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,	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	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina,	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 FEBRERO	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo a FEBRERO	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Acceso a 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. Ingresa el trámite por secretaría. 2. Se reasigna 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	Gratuito	Dependiendo del requerimiento. El tiempo de respuesta.	Ciudadanía en general	La solicitud se recepta en cualquier secretaría ubicada en agencias del SRI a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/mapa-de-agencias;jsessionid=HZvtEa24RdfT4PpRPOmK50EE Ubicación de las agencias del SRI a nivel nacional	Ventanillas de secretaría a nivel nacional	No	http://www.sri.gob.ec/DocumentosAlfrescoPortlet/descargar/2049365f-be6b-4981-803f-88e0e2745717/f2%29+Formulario+solicitud+acceso+informacion+publica.docx	Atención por ventanilla	38	81	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	Gratuito	8 minutos	Ciudadanía en general	Atención agencias a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/buzones-de-contacto;jsessionid=7I-HOpB2tp0HcGmjNF+Es7uG	Ventanilla, brigada,	No	No requiere formulario	Atención por ventanilla	16.049	41.492	Información 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	Gratuito	18 minutos	Personas Jurídicas	Atención agencias a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/buzones-de-contacto;jsessionid=7I-HOpB2tp0HcGmjNF+Es7uG	Ventanilla	No	www.sri.gob.ec/web/guest/inscripcion	Atención por ventanilla	667	1.622	Información no disponible
4	Inscripción de Sociedades constituidas por la Super CIAS	Inscripción en línea en el RUC de sociedades que se constituyan 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	Gratuito	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	272	577	Información no disponible
5	Inscripciones en línea de la SEPS	Inscripción en línea en el RUC de sociedades que se constituyan 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	Gratuito	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	183	392	Información no disponible
6	Actualización de Ruc de Personas Naturales por internet	Actualización de RUC por Internet de personas naturales de: -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-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	Gratuito	inmediato	Personas naturales	www.sri.gob.ec	https://declaraciones.sri.gob.ec/tuportal-internet/	pagina web	No	No requiere formulario	https://declaraciones.sri.gob.ec/tuportal-internet/	23.482	48.027	Información 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	Gratuito	8 minutos	Personas naturales	Atención agencias a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/buzones-de-contacto;jsessionid=7I-HOpB2tp0HcGmjNF+Es7uG	Ventanilla	No	No requiere formulario	Atención por ventanilla	27.283	70.130	Información 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	http://www.sri.gob.ec/web/guest/buzones-de-contacto;jsessionid=7I-HOpB2tp0HcGmjNF+Es7uG	Ventanilla	No	http://www.sri.gob.ec/web/guest/actualizacion	Atención por ventanilla	2.518	5.993	Información 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/10138/10055	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/tuportal-internet/	pagina web	Si	No requiere formulario	https://declaraciones.sri.gob.ec/tuportal-internet/	4.333	8.806	Información no disponible
10	Cancelación / Suspensión de Ruc Personas Naturales y Extranjeros por ventanilla	Cancelación del RUC de personas naturales ecuatorianos 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-pnatural	1. Revisión de requisitos. 2. Resitro de información en el Sistema. 3. Entrega el documento de RUC al contribuyente.	08:00 a 17:00	Gratuito	7 minutos	Personas naturales	Atención agencias a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/buzones-de-contacto;jsessionid=7I-	Ventanilla	No	http://www.sri.gob.ec/web/guest/ces-pnatural	Atención por ventanilla	2.864	7.404	Información no disponible
