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 NOVIEMBRE	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo a NOVIEMBRE	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	1. Acercarse a cualquier oficina del Servicio de Rentas Internas a nivel nacional. 2. Solicitar un turno de atención. 3. Ingresar la petición o requerimiento de información 4. O ingresar a www.sri.gob.ec	http://www.sri.gob.ec/web/guest/home	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.	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	De acuerdo al tipo de trámite se considerará el tiempo de respuesta, según los plazos establecidos en la normativa vigente.	Ciudadanía en general	Agencias de Atención a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/mapa-de-agencias	SRI Presencial	No	Descargar formulario	Atención por ventanilla	47	380	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
2	Inscripción de Ruc Personas Naturales	Inscripción en el Registro Único de Contribuyentes de 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/requisitos-personas-naturales	1. Revisión de requisitos. 2. Ingreso de información en el sistema. 3. Entrega del documento RUC al contribuyente. 4. Archivo del expediente de inscripción.	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	9 minutos	Ciudadanía en general	Agencias de Atención a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/mapa-de-agencias	SRI Presencial	No	Para este servicio no se requiere formulario	Atención por ventanilla	22.324	248.347	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
3	Inscripción de Sociedades	Inscripción en el Registro Único de Contribuyentes 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/requisitos-sociedades	1. Revisión de requisitos. 2. Ingreso de información en el sistema. 3. Entrega del documento RUC al contribuyente. 4. Archivo del expediente de inscripción.	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	15 minutos	Personas jurídicas	Agencias de Atención a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/mapa-de-agencias	SRI Presencial	No	http://www.sri.gob.ec/web/guest/requisitos-sociedades	Atención por ventanilla	1.225	17.404	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
4	Inscripción de Sociedades constituidas por la Superintendencia de Compañías (SUPER CIAS) www.supercias.gob.ec	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/requisitos-sociedades	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	página web: www.sri.gob.ec	www.sri.gob.ec	Página web	Si	http://www.sri.gob.ec/web/guest/requisitos-sociedades	www.supercias.gob.ec	242	3.522	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
5	Inscripciones en línea de las Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS. www.seps.gob.ec	Inscripción en línea del 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/requisitos-sociedades	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	página web: www.sri.gob.ec	www.sri.gob.ec	Página web	Si	http://www.sri.gob.ec/web/guest/requisitos-sociedades	www.supercias.gob.ec	129	1.529	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
6	Actualización de Ruc de Personas Naturales por el SRI en Línea	Actualización del RUC por el SRI en Línea de personas naturales en los campos: -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	página web: www.sri.gob.ec	https://declaraciones.sri.gob.ec/tuportal-internet/	Página web	No	Para este servicio no se requiere formulario	https://srienlinea.sri.gob.ec/tuportal-internet/verificaEmail.jspa	37.983	423.820	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
7	Actualización de Ruc de Personas Naturales por el SRI Presencial	Actualización del RUC de Personas Naturales en el SRI Presencial	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/requisitos-personas-naturales	1. Revisión de requisitos. 2. Actualización de información en el sistema. 3. Entrega del documento RUC al contribuyente. 4. Archivo del expediente de actualización.	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	8 minutos	Personas naturales	Agencias de Atención a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/mapa-de-agencias	SRI Presencial	No	Para este servicio no se requiere formulario	Atención por ventanilla	38.346	467.505	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
8	Actualización de Ruc de Sociedades por el SRI Presencial	Actualización del RUC de Sociedades en el SRI Presencial	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/requisitos-sociedades	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.	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	10 minutos	Personas jurídicas	Agencias de Atención a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/mapa-de-agencias	SRI Presencial	No	http://www.sri.gob.ec/web/guest/actualizacion	Atención por ventanilla	4.177	45.120	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
9	Actualización RUC Sociedades por el SRI en Línea	Actualización del RUC de Sociedades por el SRI en Línea	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	página web: www.sri.gob.ec	https://declaraciones.sri.gob.ec/tuportal-internet/	Página web	Si	Para este servicio no se requiere formulario	https://srienlinea.sri.gob.ec/tuportal-internet/verificaEmail.jspa	4.361	58.367	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
10	Cancelación / Suspensión de Ruc Personas Naturales y Extranjeros por SRI Presencial	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. 4. Archivo del expediente de cancelación.	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	7 minutos	Personas naturales	Agencias de Atención a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/mapa-de-agencias	SRI Presencial	No	http://www.sri.gob.ec/web/guest/ces-pnatural	Atención por ventanilla	6.305	78.706	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre
