

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 donde 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)	Tipo 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 la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	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 OCTUBRE	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo a OCTUBRE	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. Ingreso el trámite por secretaría. 2. Se asigna el trámite al Departamento que le corresponda, en función del tema requerido. 3. El Departamento responsable genera la respuesta. 4. Se entrega a secretaría para la notificación	08: a 17:00	Gratis	Dependiendo del requerimiento. El tiempo de respuesta.	Ciudadanía en general	La solicitud se receipta en cualquier secretaría ubicada en agencias del SRI a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/mapa-de-agencias;jeesionid=H2vt2a26RfT4qP9DnK5EIE Ubicación de las agencias del SRI a nivel nacional	Ventanilla de secretaría a nivel nacional	No	http://www.sri.gob.ec/Documentos/InformacionPublica/Descargar/20191031-fecha-4981-8034-86c6e2457172792924formulacion-solicitud-a-accesso-informacion-publica.docx	Atención por ventanilla	51	518	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 la inscripción en el RUC	http://www.sri.gob.ec/web/guest/ins-pnatural	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	Gratis	8 minutos	Ciudadanía en general	Atención agencias a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/;ziones-de-contacto;jeesionid=7i-HOp82tp0HGmJNF-Es7uG	Ventanilla, brigada,	No	No requiere formulario	Atención por ventanilla	21.804	198.162	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 la 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	Gratis	18 minutos	Personas Jurídicas	Atención agencias a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/;ziones-de-contacto;jeesionid=7i-HOp82tp0HGmJNF-Es7uG	Ventanilla	No	www.sri.gob.ec/web/guest/inscripcion	Atención por ventanilla	930	8.327	No disponible
4	Inscripción de Sociedades constituidas por la Super CIAS	Inscripción en línea en el RUC de sociedades que se constituyeron electrónicamente bajo el control de la Superintendencia de Compañías	El ciudadano debe acceder al Portal de Constitución Electrónica en la página web de la Superintendencia de Compañías (www.supercias.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	Gratis	inmediato	Personas Jurídicas	www.sri.gob.ec	www.supercias.gob.ec	página web	SI	http://www.sri.gob.ec/web/guest/inscripcion	www.supercias.gob.ec	284	2.697	No disponible
5	Inscripciones en línea de la SEPS	Inscripción en línea en el RUC de sociedades que se constituyeron electrónicamente bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.	El ciudadano debe acceder al Portal de Constitución Electrónica en la página web de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (www.seps.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 SEPS.	24 horas al día	Gratis	inmediato	Personas Jurídicas	www.sri.gob.ec	www.seps.gob.ec	página web	SI	http://www.sri.gob.ec/web/guest/inscripcion	www.supercias.gob.ec	268	2.010	No disponible
6	Actualización de Ruc de Personas Naturales por internet	Actualización de Ruc de Personas Naturales por 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/guest/act-pnatural	1. Recepción de información por internet. 2. Validación de la 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 reimprimir el RUC por Internet.	24 horas al día	Gratis	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/	20.845	213.984	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 la actualización del RUC	http://www.sri.gob.ec/web/guest/act-pnatural	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	Gratis	8 minutos	Personas naturales	Atención agencias a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/;ziones-de-contacto;jeesionid=7i-HOp82tp0HGmJNF-Es7uG	Ventanilla	No	No requiere formulario	Atención por ventanilla	38.512	413.874	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	Gratis	10 minutos	Personas Jurídicas	Atención agencias a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/;ziones-de-contacto;jeesionid=7i-HOp82tp0HGmJNF-Es7uG	Ventanilla	No	http://www.sri.gob.ec/web/guest/actualizacion	Atención por ventanilla	3.228	31.981	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/10138/1005	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	Gratis	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/	6.885	61.844	No disponible
10	Cancelación / Suspensión de Ruc Personas Naturales y Extranjeros por ventanilla	Cancelación del RUC de personas naturales ecuatorianos y extranjeros no residentes. Suspensión del RUC de personas naturales ecuatorianos y extranjeros no residentes.	Actualmente, la cancelación se realiza en cualquier agencia del SRI a nivel nacional. Actualmente, la suspensión se realiza en cualquier agencia del SRI a nivel nacional.	http://www.sri.gob.ec/web/guest/ces-pnatural	1. Revisión de requisitos. 2. Restro de información en el Sistema. 3. Entrega el documento de RUC al contribuyente. 4. Archivo del expediente de suspensión	08:00 a 17:00	Gratis	7 minutos	Personas naturales	Atención agencias a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/;ziones-de-contacto;jeesionid=7i-HOp82tp0HGmJNF-Es7uG	Ventanilla	No	http://www.sri.gob.ec/web/guest/ces-pnatural	Atención por ventanilla	4.427	27.071	No disponible