		Suspensión del RUC de personas naturales ecuatorianos y extranjeros no residentes.	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. Resitro 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	http://www.sri.gob.ec/web/guest/buzones-de-contacto;jsessionid=7I-HOpB2tp0HcGmjNF+Es7uG	Ventanilla	No	http://www.sri.gob.ec/web/guest/ces-pnatural	Atención por ventanilla	467	1.109	Información 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. Recepción de información por internet. 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	Gratuito	inmediato	Personas naturales	www.sri.gob.ec	https://declaraciones.sri.gob.ec/tuportal-internet/	pagina web	Si	http://www.sri.gob.ec/web/guest/ces-pnatural	https://declaraciones.sri.gob.ec/tuportal-internet/	17.013	42.642	Información 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	Gratuito	7 minutos	Personas Jurídicas	Atención agencias a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/buzones-de-contacto;jsessionid=7I-HOpB2tp0HcGmjNF+Es7uG	Ventanilla	No	www.sri.gob.ec/web/guest/ces-pjuridica	Atención por ventanilla	222	577	Información 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/tuportal-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/tuportal-internet/	214.544	459.258	Información 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/tuportal-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 dell 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/tuportal-internet/	5.630	15.020	Información no disponible
15	Certificado de No Inscripción de Ruc Personas Naturales por ventatilla	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/tuportal-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	http://www.sri.gob.ec/web/guest/buzones-de-contacto;jsessionid=7I-HOpB2tp0HcGmjNF+Es7uG	Ventanilla	No	No requiere formulario	https://declaraciones.sri.gob.ec/tuportal-internet/	108	231	Información no disponible
16	Historial del RUC por intermet	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/tuportal-internet/	1 Ingresar a Servicios en Línea 3. Se validará la información. 4. Generación del Historial de RUC en pdf.	24 horas al día	Gratuito	inmediato	personas naturales, personas juridicas	www.sri.gob.ec	www.sri.gob.ec	página web	SI	No requiere formulario	https://declaraciones.sri.gob.ec/tuportal-internet/	1.369	2.853	Información 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/tuportal-internet/	1 Ingresar a Servicios en Línea 3. Se validará la información. 4. Generación del Historial de RUC en pdf.	24 horas al día	Gratuito	inmediato	personas naturales, personas juridicas	www.sri.gob.ec	www.sri.gob.ec	página web	SI	No requiere formulario	https://declaraciones.sri.gob.ec/tuportal-internet/	3.516	8.343	Información no disponible
18	Exoneraciones tercera edad, Organismos internacionales, discapacidad, sector público, Cruz Roja, Solca, JBG	Exoneraciones tercera edad, Organismos internacionales, discapacidad, sector público, Cruz Roja, Solca, JBG	1.- Ingresar a la Pagina www.sri.gob.ec, servicios en línea con la clave de uso de medios electrónicos	1.- Solicitar la clave de acceso a Servicios en línea en cualquier centro de atención del SRI a nivel nacional con los siguientes requisitos: http://www.sri.gob.ec/web/guest/generacion-de-clave	1.- El proceso es automático y no requiere acciones internas	24 horas al día	Gratuito	inmediato	personas naturales, personas juridicas	Se atiende en todos los Centros de Atencion al ciudadano a nivel nacionall 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-o-rebaja-especial	https://declaraciones.sri.gob.ec/tuportal-internet/	98.050	155.175	Información no disponible
19	Exoneraciones Tonelaje y	Beneficio para los	1. Bajar el formulario del sitio	www.sri.gob.ec/web/guest/exoneracion-reduccion-o-rebaja-	1. Una vez ingresada la solicitud, se verificará el cumplimiento de	8:00 a 17:00	Gratuito	10 min	personas naturales, personas juric	Se atiende en todos los Centros	http://www.sri.gob.ec/web/gue	Ventanilla	No	www.sri.gob.ec/web/guest/exoneracion-	Atención por ventanilla			Información no disponible
