.ec/portal-internet/	20.964	286.711	No disponible
44	Registro de Cuenta de Ahorro y Corriente para Acreditaciones	Obtener el número de cuenta para la acreditación de valores a favor del contribuyente por concepto de devolución de impuestos establecidos por resolución, determinación, liquidación o sentencia	1. Bajar el formulario del sitio web: http://www.sri.gob.ec/web/guest/impuesto-y-renta 2. Entregar el formulario en las ventanillas del SR, o los requisitos exigidos.	1. requisitos se encuentran en el formulario: http://www.sri.gob.ec/web/guest/impuesto-y-renta	Una vez registrada la cuenta, ésta se desplegará y se podrá ingresar cuando se efectúe una solicitud de devolución del impuesto a la Renta por Internet	8:00 a 17:00	Gratuito	inmediato	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Buzones de contacto	Ventanilla	SI	Los requisitos se encuentran en el formulario: http://www.sri.gob.ec/web/guest/impuesto-y-renta	Atención por ventanilla	2.196	50.656	No disponible
45	Asesoramiento Tributario	Breve asesoría de consultas tributarias, impuestos y declaraciones	A través de las ventanillas de atención	Presentar la Cédula	Revisión de Normas y procedimientos	08:00 a 17:00	Gratuito	inmediato	Ciudadanía en General	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Buzones de contacto	Canal Presencial Ventanilla/ Call Center	NO	Para este servicio no se requiere formulario	Atención por ventanilla / Call center	32.524	61.058	No disponible
						7:00 - 19:00	inmediato	Ciudadanía en General	170074774 call center	170074774 call center			SI	Para este servicio no se requiere formulario	Atención por ventanilla / Call center	47.138	771.691	No disponible
46	Certificado de Deudas Firmes	Entregar a los contribuyentes certificados de Matrícula de Deudas pendientes firmes con el SRI	1.- El contribuyente debe dirigirse a las ventanillas de atención y solicitar el turno respectivo 2.- El contribuyente presenta su documento de identificación 3.- El contribuyente retira su certificado si no mantiene deudas firmes	El contribuyente se acerca a las ventanillas de asistencia del Servicio de Rentas Internas	Obtiene la información de Cartera, identifica si el consultado mantiene obligaciones firmes, el resultado es negativo, procede a emitir el certificado impreso. Este proceso tiene actualización diaria.	08:00 a 17:00	Gratuito	inmediato	Contribuyentes	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Buzones de contacto	Ventanas y brigadas móviles	SI	Para este servicio no se requiere formulario	Atención por ventanilla	No disponible	No disponible	No disponible
47	Consulta de Deudas	Consulta Pública de Contribuyentes con Deuda (vencida firme e impugnada)	Ingresar a la Página Web del Servicio de Rentas Internas 1. Ingresar a www.sri.gob.ec 2. Seleccionar la Opción SERVICIOS EN LINEA 3. Seleccionar la opción CONSULTAS EN LINEA 4. Seleccionar la Opción CONSULTA DE DEUDAS (puede escoger la opción para consultar a una persona natural o a una sociedad, la búsqueda puede ser por RUC o RUCs varios)	No requiere de requisito alguno, la consulta es de carácter público en cumplimiento del Art. 99 del código tributario. Únicamente requiere de acceso a internet para realizar la búsqueda	Obtiene la información de Cartera, identifica las obligaciones firmes e impugnadas, suma y publica el resultado en la WEB. Este proceso tiene actualización diaria.	24 horas al día	Gratuito	inmediato	Ciudadanía en General	Servicio WEB	www.sri.gob.ec SERVICIOS EN LINEA/CONSULTAS EN LINEA/CONSULTA DE DEUDAS	página web	SI	No disponible	No disponible	No disponible		