11	Suspensión de personas naturales por internet	Suspensión del RUC de personas naturales por 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/guest/ces-pnatural	1. Revisión de requisitos. 2. Validación de información en la base de RUC. 3. Se guarda la información en el Sistema. 4. Generación de la resolución de suspensión en pdf	24 horas al día	Gratis	inmediato	Personas naturales	www.sri.gob.ec	https://declaraciones.sri.gob.ec/portal-internet/	página web	SI	http://www.sri.gob.ec/web/guest/ces-pnatural	https://declaraciones.sri.gob.ec/portal-internet/	16.653	177.706	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-pjuridica	1. Revisión de requisitos. 2. Registro de información en el Sistema. 3. Entrega el documento de RUC al contribuyente. 4. Archivo del expediente de cancelación.	08:00 a 17:00	Gratis	7 minutos	Personas Jurídicas	Atención agencias a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/;ziones-de-contacto;jeesionid=7i-HOp82tp0HGmJNF-Es7uG	Ventanilla	No	www.sri.gob.ec/web/guest/ces-pjuridica	Atención por ventanilla	305	3.677	No disponible
13	Reimpresión del Ruc Personas Naturales y Sociedades por internet	Permite 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	Gratis	inmediato	Personas naturales	www.sri.gob.ec	www.sri.gob.ec	página web	SI	No requiere formulario	https://declaraciones.sri.gob.ec/portal-internet/	171.437	1.690.632	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, no necesita clave de uso de medios electrónicos	https://declaraciones.sri.gob.ec/portal-internet/	1. Recepción información por internet. 2. Validación de la 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	Gratis	inmediato	Personas naturales	www.sri.gob.ec	www.sri.gob.ec	página web	SI	No requiere formulario	https://declaraciones.sri.gob.ec/portal-internet/	4.735	74.426	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	Gratis	4 minutos	Personas naturales	Atención agencias a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/;ziones-de-contacto;jeesionid=7i-HOp82tp0HGmJNF-Es7uG	Ventanilla	No	No requiere formulario	https://declaraciones.sri.gob.ec/portal-internet/	125	1.647	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 validará la información en el Sistema. 3. Se generará el Historial de RUC en pdf.	24 horas al día	Gratis	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/	1.116	16.468	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 3. Se validará la información. 4. Generación del Historial de RUC en pdf.	24 horas al día	Gratis	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/	4.062	34.434	No disponible
18	Exoneraciones tercera edad, Organismos internacionales, discapacidad, sector público, Cruz Roja, Solca, JRS	Exoneraciones tercera edad, Organismos internacionales, discapacidad, sector público, Cruz Roja, Solca, 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/generacion-de-clave	1.- El proceso es automático y no requiere acciones internas	24 horas al día	Gratis	inmediato	personas naturales, personas jurídicas	Se atiende en todos los Centros de Atención al Ciudadano a nivel nacional en las islas web	www.sri.gob.ec	Página web y oficinas a nivel nacional (islas web)	SI	www.sri.gob.ec/web/guest/exoneracion-reduccion-rebaja-especial	https://declaraciones.sri.gob.ec/portal-internet/	No disponible	No disponible	No disponible
19	Exoneraciones Toneraje y actividad productiva	Beneficio para los contribuyentes usen un vehículo de transporte ferreo 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 la ubicación de su oficina matriz	www.sri.gob.ec/web/guest/exoneracion-reduccion-rebaja-especial	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 Matriculación Vehicular. 2. Si la solicitud es atendida favorablemente, el sistema generará la resolución de aceptación, caso contrario el servidor procederá a entregar una Hoja de Revisión de Requisitos registrando las observaciones y los requisitos faltantes, para su regularización y nueva presentación de la solicitud	8:00 a 17:00	Gratis	10 min	personas naturales, personas jurídicas	Se atiende en todos los Centros de Atención al Ciudadano a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/;ziones-de-contacto;jeesionid=7i-HOp82tp0HGmJNF-Es7uG	Ventanilla	No	www.sri.gob.ec/web/guest/exoneracion-reduccion-rebaja-especial	Atención por ventanilla	14.490	297.919	No disponible