20	Exoneraciones Transporte Público	1.- Exoneración del 100% al los impuestos Fiscales y	1. Bajar el formulario del sitio http://www.sri.gob.ec/web/guest/tramites	www.sri.gob.ec/web/guest/exoneracion-reduccion-o-rebaja-especial	1. Una vez ingresada la solicitud, se verificará el cumplimiento de los requisitos y documentación de respaldo, para posteriormente	8:00 a 17:00	Gratuito	10 min	personas naturales, personas juric	Se atiende en todos los Centros de Atencion al ciudadano a nivel	http://www.sri.gob.ec/web/guest/buzones-de-	Ventanilla	No	www.sri.gob.ec/web/guest/exoneracion-reduccion-o-rebaja-especial	Atención por ventanilla			Información 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 s y entrega el oficio de	8:00 a 17:00	Gratuito	10 min	personas naturales, personas juric	Se atiende en todos los Centros de Atencion al ciudadano a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/buzones-de-contacto;jsessionid=7I-HOpB2tp0HcGmjNF+Es7uG	Ventanilla	No	www.sri.gob.ec/web/guest/otros-procesos	Atención por ventanilla	4.580	6.538	Información no disponible
22	Traspasos	Transferencia de la propiedad de	Luego de realizar el reconocimiento de firmas en una	http://www.sri.gob.ec/web/guest/registro-de-contratos	1.- El funcionario recepta la documentación y la valida con la del	8:00 a 17:00	Gratuito	5 min	Ciudadanía en general	Se atiende en todos los Centros	http://www.sri.gob.ec/web/gue	Ventanilla	No	http://www.sri.gob.ec/web/guest/registro-de-	Atención por ventanilla y automáticos	71.680	106.433	Información no disponible
23	Trámites de Otras Figuras Legales	Transferencia de la propiedad de vehículos usados o nuevos	El contribuyente debe acercarse a cualquier Centro de Atencion al Contribuyente a Nivel Nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/otros-procesos	1.- El funcionario recepta la documentación y la valida con la del sistema de vehiculos	8:00 a 17:00	Gratuito	5 min	Ciudadanía en general	Se atiende en todos los Centros de Atencion al ciudadano a nivel	http://www.sri.gob.ec/web/guest/buzones-de-	Ventanilla	No	http://www.sri.gob.ec/web/guest/otros-procesos	Atención por ventanilla	3.537	5.123	Información 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 Atencion al Contribuyente a Nivel Nacional	www.sri.gob.ec/web/guest/creacion-de-subcategorias	1.- El funcionario recepta la documentación y valida con el sistema de vehiculos 2.- Si la documentación esta en orden remite la documentación al back office para que realice el proceso y se le notifique al contribuyente la atención de su requerimiento	8:00 a 17:00	Gratuito	5 min	Ciudadanía en general	Se atiende en todos los Centros de Atencion al ciudadano a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/buzones-de-contacto;jsessionid=7I-HOpB2tp0HcGmjNF+Es7uG	Ventanilla	No	www.sri.gob.ec/web/guest/creacion-de-subcategorias	Atención por ventanilla	591	884	Información no disponible
25	Prescripción del Impuesto a la Herencia, Legado y	Entrega del certificado de prescripción del impuesto a la	Ingresar a la página web en la opción servicios en línea, declaratoria de prescripción	Acceso a Internet	1.- El proceso es automático y no requiere acciones internas	24 horas al día	Gratuito	10 minutos	Contribuyentes en general que sean sujetos pasivos de este	www.sri.gob.ec	www.sri.gob.ec	pagina web	SI	No requiere formulario	https://declaraciones.sri.gob.ec/tuportal-internet/	1.594	3.632	Información no disponible
26	Prescripción del Impuesto a la	Entrega del certificado de	1.- Llenar la solicitud de prescripción de herencias y	Documento de identificación	1.- El usuario verificar que el hecho generador (fecha de	8:00 - 17:00	Gratuito	10 minutos	Contribuyentes en general que	Se atiende en todas las oficinas	http://www.sri.gob.ec/web/gue	Ventanilla	NO	http://www.sri.gob.ec/web/guest/herencias-	Atención por ventanilla	7	17	Información no disponible