		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.	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	7 minutos	Personas naturales	Agencias de Atención a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/mapa-de-agencias	SRI Presencial	No	http://www.sri.gob.ec/web/guest/ces-pnatural	Atención por ventanilla	3.853	184.741	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
11	Suspensión de personas naturales por el SRI en Línea	Suspensión del RUC de personas naturales por el SRI en Línea	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	página web: www.sri.gob.ec	https://declaraciones.sri.gob.ec/tuportal-internet/	Página web	Si	http://www.sri.gob.ec/web/guest/requisitos-personas-naturales	https://srienlinea.sri.gob.ec/tuportal-internet/verificaEmail.jspa	16.816	212.277	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
12	Cancelación de Ruc de Sociedades por el SRI Presencial	Permite la cancelación del RUC de las sociedades por el SRI Presencial	Actualmente, la cancelación se realiza en cualquier agencia del SRI a nivel nacional.	https://declaraciones.sri.gob.ec/sri-en-Linea/#/inicio/SOC	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.	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	7 minutos	Personas jurídicas	Agencias de Atención a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/mapa-de-agencias	SRI Presencial	No	www.sri.gob.ec/web/guest/ces-pjuridica	Atención por ventanilla	356	14.082	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
13	Reimpresión del RUC personas naturales y sociedades por el SRI en Línea	Permite la reimpresión del RUC de personas naturales mediante el SRI en Línea	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	página web: www.sri.gob.ec	www.sri.gob.ec	Página web	Si	Para este servicio no se requiere formulario	https://srienlinea.sri.gob.ec/tuportal-internet/verificaEmail.jspa	279.494	3.267.383	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
14	Certificado de no inscripción de RUC personas naturales por el SRI en Línea	Permite generar un certificado de no inscripción de personas naturales ecuatorianos o extranjeros residentes	El ciudadano debe acceder a la página web del Servicio de Rentas Internas www.sri.gob.ec en la opción Servicios en Línea con la clave de uso de medios electrónicos.	https://declaraciones.sri.gob.ec/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	página web: www.sri.gob.ec	www.sri.gob.ec	Página web	Si	Para este servicio no se requiere formulario	https://srienlinea.sri.gob.ec/tuportal-internet/verificaEmail.jspa	4.047	75.110	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
15	Certificado de no inscripción de RUC personas naturales por el SRI en Línea	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	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	4 minutos	Personas naturales	Agencias de Atención a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/mapa-de-agencias	SRI Presencial	No	Para este servicio no se requiere formulario	https://srienlinea.sri.gob.ec/tuportal-internet/verificaEmail.jspa	4.047	63.666	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
16	Historial del RUC por el SRI en Línea	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	página web: www.sri.gob.ec	www.sri.gob.ec	Página web	Si	Para este servicio no se requiere formulario	https://srienlinea.sri.gob.ec/tuportal-internet/verificaEmail.jspa	2.352	30.438	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
17	Certificados de establecimientos del RUC por el SRI en Línea	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	página web: www.sri.gob.ec	www.sri.gob.ec	Página web	Si	Para este servicio no se requiere formulario	https://srienlinea.sri.gob.ec/tuportal-internet/verificaEmail.jspa	4.338	51.566	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
18	Solicitud de Exoneración, Reducción o Rebaja Especial de Impuestos Vehiculares: Tercera Edad - Discapacidad - Instituciones del Sector Público, SOLCA, Cruz Roja, Junta Beneficiencia de Guayaquil - Organismos Internacionales y diplomáticos	Exoneración, Reducción o Rebaja Especial de Impuestos Vehiculares: Tercera Edad - Discapacidad - Instituciones del Sector Público, SOLCA, Cruz Roja, Junta Beneficiencia de Guayaquil - Organismos Internacionales y diplomáticos	El ciudadano debe acceder a la página web del Servicio de Rentas Internas www.sri.gob.ec en la opción SRI en Línea y autenticarse con su usuario y la clave de uso de medios electrónicos	https://declaraciones.sri.gob.ec/tuportal-internet/	El proceso es automático y no requiere acciones internas	24 horas al día	Gratuito	Inmediato	Personas naturales - personas juridicas	página web: www.sri.gob.ec	www.sri.gob.ec	SRI Presencial	Si	www.sri.gob.ec/web/guest/exoneracion-reduccion-o-rebaja-especial	https://declaraciones.sri.gob.ec/tuportal-internet/			"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
19	Solicitud de Exoneración, Reducción o Rebaja Especial de Impuestos Vehiculares: Tonelaje y actividad productiva	Beneficio para los contribuyentes que usen un vehículo de transporte terrestre de carga mayor a una tonelada y que sea usado exclusivamente para la actividad económica registrada en el RUC	1.Descargar el formulario en www.sri.gob.ec 2. Entregar el formulario con los requisitos establecidos en cualquier Centro de Atención al Ciudadano a nivel nacional de acuerdo a la ubicación de la oficina matriz del contribuyente.	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 registrar el beneficio en el Sistema de Matriculación Vehicular. 2. Si la solicitud es atendida favorable, 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	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	10 minutos	Personas naturales - personas juridicas	Agencias de Atención a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/mapa-de-agencias	SRI Presencial	No	www.sri.gob.ec/web/guest/exoneracion-reduccion-o-rebaja-especial	Atención por ventanilla	13.825	303.731	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