20	Exoneraciones Transporte Público	1.- Exoneración del 100% al los impuestos Fiscales y Ambientales administrados por el SRI 2.- Reducción del 80% 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 la ubicación de su oficina matriz	www.sri.gob.ec/web/guest/exoneracion-reduccion-rebaja-especial	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 Matriculación Vehicular. 2. Si la solicitud es atendida favorablemente, el sistema generará la resolución de aceptación, caso contrario el servidor procederá a entregar una Hoja de Revisión de Requisitos registrando las observaciones y los requisitos faltantes, para su regularización y nueva presentación de la solicitud	8:00 a 17:00	Gratis	10 min	personas naturales, personas jurídicas	Se atiende en todos los Centros de Atención al Ciudadano a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/;ziones-de-contacto;jeesionid=7i-HOp82tp0HGmJNF-Es7uG	Ventanilla	No	www.sri.gob.ec/web/guest/exoneracion-reduccion-rebaja-especial	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 la 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 del vehículo y propietario contra la documentación presentada por el contribuyente, posterior a ello procede a registrar el cambio solicitado en el Sistema de Matriculación Vehicular y entrega el oficio de constatación al contribuyente, el mismo que es generado por el sistema y firmado por el Delegado del SRI.	8:00 a 17:00	Gratis	10 min	personas naturales, personas jurídicas	Se atiende en todos los Centros de Atención al Ciudadano a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/;ziones-de-contacto;jeesionid=7i-HOp82tp0HGmJNF-Es7uG	Ventanilla	No	www.sri.gob.ec/web/guest/otros-procesos	Atención por ventanilla	2.965	26.296	No disponible
22	Traspasos	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 la del sistema de vehículos 2.- Si la documentación esta en orden registra la transferencia de dominio 2.- 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	Gratis	5 min	Ciudadanía en general	Se atiende en todos los Centros de Atención al Ciudadano a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/;ziones-de-contacto;jeesionid=7i-HOp82tp0HGmJNF-Es7uG	Ventanilla	No	http://www.sri.gob.ec/web/guest/registro-de-contratos	Atención por ventanilla y automáticos	40.216	387.048	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 compraventa	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 la del sistema de vehículos 2.- Si la documentación esta en orden registra la transferencia de dominio 2.- 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	Gratis	5 min	Ciudadanía en general	Se atiende en todos los Centros de Atención al Ciudadano a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/;ziones-de-contacto;jeesionid=7i-HOp82tp0HGmJNF-Es7uG	Ventanilla	No	http://www.sri.gob.ec/web/guest/otros-procesos	Atención por ventanilla	2.289	21.214	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	8:00 a 17:00	Gratuito	5 min	Ciudadanía en general	Se atiende en todos los Centros de Atención al Ciudadano a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/azuones-de-contacto:jeffersonid=71-HOp82tp0HGmJNF-Es7UG	Ventanilla	No	www.sri.gob.ec/web/guest/creacion-de-subcategorias	Atención por ventanilla	320	3.521	No disponible
25	Prescripción del Impuesto a la Herencia, Legado y Donaciones	Entrega del certificado de prescripción del impuesto a la renta sobre los ingresos provenientes de herencias, legados	Ingresar a la página web en la opción servicios en línea, declaratoria de prescripción	Acceso a Internet	24 horas al día	Gratuito	10 minutos	Contribuyentes en general que sean sujetos pasivos de este impuesto el cual haya prescrito	www.sri.gob.ec	www.sri.gob.ec	página web	SI	No requiere formulario	https://declaraciones.sri.gob.ec/tuportal-internet/	2.121	3.849	No disponible
26	Prescripción del Impuesto a la Herencia, Legado y Donaciones	Entrega del certificado de prescripción del impuesto a la renta sobre los ingresos provenientes de herencias, legados	1.- Llenar la solicitud de prescripción de herencias y legados 2.- Presentar los requisitos que se encuentran publicados en la página web o en las agencias de atención 3.- Dirigirse a las ventanillas de atención	Documento de Identificación Documento de votación Partida de Defunción (Causante) Solicitud de Prescripción (Solicitud por cada heredero o a su vez una solicitud por toda la masa hereditaria firmada por cualquier beneficiario) Testamento Poder o Sentencia Sentencia de Juicio Sucesorio Contrato Compra Venta (Aplica a partes interesadas) Para Herederos (Diferente de Hijos) Se presentará los documentos que permitan verificar su condición de heredero. Autorización simple	8:00 - 17:00	Gratuito	10 minutos	Contribuyentes en general que sean sujetos pasivos de este impuesto el cual haya prescrito	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/azuones-de-contacto:jeffersonid=71-HOp82tp0HGmJNF-Es7UG	Ventanilla	NO	http://www.sri.gob.ec/web/guest/herencias-legados-y-donaciones1	Atención por ventanilla	4	1.850	No disponible