27	Registro de Cuenta bancaria	Registro de cuentas bancarias	1.-El contribuyente debe ingresar a la página web con su	1.- Contraseña de acceso Servicios en Línea	1.- El proceso es automático y no requiere acciones internas	24 horas al día	Gratuito	2 minutos	Todos los contirbuyentes en	www.sri.gob.ec	www.sri.gob.ec	pagina web	SI	Para el registro de convenios de débito por	https://declaraciones.sri.gob.ec/tuportal-internet/	9.076	17.222	Información no disponible
28	Registro de Cuenta bancaria para Débitos Bancarios - VENTANILLA	Registro de cuentas bancarias para debitos 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 solitar 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 tramite sea realizado por terceros 5.- Copia de la cédula de identidad del titular si el trámite se realiza por terceros 6.- Cédula del tercero	El funcionario de ventanilla verifica los requisitos Si los requisitos no son los correctos debe informa al contribuyente lo faltante, y finaliza el proceso. Si los requisitos estan correctos debe ingresar al sistema de Declaraciones Contribuyentes Especiales para el registro de convenio	8:00 - 17:00	Gratuito	4 minutos	Todos los contirbuyentes en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/buzones-de-contacto;jsessionid=7I-HOpB2tp0HcGmjNF+Es7uG	Ventanilla	SI	http://www.sri.gob.ec/web/guest/pago-de-impuestos	http://www.sri.gob.ec/web/guest/declaracion-de-impuestos	13	35	Información no disponible
29	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 contirbuyentes en general	www.sri.gob.ec	www.sri.gob.ec	pagina web	SI	Para la obtención del certificado no se requiere formulario	https://declaraciones.sri.gob.ec/tuportal-internet/	18.000	39.750	Información 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 solitar el turno respectivo 2.- El contribuyente presenta su documento de identificación 3.- El cotnribuyente 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 tramite 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 Si los requisitos no son los correctos debe informa al contribuyente lo faltante, y finaliza el proceso Si los requisitos estan correctos debe ingresar al sistema de Certificados Servicios Tributarios, registra el número de RUC y genera el certificado	8:00 - 17:00	Gratuito	5 minutos	Todos los contirbuyentes en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/buzones-de-contacto;jsessionid=7I-HOpB2tp0HcGmjNF+Es7uG	Ventanilla	NO	Para la obtención del certificado no se requiere formulario	Atención por ventanilla		-	Información 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 tramite 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 Si los requisitos no son los correctos debe informa al contribuyente lo faltante, y finaliza el proceso Si los requisitos estan correctos debe ingresar al sistema de Certificados Servicios Tributarios, registra el número de RUC y genera el certificado	8:00 - 17:00	Gratuito	5 minutos	Todos los contirbuyentes en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/buzones-de-contacto;jsessionid=7I-HOpB2tp0HcGmjNF+Es7uG	Ventanilla	No	Para la obtención del certificado no se requiere formulario	Atención por ventanilla		-	Información no disponible
32	Certificado de Cumplimiento tributarios para contribuyentes no registrados o no activos en el RUC - en	Entrega de certificado Cumplimiento tributarios para contribuyentes no registrados o no activos en el RUC	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 ni deudas pendientes	Se entrega el certificado a través del Sistema	24 horas al día	Gratuito	2 minutos	Todos los contirbuyentes en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/buzones-de-contacto;jsessionid=7I-HOpB2tp0HcGmjNF+Es7uG	pagina web	SI	Para la obtención del certificado no se requiere formulario	https://declaraciones.sri.gob.ec/tuportal-internet/	2.492	5.626	Información no disponible
