

# Departamento de Asistencia al Ciudadano

## Misión del Departamento de Asistencia al Ciudadano

El SRI tiene como objetivo estratégico incrementar las capacidades y conocimientos de la ciudadanía acerca de sus deberes y derechos fiscales, así mismo el Departamento de Asistencia al Ciudadano tiene por misión: Habilitar y administrar los canales de atención ciudadana y brindar asistencia, información y educación tributaria al contribuyente y a la ciudadanía en general. Para el efecto, se generan productos que asisten y facilitan al contribuyente el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias; además del análisis y atención oportuna y eficiente de los requerimientos de la ciudadanía en general.

## ¿Cuáles son mis derechos como contribuyente?

### Resolución No. NAC-DGERCGC20-0000062

**Artículo 1.-** Los derechos de los sujetos pasivos de impuestos administrados por el Servicio de Rentas Internas y de la ciudadanía en general, son los que se encuentran establecidos en la Constitución de la República del Ecuador, el artículo 30.1 del Código Tributario y en las demás normas de la República del Ecuador, mismos que podrán ser ejercidos por ellos ante esta Administración Tributaria, en la forma, plazos y condiciones establecidos en la normativa vigente.

### Código Tributario

1. A ser tratado con imparcialidad, respeto, sin discriminación, con cortesía, consideración y ética por el personal de la administración tributaria;
2. A ser informado y asistido de manera correcta y veraz por la administración tributaria en el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias;
3. A formular consultas y a obtener respuesta oportuna, de acuerdo con los plazos legales establecidos;
4. A presentar solicitudes, peticiones y reclamos de conformidad con la ley y a recibir respuesta oportuna;
5. A acceder a la información que repose en la administración tributaria, relativa a sí mismo, o sus bienes;
6. A acceder a las actuaciones administrativas y conocer el estado de tramitación de los procedimientos, así como solicitar copias de los expedientes administrativos en que sea parte, a su costa;
7. A ser informado al inicio de las actuaciones de control o fiscalización relativas a sí mismo o a sus bienes, sobre la naturaleza y alcance de estas, así como de sus derechos y deberes en el curso de tales actuaciones y a que estas se desarrollen en los plazos de Ley;
8. A conocer la identidad del servidor de la administración tributaria, bajo cuya responsabilidad se tramitan los procedimientos en que sea parte;
9. A no proporcionar los documentos ya presentados, y que se encuentren en poder de la administración tributaria;
10. A la corrección de declaraciones, en la forma y con los límites previstos en este código y la ley;
11. A impugnar los actos de la administración tributaria en los que se considere afectado, de acuerdo con lo establecido en el presente código, y a obtener un pronunciamiento expreso y motivado por parte de la administración tributaria;

12. A presentar denuncias tributarias, administrativas, quejas y sugerencias ante la administración tributaria;
13. A obtener las devoluciones de impuestos pagados indebidamente o en exceso que procedan conforme a la ley con los intereses de mora previsto en este código sin necesidad de que este último sea solicitado expresamente;
14. Al reconocimiento de los beneficios o regímenes fiscales que le sean aplicables, de conformidad con la ley; y,
15. A solicitar que se deje constancia en actas de la documentación exhibida o entregada al servidor, y de todas las manifestaciones verbales que se realicen, por parte de los servidores y de los contribuyentes, dentro de los procesos administrativos.

Los funcionarios, servidores o empleados públicos que impidan el efectivo goce de los derechos previstos en este artículo, serán sancionados conforme al régimen disciplinario previsto en la Ley Orgánica de Servicio Público.

## El Departamento de Asistencia al Ciudadano atiende y gestiona

La difusión, promoción y veeduría de los derechos del contribuyente en los procesos de la Administración Tributaria.

La simplificación y facilitación del cumplimiento tributario a través de documentos emitidos, productos y servicios construidos y proyectos de actos normativos presentados y socializados.

La veeduría del cumplimiento de los derechos de los contribuyentes ejecutados en conjunto con la ciudadanía y los sectores económicos, productivos, sociales y culturales.

### Canales habilitados por el SRI para informar sobre el cumplimiento de sus derechos:

**Página web:** En la opción Catálogo, escoja el ítem Sugerencias, quejas y denuncias.

**SRI presencial:** A través de formularios que la Administración Tributaria pone a su disposición de manera gratuita.

Usted puede depositarlos en los buzones ubicados en todas las agencias del SRI o presentarlos en las secretarías a nivel nacional

**SRI aplicaciones móviles:** Aplicación SRI móvil, disponible en Apple Store, Google Play y AppGallery

**SRI telefónico:** Centro de Atención Telefónica al 1700 SRI (1700 774 774) o desde la línea fija al 043 805 920 de lunes a viernes, en los horarios dispuestos por esta Administración.

**Otros mecanismos que la Administración Tributaria implemente para el efecto**

*Todos los servicios del SRI son GRATUITOS*