27	Registro de Cuenta bancaria para Débitos Bancarios - INTERNET	Registro de cuentas bancarias para débitos bancarios	3.- El contribuyente debe ingresar a la página web con su contraseña y registrar la cuenta bancaria que debe estar a nombre del titular para el débito	1.- Contraseña de acceso - Servicios en Línea 2.- Cuenta de ahorros o corriente a su nombre	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/tuportal-internet/	6.435	76.527	No disponible
28	Registro de Cuenta bancaria para Débitos Bancarios - VENTANILLA	Registro de cuentas bancarias para débitos bancarios	1.- El contribuyente debe consultar los requisitos en la página web o en los centros de atención 2.- El contribuyente debe dirigirse a las ventanillas de atención y solicitar el turno respectivo 3.- El contribuyente entrega los requisitos para el registro de las cuentas bancarias para el convenio	1.- Cédula, o Pasaporte 2.- Papeleta de votación o certificado de presentación 3.- Convenio de débito 4.- Carta de autorización en caso que el trámite sea realizado por terceros 5.- Copia de la cédula de identidad del titular si el trámite se realiza por terceros	8:00 - 17:00	Gratuito	4 minutos	Todos los contribuyentes en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/azuones-de-contacto:jeffersonid=71-HOp82tp0HGmJNF-Es7UG	Ventanilla	SI	http://www.sri.gob.ec/web/guest/pago-de-impuestos	http://www.sri.gob.ec/web/guest/declaracion-de-impuestos	163	719	No disponible
29	Certificado de Cumplimiento Tributario - on line	Entrega de certificado de cumplimiento tributario	3.- 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	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/tuportal-internet/	20.785	213.922	No disponible
30	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.- Papeleta 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	8:00 - 17:00	Gratuito	5 minutos	Todos los contribuyentes en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/azuones-de-contacto:jeffersonid=71-HOp82tp0HGmJNF-Es7UG	Ventanilla	NO	Para la obtención del certificado no se requiere formulario	Atención por ventanilla	0	682	No disponible
31	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.- Papeleta 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	8:00 - 17:00	Gratuito	5 minutos	Todos los contribuyentes en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/azuones-de-contacto:jeffersonid=71-HOp82tp0HGmJNF-Es7UG	Ventanilla	NO	Para la obtención del certificado no se requiere formulario	Atención por ventanilla	0	7.210	No disponible
32	Certificado de Cumplimiento Tributarios para contribuyentes no registrados o no activos en el RUC - en línea	Entrega de certificado cumplimiento tributarios para contribuyentes no registrados o no activos en el RUC	3.- 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 ni deudas pendientes	24 horas al día	Gratuito	2 minutos	Todos los contribuyentes en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/azuones-de-contacto:jeffersonid=71-HOp82tp0HGmJNF-Es7UG	página web	SI	Para la obtención del certificado no se requiere formulario	https://declaraciones.sri.gob.ec/tuportal-internet/	1.891	6.061	No disponible
33	Certificado de Cumplimiento Tributarios para contribuyentes no registrados o no activos en el RUC - ventanilla	Entrega de certificado cumplimiento tributarios para contribuyentes no registrados o no activos en el RUC	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 obligaciones ni deudas	1.- Cédula, o Pasaporte 2.- Papeleta 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	8:00 - 17:00	Gratuito	2 minutos	Todos los contribuyentes en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/azuones-de-contacto:jeffersonid=71-HOp82tp0HGmJNF-Es7UG	Ventanilla	SI	Para la obtención del certificado no se requiere formulario	Atención por ventanilla	356	1.557	No disponible
34	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 Otras Formas de Pago o mediante Convenio de Débito)	1. Tener la clave para declarar por internet (primera vez por ventanilla recuperación por CAT o Internet). 2. Obtener el DMM Formularios Multiplataforma del sitio web www.sri.gob.ec . 3. Registrar una cuenta bancaria para el débito en caso de valor a pagar.	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/10138/666	https://declaraciones.sri.gob.ec/tuportal-internet/	1.307.818	15.001.634	No disponible
35	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. Imprimir 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 o Internet). 2. Obtener el DMM Formularios Multiplataforma del sitio web www.sri.gob.ec . 3. Obtener el programa para cada anexo.	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/10138/666 http://www.sri.gob.ec/web/10138/383	https://declaraciones.sri.gob.ec/tuportal-internet/	242.497	3.278.562	No disponible
36	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 enmendaduras en Secretaría.	1. Oficio dirigido a los directores zonales. 2. Adjuntar copia de cédula y papeleta de votación. 3. Carta de autorización y copia de cédula y papeleta de votación del tercero.	08:00 a 17:00	Gratuito	10 días	Ciudadanía en general	Todas a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/azuones-de-contacto:jeffersonid=71-HOp82tp0HGmJNF-Es7UG	Ventanilla (Secretaría)	No	Para este servicio no se requiere formulario	Atención por ventanilla	No disponible	No disponible	No disponible