33	Certificado de Cumplimiento tributarios para contribuyentes no registrados	Entrega de certificado Cumplimiento tributarios para contribuyentes no registrados o	1.- El contribuyente debe dirigirse a las ventanillas de atención y solicitar el turno respectivo 2.- El contribuyente presenta su documento de	1.- Cédula, o Pasaporte 2.- Papeleta de votación o certificado de presentación 3.- Carta de autorización en caso que el tramite sea realizado por	El funcionario de ventanilla verifica los requisitos Si los requisitos no son los correctos debe informa al contribuyente lo faltante, y finaliza el proceso	8:00 - 17:00	Gratuito	2 minutos	Todos los contirbuyentes en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/buzones-de-contacto;jsessionid=7I-	Ventanilla	SI	Para la obtención del certificado no se requiere formulario	Atención por ventanilla	192	599	Información 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 Conenvio de Débito)	1. Tener la clave para declarar por Internet (primera vez por ventanilla y recuperación por CAT o Internet). 2. Obtener el DIMM Formularios Multiplataforma 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/10138/665	https://declaraciones.sri.gob.ec/tuportal-internet/	1.409.991	3.127.878	Información no disponible

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,	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	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina,	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 FEBRERO	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo a FEBRERO	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
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 DIMM Formularios Multiplataforma del sitio web www.sri.gob.ec. 3. Obtener el programa para cada anexo.	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/10138/665 http://www.sri.gob.ec/web/10138/383	https://declaraciones.sri.gob.ec/tuportal-internet/	517.399	972.584	Información 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.	1. Secretaría recibe el trámite y lo direcciona al departamento responsable. 2. El responsable revisa la solicitud y pide la copia al archivo. 3. Contesta el trámite y lo envía 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	http://www.sri.gob.ec/web/guest/buzones-de-contacto;jsessionid=7I-HOpB2tp0HcGmjNF+Es7uG	Ventanilla (Secretaria)	No	Para este servicio no se requiere formulario	Atención por ventanilla	Información no disponible	Información no disponible	Información 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.	1. El Acuerdo de Responsabilida 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	http://www.sri.gob.ec/web/guest/buzones-de-contacto;jsessionid=7I-HOpB2tp0HcGmjNF+Es7uG	Ventanilla	No	http://www.sri.gob.ec/web/guest/generacion-claves;jsessionid=rsLksUPIbux+xzua8mzzaewZ	Atención por ventanilla	36.061	74.879	Información 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.	**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:** 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 1700-774-774	Página web y Contact Center	Si	Para este servicio no se requiere formulario	https://declaraciones.sri.gob.ec/tuportal-internet/	91.409	156.103	Información 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).	1. Acuerdo de Responsabilidad. 2. Requisitos de acuerdo al tipo de contribuyente:	1. El Acuerdo de Responsabilida con los requisitos se entrega al agente tributario.	08:00 a 17:00	Gratuito	inmediato	Ciudadanía en general	Todas a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/buzones-de-	Ventanilla	no	http://www.sri.gob.ec/web/guest/generacion-claves;jsessionid=rsLksUPIbux+xzua8mzzaewZ	Atención por ventanilla	39.982	88.312	Información 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.	1. EL agente tributario recibe el formulario y los requisitos y verifica su validez. 2. Ingresa la información en el sistema de Rectificación de Cabecera. 3. Valida e indica al contribuyente que el cambio fue realizado. 4. Archiva la documentación de respaldo de la transacción.	08:00 a 17:00	Gratuito	inmediato	Ciudadanía en general	Todas a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/buzones-de-contacto;jsessionid=7I-HOpB2tp0HcGmjNF+Es7uG	Ventanilla	No	http://www.sri.gob.ec/web/guest/10094	Atención por ventanilla	Información no disponible	Información no disponible	Información no disponible