20	Solicitud de Exoneración, Reducción o Rebaja Especial de Impuestos Vehiculares: Transporte Público	Beneficio para los contribuyentes que usen un vehículo para actividades de transporte público debidamente autorizados por la entidad competente 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.Descargar el formulario 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-o-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	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	10 minutos	Personas naturales - personas juridicas	Agencias de Atención a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/mapa-de-agencias	SRI Presencial	No	www.sri.gob.ec/web/guest/exoneracion-reduccion-o-rebaja-especial	Atención por ventanilla			"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
21	Otras transferencias de dominio y otros procesos complementarios: Cambio de Servicio	1.- Cambio de servicio de alquiler a particular 2.- Cambio de servicio de particular a alquiler	1.Descargar el formulario 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	http://www.sri.gob.ec/web/guest/requisitos-para-tramites	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 contestación al contribuyente, el mismo que es generado por el sistema y firmado por el Delegado del SRI.	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	10 minutos	Personas naturales - personas juridicas	Agencias de Atención a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/mapa-de-agencias	SRI Presencial	No	www.sri.gob.ec/web/guest/otros-procesos	Atención por ventanilla	2.745	36.521	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
22	Otras transferencias de dominio y otros procesos complementarios: Traspaso de vehículo	Transferencia de la propiedad de vehículos usados mediante contrato de compra venta	1.Realizar el reconocimiento de firmas en una notaría. 2.El contribuyente debe acercarse a cualquier Centro de Atencion al Contribuyente a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/requisitos-para-tramites	1.- El funcionario recepta la documentación y la valida con la del sistema de vehiculos 2.- Si la documentación esta en orden registra la trasnferencia de domunio 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	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	5 minutos	Ciudadanía en general	Agencias de Atención a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/mapa-de-agencias	SRI Presencial	No	http://www.sri.gob.ec/web/guest/registro-de-contratos	Atención por ventanilla y automáticos	36.606	435.048	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
23	Otras transferencias de dominio y otros procesos complementarios: 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 Atencion al Contribuyente a Nivel Nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/requisitos-para-tramites	1.- El funcionario recepta la documentación y la valida con la del sistema de vehiculos 2.- Si la documentación esta en orden registra la trasnferencia 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	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	5 mininutos	Ciudadanía en general	Agencias de Atención a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/mapa-de-agencias	SRI Presencial	No	http://www.sri.gob.ec/web/guest/otros-procesos	Atención por ventanilla	1.519	20.404	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
24	Registro de Subcategorías Vehiculares	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	http://www.sri.gob.ec/web/guest/requisitos-para-tramites	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 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	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	5 minutos	Ciudadanía en general	Agencias de Atención a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/mapa-de-agencias	SRI Presencial	No	www.sri.gob.ec/web/guest/creacion-de-subcategorias	Atención por ventanilla	416	5.078	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
25	Prescripción del Impuesto a la Herencia, Legado y Donaciones por el SRI en Línea	Entrega del certificado de prescripción del impuesto a la renta sobre los ingresos provenientes de herencias, legados en el SRI en Línea	El ciudadano debe acceder a la página web del Servicio de Rentas Internas www.sri.gob.ec en la opción SRI en Línea y autenticarse con su usuario y la clave de uso de medios electrónicos	https://srienlinea.sri.gob.ec/sri-en-linea/#/SriDeclaracionesWeb/MostrarOpcionesHerencia/mostrarOpcionesHerencia	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 impuesto el cual haya prescrito	página web: www.sri.gob.ec	www.sri.gob.ec	Página web	Si	Para este servicio no se requiere formulario	https://srienlinea.sri.gob.ec/sri-en-linea/#/SriDeclaracionesWeb/MostrarOpcionesHerencia/mostrarOpcionesHerencia	2.368	25.917	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