37	Generación de Claves (Primera vez)	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 un correo electrónico válido al cual se le enviará 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 papeleta de votación. Sociedad: presentación de la cédula y papeleta del representante legal. Terceros: Carta simple para sociedades y poder especial para naturales y copia de cédula y papeleta del contribuyente y presentación de la cédula y papeleta del tercero. 3. Correo electrónico.	08:00 a 17:00	Gratuito	inmediato	Ciudadanía en general	Todas a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/azuones-de-contacto:jeffersonid=71-HOp82tp0HGmJNF-Es7UG	Ventanilla	No	http://www.sri.gob.ec/web/guest/generacion-claves:jeffersonid=71-HOp82tp0HGmJNF-Es7UG	Atención por ventanilla	31.822	296.666	No disponible
38	Recuperación de Claves (CAT e Internet)	Clave para acceder a los servicios en línea	1. CAT (Centro de Atención Telefónica): Llamar al 1700-774774 y contestar las preguntas de verificación. 2. Internet (Recuperación por Internet): Contestar las preguntas de verificación que arroja el sistema. 3. Revisar el correo electrónico la nueva clave.	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: El sistema valida la información ingresada y genera la clave.	CAT: 07:00 a 19:00 Internet: 24 horas al día	Servicio gratuito / El costo de la llamada es compartida Administración - Ciudadano / Contribuyente	inmediato	Ciudadanía en general	Centro de Atención Telefónica (CAT - 1700774774)	www.sri.gob.ec	Página web y Contact Center	SI	Para este servicio no se requiere formulario	https://declaraciones.sri.gob.ec/tuportal-internet/	34.664	416.301	No disponible
39	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 un correo electrónico válido al cual se le enviará 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 papeleta de votación. Sociedad: presentación de la cédula y papeleta del representante legal. Terceros: Carta simple para sociedades y poder especial para naturales y copia de cédula y papeleta del contribuyente y presentación de la cédula y papeleta del tercero. 3. Correo electrónico.	08:00 a 17:00	Gratuito	inmediato	Ciudadanía en general	Todas a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/azuones-de-contacto:jeffersonid=71-HOp82tp0HGmJNF-Es7UG	Ventanilla	no	http://www.sri.gob.ec/web/guest/generacion-claves:jeffersonid=71-HOp82tp0HGmJNF-Es7UG	Atención por ventanilla	29.044	272.959	No disponible
40	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. Formulario cambio de cabecera. 2. Requisitos: Natural: presentación de cédula y papeleta de votación. Sociedad: presentación de la cédula y papeleta del representante legal. Terceros: Carta simple, copia de cédula y papeleta del contribuyente y presentación de la cédula y papeleta del tercero. En caso de que el formulario de cambio de cabecera no sea firmado por el contribuyente, se debe adjuntar un poder especial o general.	08:00 a 17:00	Gratuito	inmediato	Ciudadanía en general	Todas a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/azuones-de-contacto:jeffersonid=71-HOp82tp0HGmJNF-Es7UG	Ventanilla	No	http://www.sri.gob.ec/web/guest/10024	Atención por ventanilla	No disponible	No disponible	No disponible
41	Validación de Certificados Automáticos	Veracidad en los certificados emitidos	1. Primero obtener el certificado (Cumplimiento tributario, Reimpresión e RUC, Suspensión de RUC) 2. Ingresar a la opción de "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. Tener un certificado con el código de verificación obtenido previamente.	08:00 a 17:00	Gratuito	inmediato	Ciudadanía en general	Todas a nivel nacional	www.sri.gob.ec	Página web	SI	Para este servicio no se requiere formulario	* https://declaraciones.sri.gob.ec/certificados-tributarios-internet/publico/validacionCertificados.pdf?redireccion=178&idGrupo=655&contextoMPT=https://declaraciones.sri.gob.ec/tuportal-internet/azuones-de-contacto:jeffersonid=71-HOp82tp0HGmJNF-Es7UG 2. https://declaraciones.sri.gob.ec/certificados-tributarios-internet/publico/validacionCertificados.pdf?redireccion=304&idGrupo=51055&contextoMPT=https://declaraciones.sri.gob.ec/tuportal-internet/	No disponible	No disponible	No disponible
42	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.	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/tuportal-internet/	Esta información no es posible cuantificar ya que es transaccional y está habilitado para la consulta pública y privada.	Esta información no es posible cuantificar ya que es transaccional y está habilitado para la consulta pública y privada.	No disponible