41	Validación de Certificados Automáticos	Veracidad en los certificados emitidos	1. Primero obtener el certificado (Cumplimiento tributario, Reimpresión e RUC, Suspensción 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.	1. Validación del código (automático)	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.jsf?redireccion=417&idGrupo=655&contextoMPT=https://declaraciones.sri.gob.ec/tuportal-internet&pathMPT=VALIDACIÓN%20DE%20DOCUMENTOS&actualMPT=Validación%20de%20Certificados%20%2F%20Validación%20Historial%20de%20Autorizaciones%20&linkMPT=%2Fcertificados-tributarios-internet%2Fpublico%2FvalidacionCertificados.jsf%3Fredireccion%3D417%26idGrupo%3D655&esFavorito=N * https://declaraciones.sri.gob.ec/tuportal-internet/	Información no disponible	Información no disponible	Información 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.	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/tuportal-internet/	Información no disponible	Información no disponible	Información 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.	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/tuportal-internet/	Información no disponible	Información no disponible	Información 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 opcion 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/tuportal-internet/	19.441	49.177	Información 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.	s requisitos se encuentran en el formulario: http://www.sri.gob.ec/web/guest/impuesto-a-la-renta1	Una vez registrada la cuenta, ésta se desplegará y se podrá escoger, cuando se efectúe una solicitud de devolución del Impuesto a la Renta por Internet	8h00 1 17h00	Gratuito	inmediato	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/buzones-de-contacto;jsessionid=7I-HOpB2tp0HcGmjNF+Es7uG	Ventanilla	SI	Los requisitos se encuentran en el formulario: http://www.sri.gob.ec/web/guest/impuesto-a-la-renta1	Atención por ventanilla	6618	10.547	Información no disponible
46	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	08h00 a 17h00	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en General	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/buzones-de-contacto;jsessionid=7I-HOpB2tp0HcGmjNF+Es7uG	Canal Presencial ventanilla/ Call Center	No	Para este servicio no se requiere formulario	Atención por ventanilla / Call center	31.048	69.947	98 %
			Call center en el 1700774774	Llamada call center 1700774774		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					65.765	146.778	88 %
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 solitar el turno respectivo 2.- El contribuyente presenta su documento de identificación 3.- El cotnribuyente retira su certificado si no mantiene deudas firmes	El contribuyente se acerca a la ventanillas de asistencia del Servicio de Rentas Internas	Obtiene la información de Cartera, identifica si el consultado mantienes 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.gob.ec/web/guest/buzones-de-contacto;jsessionid=7I-HOpB2tp0HcGmjNF+Es7uG	Ventaillas y brigadas móviles	SI	Para este servicio no se requiere formulario	Atención por ventanilla	Información no disponible	Información no disponible	Información 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.gob.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.gob.ec/consultas-renta-internet/consultaDeudaSociedades.jsf CONSULTA PERSONAS NATURALES: https://declaraciones.sri.gob.ec/consultas-renta-internet/consultaDeudaNaturales.jsf	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.gob.ec (SERVICIOS EN LÍNEA/CONSULTAS EN LÍNEA/ CONSULTA DE DEUDAS) CONSULTA SOCIEDADES: https://declaraciones.sri.gob.ec/consultas-renta-internet/consultaDeudaSociedades.jsf CONSULTA PERSONAS NATURALES: https://declaraciones.sri.gob.ec/consultas-renta-internet/consultaDeudaNaturales.jsf	página web	si	www.sri.gob.ec (SERVICIOS EN LÍNEA/CONSULTAS EN LÍNEA/ CONSULTA DE DEUDAS) CONSULTA SOCIEDADES: https://declaraciones.sri.gob.ec/consultas-renta-internet/consultaDeudaSociedades.jsf CONSULTA PERSONAS NATURALES: https://declaraciones.sri.gob.ec/consultas-renta-internet/consultaDeudaNaturales.jsf www.sri.gob.ec (SERVICIOS EN LÍNEA/CONSULTAS EN LÍNEA/ CONSULTA DE DEUDAS) CONSULTA SOCIEDADES: https://declaraciones.sri.gob.ec/consultas-renta-internet/consultaDeudaSociedades.jsf CONSULTA PERSONAS NATURALES: https://declaraciones.sri.gob.ec/consultas-renta-	www.sri.gob.ec (SERVICIOS EN LÍNEA/CONSULTAS EN LÍNEA/ CONSULTA DE DEUDAS) CONSULTA SOCIEDADES: https://declaraciones.sri.gob.ec/consultas-renta-internet/consultaDeudaSociedades.jsf CONSULTA PERSONAS NATURALES: https://declaraciones.sri.gob.ec/consultas-renta-internet/consultaDeudaNaturales.jsf	Información no disponible	Información no disponible	Información no disponible