48	Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones Buzones en agencias	Llenar el formulario y depositar en los buzones	Llenar el formulario y depositar en los buzones	Formulario pre impreso, lleno por el contribuyente	Delegados y personal encargado abren los buzones y remite los formularios físicos a la Dirección Nacional para la identificación, clasificación, ingreso al sistema, asignación secuencial numérica, contestación, archivo, y retroalimentación a las áreas afectadas	8:00 a 17:00	Gratuito	15 días hábiles	Ciudadanía en General	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Buzones de contacto	Buzones ubicados en agencias	NO	NO	NO	91	1.421	45%
49	Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones Página web	Ingreso a la página Web, seleccionar la opción para Quejas, Sugerencias y Felicitaciones	Ingreso a la página Web, seleccionar la opción para Quejas, Sugerencias y Felicitaciones	Ingreso a la página Web, seleccionar la opción para Quejas, Sugerencias y Felicitaciones	Apertura de buzón electrónico, revisión y lectura de correo para atención dependiente del caso, clasificación, ingreso al sistema, asignación secuencial numérica, contestación, archivo, y retroalimentación a las áreas afectadas	24 horas al día	Gratuito	7 días	Ciudadanía en General	Contribuyentes con acceso a internet y adecuado manejo tecnológico	http://www.sri.gob.ec/web/guest/quejas-sugerencias-y-felicitaciones	página web	SI	http://www.sri.gob.ec/web/guest/quejas-sugerencias-y-felicitaciones	https://www.sri.gob.ec/web/guest/quejas-sugerencias-y-felicitaciones	155	1.447	35%
50	Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones Teléfono rojo	Uso del teléfono rojo ubicado en las agencias	Localizar la ubicación del Teléfono Rojo, levantar el auricular y presentar la Queja o Sugerencia que se encuentran ubicados en todos las agencias	Localizar la ubicación del Teléfono Rojo, levantar el auricular y presentar la Queja o Sugerencia que se encuentran ubicados en todos las agencias	Estas llamadas tendrán la identificación en la pantalla como Teléfono Rojo, personal asignado recibirá, atenderá llamada para la recepción de la Queja, Sugerencia, ingreso inmediato de información por la página web, para registrar nombre, apellido, provincia, cantón, correo electrónico, asunto, apertura, revisión y lectura de correo para atención dependiente del caso, clasificación, ingreso al sistema, asignación secuencial numérica, contestación, archivo, y retroalimentación a las áreas afectadas	8:00 a 17:00	Gratuito	7 días	Ciudadanía en General	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Buzones de contacto	Teléfonos rojos ubicados en Agencias	SI	http://www.sri.gob.ec/web/guest/quejas-sugerencias-y-felicitaciones	https://www.sri.gob.ec/web/guest/quejas-sugerencias-y-felicitaciones	0	9	20%
51	Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones 1700 774-774	Ciudadano se comunica y envía las siguientes opciones: 1ra. Opción "0" y 2da. Opción "3" para la recepción de la Queja, Sugerencia y Felicitación	Ciudadano se comunica y envía las siguientes opciones: 1ra. Opción "0" y 2da. Opción "3" para la recepción de la Queja, Sugerencia y Felicitación	Disponer del tiempo necesario para la atención y recepción de la queja, sugerencia y felicitación	Atención de llamado, ingreso a la página Web para la recepción de la queja, sugerencia y felicitación, revisión, lectura, clasificación dependiente del caso, registro en el sistema para numeración secuencial, contestación, archivo, y retroalimentación a las áreas afectadas	07:00 am a 19:00 pm, 365 días	Gratuito	7 días	Ciudadanía en General	Centro de Atención Telefónica	1700774-774	Centro de Atención Telefónica	SI	http://www.sri.gob.ec/web/guest/buzones-de-contacto-personal-sri-gob.ec/quejas-sugerencias-y-felicitaciones	https://www.sri.gob.ec/web/guest/quejas-sugerencias-y-felicitaciones	3	51	20%