43	Consulta de Validez de Documentos	Verificación de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios.	1. Ingresar servicios en línea en la opción consultas en línea y complementarios.	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.	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/tuportal-internet/	Esta información no es posible cuantificar ya que es transaccional y está habilitado para la consulta pública y privada.	Esta información no es posible cuantificar ya que es transaccional y está habilitado para la consulta pública y privada.	No disponible
44	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 Ingreso 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.	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/tuportal-internet/	20.602	239.167	No disponible
45	Registro de Cuenta de Ahorros 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-a-la-renta1 2. Entregar el formulario en las ventanillas del SRI, y los requisitos requeridos.	1. requisitos se encuentran en el formulario: http://www.sri.gob.ec/web/guest/impuesto-a-la-renta1	8:00 a 17:00	Gratuito	inmediato	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/azuones-de-contacto:jeffersonid=71-HOp82tp0HGmJNF-Es7UG	Ventanilla	SI	Los requisitos se encuentran en el formulario: http://www.sri.gob.ec/web/guest/impuesto-a-la-renta1	Atención por ventanilla	2.208	55.543	No disponible
		Breve asesoría de consultas	A través de las ventanillas de atención	Presentar la Cédula	08:00 a 17:00	Gratuito	inmediato	Ciudadanía en General	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/azuones-de-contacto:jeffersonid=71-HOp82tp0HGmJNF-Es7UG	Canal Presencial ventanilla/ Call				31.148	374.892	

46	Asesoramiento Tributario	Tributarias, impuestos y declaraciones.	Call center en el 1700774774	Llamada call center 1700774774	Revisión de Normas y procedimientos	7:00 19:00	Servicio gratuito / El costo de la llamada es compartida Administración - Ciudadano / Contribuyente	Inmediato	Ciudadanía en General	1700774774 call center	1700774774 call center	Center	No	Para este servicio no se requiere formulario	Atención por ventanilla / Call center	54.133	647.677	No disponible
47	Certificado de Deudas Firmes	Otorgar a los contribuyentes Certificados de Mantener 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 la ventanilla de asistencia del Servicio de Rentas Internas	Obtiene la información de Cartera, identifica si el consultado mantiene obligaciones firmes, si el resultado es negativo, procede a emitir el certificado impreso. Este proceso tiene actualización diaria.	08h00 a 17h00	Gratuito	Inmediato	Contribuyentes	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	http://www.sri.gov.ec/web/guest/buzones-de-contacto?jessionid=7i-HOp82tp0HGcmJNF-Es7UG	Ventallas y brigadas móviles	SI	Para este servicio no se requiere formulario	Atención por ventanilla	No disponible	No disponible	No disponible
48	Consulta de Deudas	Consulta Pública de Contribuyentes con Deuda (Deuda Firme e Impugnada)	Ingresar a la Página WEB del Servicio de Rentas Internas: 1. Ingreso a www.sri.gov.ec 2. Seleccionar la Opción: SERVICIOS EN LÍNEA 2.1 Seleccionar la opción: CONSULTAS EN LÍNEA 2.1.1 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 Razón social) CONSULTA SOCIEDADES: https://declaraciones.sri.gov.ec/consultas-renta-internet/consultaDeudaSociedades.jdf CONSULTA PERSONAS NATURALES: https://declaraciones.sri.gov.ec/consultas-renta-internet/consultaDeudaNaturales.jdf	No requiere de requisito alguno, la consulta es de carácter público en cumplimiento con el Art.99 del código tributario. Únicamente requiere de acceso a intranet 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.gov.ec/SERVICIOS EN LINEA/CONSULTAS EN LINEA/CONSULTA DE DEUDAS CONSULTA SOCIEDADES: https://declaraciones.sri.gov.ec/consultas-renta-internet/consultaDeudaSociedades.jdf CONSULTA PERSONAS NATURALES: https://declaraciones.sri.gov.ec/consultas-renta-internet/consultaDeudaNaturales.jdf	página web	SI	www.sri.gov.ec/SERVICIOS EN LINEA/CONSULTAS EN LINEA/CONSULTA DE DEUDAS CONSULTA SOCIEDADES: https://declaraciones.sri.gov.ec/consultas-renta-internet/consultaDeudaSociedades.jdf CONSULTA PERSONAS NATURALES: https://declaraciones.sri.gov.ec/consultas-renta-internet/consultaDeudaNaturales.jdf	www.sri.gov.ec/SERVICIOS EN LINEA/CONSULTAS EN LINEA/CONSULTA DE DEUDAS CONSULTA SOCIEDADES: https://declaraciones.sri.gov.ec/consultas-renta-internet/consultaDeudaSociedades.jdf CONSULTA PERSONAS NATURALES: https://declaraciones.sri.gov.ec/consultas-renta-internet/consultaDeudaNaturales.jdf	No disponible	No disponible	No disponible
49	Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones Buzones en agencias	Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones Buzones en agencias	Llenar el formulario y depositar en los buzones	Formulario pre impreso, lleno por el contribuyente	Delegados y personal encargado abrirá 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 agencias y áreas afectadas.	8H00 a 17H00	Gratuito	15 días hábiles	Ciudadanía en General	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	http://www.sri.gov.ec/web/guest/buzones-de-contacto?jessionid=7i-HOp82tp0HGcmJNF-Es7UG	Buzones ubicados en agencias	NO	NO	NO	82	891	45 %