49	Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones Buzones en agencias	Buzon 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 areas afectadas	8H00 a 17H00	Gratuito	15 días hábiles	Ciudadanía en General	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/buzones-de-contacto;jsessionid=7I-HOpB2tp0HcGmjNF+Es7uG	Buzones ubicados en agencias	NO	NO	NO	51	105	45 %
50	Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones Pagina web	Buzon de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones Pagina web	Ingreso a la pagina Web, seleccionar la opción para Quejas, Sugerencias y FelicitacioneS, registrar nombre, apellido, provincia, canton, correo electrónico, asunto.	Ingreso a la pagina Web, seleccionar la opción	Apertura de buzon 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 areas 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/buzones-de-contacto;jsessionid=Kyq4rXuIjxlT5ZK4hgpGNkb+	//www.sri.gob.ec/web/guest/quejas-sugerencias-y-felicitaciones;jsessionid=Kyq4rXuIjxlT5ZK4hgpGNkb+	346	702	35 %
51	Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones Teléfono rojo	Buzon de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones Telefono 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 tendran la identificación en la pantalla como Teléfono Rojo, personal asigando recibirá, atendera llamada para la recepción de la Queja, Sugerencia, ingreso inmediato de información por la pagina web, para registrar nombre, apellido, provincia, canton, correo electrónico, asunto; Apertura, revisión y lectura de correo para atención dependiendo del caso, contestación, registro, archivo, retroalimentacion 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.gob.ec/web/guest/buzones-de-contacto;jsessionid=7I-HOpB2tp0HcGmjNF+Es7uG	Teléfonos rojo ubicados en Agencias	SI	http://www.sri.gob.ec/web/guest/buzones-de-contacto;jsessionid=Kyq4rXuIjxlT5ZK4hgpGNkb+	//www.sri.gob.ec/web/guest/quejas-sugerencias-y-felicitaciones;jsessionid=Kyq4rXuIjxlT5ZK4hgpGNkb+	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 pagina 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.gob.ec/web/guest/buzones-de-contacto;jsessionid=Kyq4rXuIjxlT5ZK4hgpGNkb+	//www.sri.gob.ec/web/guest/quejas-sugerencias-y-felicitaciones;jsessionid=Kyq4rXuIjxlT5ZK4hgpGNkb+	0	0	20 %
53	Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones SRI- Móvil	Aplicativo instalado en los dispositivos Moviles	Ciudadano escoge las siguientes opciones: 1ro. Contáctenos para la recepción de la Queja, Sugerencia y Felicitación	Disponer del tiempo necesario para el ingreso de la queja, sugerencia y felicitación	Apertura de buzon 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 areas 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 - Movil	SI	Instalacion y/o actualización desde aplicación Play Store desde los dispositivos móviles	//www.sri.gob.ec/web/guest/quejas-sugerencias-y-felicitaciones;jsessionid=Kyq4rXuIjxlT5ZK4hgpGNkb+	14	35	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, adminstración 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.	La recepción de quejas se realiza durante las 24 horas del día. La gestión y respuesta se desarrolla de 08:00 a 17:00.	Gratuito	1 día	Ciudadanía en General	Departamento de Comunicación Institucional, através de Administración de Redes Sociales	https://twitter.com/SRIoficialEc	Twitter	NO	NO	NO	18	47	100 %