52	Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones SRI - Móvil	Aplicativo instalado en los dispositivos Móviles	Aplicativo instalado en los dispositivos Móviles	Disponer del tiempo necesario para el ingreso de la queja, sugerencia y felicitación	Apertura de buzón electrónico, revisión y lectura de correo para atención dependiente del caso, clasificación, ingreso al sistema, asignación secuencial numérica, contestación, archivo, y retroalimentación a las áreas afectadas	24 horas al día	Gratuito	7 días	Ciudadanía en General	Contribuyentes con acceso a internet y adecuado manejo tecnológico	http://www.sri.gob.ec/web/guest/quejas-sugerencias-y-felicitaciones	SRI - Móvil	SI	Instalación y/o actualización desde aplicación Play Store desde los dispositivos móviles	https://www.sri.gob.ec/web/guest/quejas-sugerencias-y-felicitaciones	8	81	55%
53	Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones Twitter	Respuesta a las quejas que los ciudadanos y contribuyentes plantean sobre servicios que ofrece el SRI	Contar con una cuenta en la red social Twitter	Escribir la queja o sugerencia a la cuenta de SRI @SRIoficialEC. Seguir a @SRIoficialEC para recibir respuesta directa	La queja llega a través de la cuenta de Twitter del SRI, la recepción de la queja se realiza entre las 24 horas del día. La gestión y respuesta se efectúa de lunes a viernes de 8:00 a 17:00.	24 horas al día	Gratuito	1 día	Ciudadanía en General	Departamento de Comunicación Institucional, Oficina de Atención al Ciudadano y de Administración de Redes Sociales	http://twitter.com/SRIoficialEC	Twitter	NO	NO	NO	3	12	100%
54	PDSP	Sistema de la Secretaría Nacional de Administración Pública	Ingreso por la página web	Ingreso al sistema, seleccionar la opción Contacto / Contacto Ciudadano	Este contacto ciudadano, se procede con el registro del ciudadano para que puede hacer uso de la herramienta	24 horas al día	Gratuito	15 días hábiles	Ciudadanía en General	Contribuyentes con acceso a internet y adecuado manejo tecnológico	http://declaraciones-administracion-publica.sri.gob.ec/web/guest/quejas-sugerencias-y-felicitaciones	página web	SI	NO	NO	5	11	No disponible
55	Buzones de Contacto, Denuncias Administrativas y Tributarias Buzones en agencias	Llenar el formulario y presentar en secretaría se asigna número de trámite	Llenar el formulario y presentar en secretaría se asigna número de trámite	Formulario pre impreso, llenado por el ciudadano / contribuyente	Delegados y personal encargado recibe de secretaría el ingreso de la denuncia con el número de trámite asignado para la revisión, análisis, o direccionamiento de acuerdo a la zona a la que pertenece, ingreso al sistema, asignación secuencial numérica, contestación, archivo.	8:00 a 17:00	Gratuito	30 días hábiles	Ciudadanía en General	Todas a nivel nacional	Buzones de contacto	Secretaría Ingreso de trámites por Ventanilla	SI	http://www.sri.gob.ec/web/guest/denuncias-tributarias1	http://www.sri.gob.ec/web/guest/denuncias-tributarias1	160	1.724	50%
56	Buzones de Contacto, Denuncias Administrativas y Tributarias Página web	Ingreso por la página web	Ingreso por la página web	Ingreso a la página Web, seleccionar la opción para Denuncias Tributarias y presentar y deberá contar con los siguientes datos: Actividad Denunciada, Bien o Servicio Adjudicado, Precio, Fecha de Adquisición, Forma de pago, Descripción de la Denuncia, DATOS DEL DENUNCIADO, Identificación CI o RUC, Nombre o Razón Social del Denunciado, Nombre Comercial, selección Provincia, cantón, parroquia, registrar calle principal, número, intersección, teléfono, referencia de ubicación.	La contestación se emite automáticamente del correo registrado y remite el efecto de acuse al contribuyente de la denuncia ingresada por la página web	24 horas al día	Gratuito	30 días hábiles	Ciudadanía en General	Contribuyentes con acceso a internet y adecuado manejo tecnológico	http://www.sri.gob.ec/web/guest/denuncias-tributarias1	página web	SI	http://www.sri.gob.ec/web/guest/denuncias-tributarias1	http://www.sri.gob.ec/web/guest/denuncias-tributarias1	94	1.420	10%