50	Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones Pagina web	Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones Pagina web	Ingreso a la página Web, seleccionar la opción para Quejas, Sugerencias y Felicitaciones, registrar nombre, apellido, provincia, cantón, correo electrónico, asunto.	Ingreso a la página Web, seleccionar la opción	Apertura de buzón electrónico, revisión y lectura de correo para atención dependiendo del caso, clasificación, ingreso al sistema, asignación secuencial numérica, contestación, archivo, y retroalimentación a las agencias 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.gov.ec/web/guest/qujas-sugerencias-y-felicitaciones	página web	SI	http://www.sri.gov.ec/web/guest/buzones-de-contacto?jessionid=Kyq4RkUxjT5Zk4hpGNkb	http://www.sri.gov.ec/web/guest/qujas-sugerencias-y-felicitaciones?jessionid=Kyq4RkUxjT5Zk4hpGNkb	110	2.160	35 %
51	Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones Teléfono rojo	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 todas 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 dependiendo del caso, contestación, registro, archivo, retroalimentación a las agencias y áreas afectadas.	8H00 a 17H00	Gratuito	7 días	Ciudadanía en General	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	http://www.sri.gov.ec/web/guest/buzones-de-contacto?jessionid=7i-HOp82tp0HGcmJNF-Es7UG	Teléfonos rojo ubicados en Agencias	SI	http://www.sri.gov.ec/web/guest/buzones-de-contacto?jessionid=Kyq4RkUxjT5Zk4hpGNkb	http://www.sri.gov.ec/web/guest/qujas-sugerencias-y-felicitaciones?jessionid=Kyq4RkUxjT5Zk4hpGNkb	0	0	20 %
52	Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones 1700 774-774	1700 774-774	Ciudadano se comunica y escoge las siguientes opciones: 1ro. Opción "0" y 2do. 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 llamada, ingreso a la página Web para la recepción de la queja, sugerencia y felicitación, revisión, lectura, clasificación dependiendo del caso, registro en el sistema para numeración secuencial, contestación, archivo, retroalimentación a las áreas afectadas.	07H00 am a 19H00 pm, 365 días	Servicio gratuito / El costo de la llamada es compartida Administración - Ciudadano / Contribuyente	7 días	Ciudadanía en General	Centro de Atención Telefónica	1700774-774	Centro de Atención Telefónica	SI	http://www.sri.gov.ec/web/guest/buzones-de-contacto?jessionid=Kyq4RkUxjT5Zk4hpGNkb	http://www.sri.gov.ec/web/guest/qujas-sugerencias-y-felicitaciones?jessionid=Kyq4RkUxjT5Zk4hpGNkb	2	13	20 %
53	Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones SRI- Móvil	Aplicativo instalado en los dispositivos Móviles	Ciudadano escoge las siguientes opciones: 1ro. Contactámonos para la recepción de la Queja, Sugerencia y Felicitación	Disponer del tiempo necesario para el ingreso de la queja, sugerencia y felicitación	Apertura de buzón electrónico, revisión y lectura de correo para atención dependiendo del caso, clasificación, ingreso al sistema, asignación secuencial numérica, contestación, archivo, y retroalimentación a las agencias 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.gov.ec/web/guest/qujas-sugerencias-y-felicitaciones	SRI - Móvil	SI	Instalación y/o actualización desde aplicación Play Store desde los dispositivos móviles	http://www.sri.gov.ec/web/guest/qujas-sugerencias-y-felicitaciones?jessionid=Kyq4RkUxjT5Zk4hpGNkb	10	89	55 %
54	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 citando 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, administración de redes la transmite a distintos departamentos técnicos en busca de respuesta. Luego, transmite la respuesta de SRI a quien presentó la queja, mediante mensaje directo.	1 día	Gratuito	1 día	Ciudadanía en General	Departamento de Comunicación Institucional, a través de Administración de Redes Sociales	https://twitter.com/SRIoficialEC	Twitter	NO	NO	NO	2	111	100 %
55	PGSSF	Sistema de la Secretaría Nacional de Administración Pública	Ingreso por la página web	Ingreso a la página Web, seleccionar la opción Contacto / Contacto Ciudadano	Ingreso contacto ciudadano, se procede con el registro del ciudadano para que pueda 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	https://aplicaciones.administracionpublica.gov.ec/web/guest/autenticacion?module=false&srv=proyectos	página web	SI	NO	https://aplicaciones.administracionpublica.gov.ec/web/guest/autenticacion?module=false&srv=preguntas	1	70	No disponible
56	Buzones de Contacto, Denuncias Administrativas y Tributarias Buzones en agencias	Buzones en agencias	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.	8H00 a 17H00	Gratuito	Acuse de recibo 30 días hábiles comunicando que la información es de carácter reservado	Ciudadanía en General	Todas a nivel nacional	http://www.sri.gov.ec/web/guest/buzones-de-contacto?jessionid=7i-HOp82tp0HGcmJNF-Es7UG	Secretaría ingreso de tramites por Ventanilla	SI	http://www.sri.gov.ec/web/guest/denuncias-tributarias1	http://www.sri.gov.ec/web/guest/denuncias-tributarias1	235	1.508	50 %