55	PQSSF	Sistema de la Secretaria Nacional de Administración Pública	Ingreso por la página web	Ingreso a la pagina 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.gob.ec/web/guest/autenticacion?module=false&srv=preguntas	pagina web	SI	NO	https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/web/guest/autenticacion?module=false&srv=preguntas	28	46	Información no disponible
56	Buzones de Contacto, Denuncias Administrativas y Tributarias Buzones en agencias	Buzones en agencias	Llenar el formulario y presentar en secretaria se asigna número de trámite	Formulario pre impreso, llenado por el ciudadano / contribuyente	Delegados y personal encargado recibe de secretaria el ingreso de la denuncia con el número de trámite asignado para la revisión, analisis, o direccionamiento de acuerdo a la zona a la que pertenezca, 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.gob.ec/web/guest/buzones-de-contacto;jsessionid=7I-HOpB2tp0HcGmjNF+Es7uG	Secretaria ingreso de tramites por Ventanilla	SI	http://www.sri.gob.ec/web/guest/denuncias-tributarias1	http://www.sri.gob.ec/web/guest/denuncias-tributarias1	62	192	50 %
57	Buzones de Contacto, Denuncias Administrativas y Tributarias Página web	Pagina web	Ingreso de por la página web	Ingreso a la pagina 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, seleccionar 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 pagina web	Ciudadanía en General	Contribuyentes con acceso a internet y adecuado manejo tecnológico	http://www.sri.gob.ec/web/guest/denuncias-tributarias1;jsessionid=yc9NtnPNJ4GMBuKjFjEK2HbN	pagina web	SI	http://www.sri.gob.ec/web/guest/denuncias-tributarias1	http://www.sri.gob.ec/web/guest/denuncias-tributarias1	87	203	10 %
58	Buzones de Contacto, Denuncias Administrativas y Tributarias Teléfono rojo	Telefono 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 pagina 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, seleccionar 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.gob.ec/web/guest/denuncias-tributarias1;jsessionid=yc9NtnPNJ4GMBuKjFjEK2HbN	Teléfonos rojo ubicados en Agencias	SI	http://www.sri.gob.ec/web/guest/denuncias-tributarias1	http://www.sri.gob.ec/web/guest/denuncias-tributarias1	0	0	5 %

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadania 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,	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	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina,	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 FEBRERO	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo a FEBRERO	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
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, seleccionar Provincia, cantón, parroquia, registrar calle principal , numero, intersección, teléfono, referencia de ubicación	Atención de llamada, ingreso a la pagina 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 corresponda	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.gob.ec/web/guest/denuncias-tributarias1	http://www.sri.gob.ec/web/guest/denuncias-tributarias1	5	13	10 %
60	Buzones de Contacto, Denuncias Administrativas y Tributarias SRI-Móvil	Aplicativo instalado en los dispositivos Moviles	Ciudadano escoge las siguientes opciones: 1ro. Contáctenos 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 buzon 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 areas afectadas	24 horas al dia	Gratuito	7 dias	Ciudadania en General	Contribuyentes con acceso a internet y adecuado manejo tecnológico	http://www.sri.gob.ec/web/guest/quejas-sugerencias-y-felicitaciones	SRI - Movil	Si	Instalacion y/o actualización desde aplicación Play Store desde los dispositivos móviles	//www.sri.gob.ec/web/guest/quejas-sugerencias-y-felicitaciones;jsessionid=KvpdrXuJaJTS2K4hgzGNkb+	4	8	50 %

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)	Portal de Trámite Ciudadano (PTC)
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	28/02/2018
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):	DIRECCIÓN NACIONAL DE RECAUDACIÓN Y ASISTENCIA AL CIUDADANO
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	Econ. Octavio Arizaga I.
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	oarizaga@sri.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 2 908 578 EXTENSIÓN 18540