57	Buzones de Contacto, Denuncias Administrativas y Tributarias Teléfono rojo	Uso del teléfono rojo ubicado en las agencias	Localizar la ubicación del Teléfono Rojo, levantar el auricular y presentar la Denuncia Tributaria que se encuentran ubicados en todas las agencias	Localizar la ubicación del Teléfono Rojo, levantar el auricular y presentar la Denuncia Tributaria que se encuentran ubicados en todas las agencias	Atención de llamado, ingreso a la página Web para la recepción de la denuncia Tributaria, validación y asignación información, deberá contar con los siguientes datos Actividad Denunciada, Bien o Servicio Adjudicado, Precio, Fecha de adquisición, Forma de Pago, Descripción de la Denuncia, DATOS DEL DENUNCIADO, Identificación CI o RUC, Nombre o Razón Social del Denunciado, Nombre Comercial, selección Provincia, cantón, parroquia, registrar calle principal, número, intersección, teléfono, referencia de ubicación.	8:00 a 17:00	Gratuito	30 días hábiles	Ciudadanía en General	Todas a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/denuncias-tributarias1	Teléfonos rojos ubicados en Agencias	SI	http://www.sri.gob.ec/web/guest/denuncias-tributarias1	http://www.sri.gob.ec/web/guest/denuncias-tributarias1	1	20	5%
58	Buzones de Contacto, Denuncias Administrativas y Tributarias 1700 774-774	Ciudadano se comunica y envía las siguientes opciones: 1ra. Opción "0" y 2da. Opción "3" para la recepción de la Queja, Sugerencia y Felicitación	Ciudadano se comunica y envía las siguientes opciones: 1ra. Opción "0" y 2da. Opción "3" para la recepción de la Queja, Sugerencia y Felicitación	Disponer con el tiempo necesario para la atención y presentación de la denuncia, deberá contar con los siguientes datos: Actividad Denunciada, Bien o Servicio Adjudicado, Precio, Fecha de Adquisición, Forma de Pago, Descripción de la Denuncia, DATOS DEL DENUNCIADO, Identificación CI o RUC, Nombre o Razón Social del Denunciado, Nombre Comercial, selección Provincia, cantón, parroquia, registrar calle principal, número, intersección, teléfono, referencia de ubicación.	Atención de llamado, ingreso a la página Web y solicitud de la información de acuerdo a los requisitos señalados para la denuncia, ingreso al sistema, asignación secuencial numérica, contestación, archivo, y retroalimentación del área a la que corresponde	07:00 am a 18:00 pm, 365 días	Gratuito	7 días	Ciudadanía en General	Centro de Atención Telefónica	1700 774-774	Centro de Atención Telefónica	SI	http://www.sri.gob.ec/web/guest/denuncias-tributarias1	http://www.sri.gob.ec/web/guest/denuncias-tributarias1	1	36	10%
59	Buzones de Contacto, Denuncias Administrativas y Tributarias SRI - Móvil	Aplicativo instalado en los dispositivos Móviles	Aplicativo instalado en los dispositivos Móviles	Disponer del tiempo necesario para el ingreso de la denuncia Tributaria y la Felicitación	Apertura de buzón electrónico, revisión y lectura de correo para atención dependiente del caso, clasificación, ingreso al sistema, asignación secuencial numérica, contestación, archivo, y retroalimentación a las áreas y áreas afectadas	24 horas al día	Gratuito	7 días	Ciudadanía en General	Contribuyentes con acceso a internet y adecuado manejo tecnológico	http://www.sri.gob.ec/web/guest/quejas-sugerencias-y-felicitaciones	SRI - Móvil	SI	Instalación y/o actualización desde aplicación Play Store desde los dispositivos móviles	https://www.sri.gob.ec/web/guest/quejas-sugerencias-y-felicitaciones	3	79	50%

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEDORA DE LA INFORMACION DEL LITERAL c)	Ab. Guillermo Betmone
CORREO ELECTRONICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEDORA DE LA INFORMACION:	gabm@serenata.com
NUMERO TELEFONICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEDORA DE LA INFORMACION:	8212 908 578 EXTENSION 1109