57	Buzones de Contacto, Denuncias Administrativas y Tributarias Pagina web	Página web	Ingreso de por la página web	Ingreso a la página Web, seleccionar la opción para Denuncias Tributarias a presentar y deberá contar con los siguientes datos: Actividad Denunciada, Bien o Servicio Adquirido, 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, selector Provincia, cantón, parroquia, registrar calle principal, numero, intersección, teléfono, referencia de ubicación.	Apertura, revisión y lectura de correo para el ingreso al sistema de denuncias y asignación numérica secuencial	24 horas al día	Gratuito	La contestación se emite automáticamente del correo registrado y remite el oficio de acuse al contribuyente de la denuncia ingresada por la página web	Ciudadanía en General	Contribuyentes con acceso a internet y adecuado manejo tecnológico	http://www.sri.gov.ec/web/guest/denuncias-tributarias1?jessionid=yc9Nt0PnJ4GMbUkFJK2HbN	página web	SI	http://www.sri.gov.ec/web/guest/denuncias-tributarias1	http://www.sri.gov.ec/web/guest/denuncias-tributarias1	165	1.110	10 %
58	Buzones de Contacto, Denuncias Administrativas y Tributarias Teléfono rojo	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	Atención de llamada, ingreso a la página Web para la recepción de la denuncia tributaria, solicitando la siguiente información deberá contar con los siguientes datos: Actividad Denunciada, Bien o Servicio Adquirido, 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, selector Provincia, cantón, parroquia, registrar calle principal, numero, intersección, teléfono, referencia de ubicación	8H00 a 17H00	Gratuito	Acuse de recibo 30 días hábiles comunicando que la información es de carácter reservado	Ciudadanía en General	Todas a nivel nacional	http://www.sri.gov.ec/web/guest/denuncias-tributarias1?jessionid=yc9Nt0PnJ4GMbUkFJK2HbN	Teléfonos rojo ubicados en Agencias	SI	http://www.sri.gov.ec/web/guest/denuncias-tributarias1	http://www.sri.gov.ec/web/guest/denuncias-tributarias1	0	1	5 %
59	Buzones de Contacto, Denuncias Administrativas y Tributarias 1700 774-774	1700 774-774	Ciudadano se comunica y escoge las siguientes alternativas: Opción "0" y Opción "3" para la recepción de la Denuncia Tributaria	Disponer con el tiempo necesario para la atención y presentación de la denuncia, deberá contar con los siguientes datos: Actividad Denunciada, Bien o Servicio Adquirido, 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, selector Provincia, cantón, parroquia, registrar calle principal, numero, intersección, teléfono, referencia de ubicación	Atención de llamada, ingreso a la página Web y solicitud de la información de acuerdo a los requisitos señalados para la recepción de la denuncia tributaria, revisión, lectura, clasificación dependiendo del caso, registro en el sistema de denuncias para numeración secuencial, asignación dependiendo del área a la que corresponde	07:00 am 19:00 pm, 365 días	Servicio gratuito / El costo de la llamada es compartida Administración - Ciudadano / Contribuyente	La contestación que se emite al contribuyente es un acuse recibo que si realiza la denuncia por la web automáticamente el sistema remite el oficio de acuse	Ciudadanía en General	Centro de Atención Telefónica	1700-774-774	Centro de Atención Telefónica	SI	http://www.sri.gov.ec/web/guest/denuncias-tributarias1	http://www.sri.gov.ec/web/guest/denuncias-tributarias1	0	3	10 %
60	Buzones de Contacto, Denuncias Administrativas y Tributarias SRI-Móvil	Aplicativo instalado en los dispositivos Móviles	Ciudadano escoge las siguientes opciones: 1ro. Contactámonos para la recepción de la Queja, Sugerencia y Felicitación	Disponer del tiempo necesario para el ingreso de la denuncia Tributaria y/o Administrativa	Apertura de buzón electrónico, revisión y lectura de correo para atención dependiendo del caso, clasificación, ingreso al sistema, asignación secuencial numérica, contestación, archivo, y retroalimentación a las agencias 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.gov.ec/web/guest/qujas-sugerencias-y-felicitaciones	SRI - Móvil	SI	Instalación y/o actualización desde aplicación Play Store desde los dispositivos móviles	http://www.sri.gov.ec/web/guest/qujas-sugerencias-y-felicitaciones?jessionid=Kyq4RkUxjT5Zk4hpGNkb	10	87	50 %

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:													Portal de Trámite Ciudadano (PTC)					
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:													31/10/2017					
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL 4):													MENSUAL					
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL 4):													DIRECCIÓN NACIONAL DE RECAUDACIÓN Y ASISTENCIA AL CIUDADANO					
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:													Econ. Octavio Artaza I.					
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:													(02) 2 908 578 EXTENSIÓN 18540					