26	Prescripción del Impuesto a la Herencia, Legado y Donaciones en el SRI Presencial	Entrega del certificado de prescripción del impuesto a la renta sobre los ingresos provenientes de herencias, legados en el SRI Presencial	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 soliitar el turno respectivo 3.- El contribuyente entrega los requisitos para la entrega del certificado de prescripción del impuesto a la renta provenientes de herencias, legados.	-	1.- El usuario verifica que el hecho generador (fecha de fallecimiento del causante) se encuentre en el plazo establecido para prescribir 2.- el usuario verifica que no existan declaraciones de este impuesto con respecto al causante 3.- el usuario debe verificar que no existan notificaciones a los herederos que interrumpa la prescripción 4.- El servidor debe receptar la solicitud la cual deberá estar debidamente llenada y firmada 5.- El servidor verifica los requisitos, 7.- Se elabora el certificado y firma la persona delegada 8.- Entrega al contibuyente el certificado de prescripción	08:00 a 17:00	Gratuito	10 minutos	Contribuyentes en general que sean sujetos pasivos de este impuesto, el cual debe estar prescrito	Agencias de Atención a nivel nacional	NO APLICA	SRI Presencial	NO	http://www.sri.gob.ec/web/guest/herencias-legados-y-donaciones1	Atención por ventanilla	15	201	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
27	Registro de cuenta bancaria para Débitos Bancarios - SRI en Línea	Registro de cuentas bancarias para debitos bancarios	El ciudadano debe acceder a la página web del Servicio de Rentas Internas www.sri.gob.ec en la opción SRI en Línea y autenticarse con su usuario y la clave de uso de medios electrónicos	http://www.sri.gob.ec/web/guest/home	El proceso es automático y no requiere acciones internas	24 horas al día	Gratuito	2 minutos	Ciudadanía en general	página web: www.sri.gob.ec	www.sri.gob.ec	Página web	Si	Para este servicio no se requiere formulario	https://srienlinea.sri.gob.ec/tuportal-internet/	9.382	158.212	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
28	Registro de cuenta bancaria para Débitos Bancarios - SRI Presencial	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 soliitar 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 dontribuyentes especiales para el registro de convenio	08:00 a 17:00	Gratuito	4 minutos	Ciudadanía en general	Agencias de Atención a nivel nacional	NO APLICA	SRI Presencial	Si	file:///C:/Users/jkrm080113/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/Convenio_débito_autorización_2014.pdf	http://www.sri.gob.ec/web/guest/pago-de-impuestos	228	1.031	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
29	Certificado de Cumplimiento Tributario - SRI en Línea	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 a SRI en Línea 2.- No tener obligaciones pendientes	Se emite el certificado automático	24 horas al día	Gratuito	2 minutos	Ciudadanía en general	página web: www.sri.gob.ec	www.sri.gob.ec	Página web	Si	Para este servicio no se requiere formulario	https://srienlinea.sri.gob.ec/tuportal-internet/	40.257	344.440	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
30	Certificado de Cumplimiento Tributario - SRI Presencial	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.	1. El funcionario de ventanilla verifica los requisitos. 2. Si los requisitos no son los correctos debe informar al contribuyente lo faltante, y finaliza el proceso. 3. Si los requisitos estan correctos debe ingresar al sistema de Certificados Servicios Tributarios, registra el número de RUC y genera el certificado.	08:00 a 17:00	Gratuito	5 minutos	Ciudadanía en general	Agencias de atención a nivel nacional	NO APLICA	SRI Presencial	NO	Para este servicio no se requiere formulario	Atención por ventanilla	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo de unificación de consultas.	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo de unificación de consultas.	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
31	Certificado de Deudas Firmes	Entrega de certificado de Deuda firme.	1.- El contribuyente debe dirigirse a las ventanillas de atención y solicita el turno respectivo. 2.- El contribuyente presenta su documento de identificación. 3.- El servidor emite el certificado si el contribuyente no mantiene deudas firmes.	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.	1. El funcionario de ventanilla verifica los requisitos. 2. Si los requisitos no son los correctos debe informar al contribuyente lo faltante, y finaliza el proceso. 3. Si los requisitos estan correctos debe ingresar al sistema de Certificados Servicios Tributarios, registra el número de RUC y genera el certificado.	08:00 a 17:00	Gratuito	5 minutos	Ciudadanía en general	Agencias de atención a nivel nacional	NO APLICA	SRI Presencial	No	Para este servicio no se requiere formulario	Atención por ventanilla	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo de unificación de consultas.	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo de unificación de consultas.	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
32	Certificado de Cumplimiento tributario para contribuyentes no registrados o no activos en el RUC -SRI en Línea	Entrega de certificado Cumplimiento tributario para contribuyentes no registrados o no activos en el RUC.	1.- El contribuyente debe ingresar a la página web/SRI en Línea/ y autenticarse con su usuario y contraseña. 2.- El contribuyente debe 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	Ciudadanía en general	SRI en línea	https://srienlinea.sri.gob.ec/tuportal-internet/	SRI en línea	Si	Para este servicio no se requiere formulario	https://srienlinea.sri.gob.ec/sri-en-linea/#/SriRucWeb/CertificadoNoInscripcionRuc/Consultas/certificadoNoInscripcion	5.404	48.539	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
33	Certificado de Cumplimiento tributario para contribuyentes no registrados o no activos en el RUC- SRI Presencial	Entrega de certificado cumplimiento tributario 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 de que el trámite sea realizado por terceros. 4.- Copia de la cédula de identidad del titular si el trámite se realiza por terceros.	1. El funcionario de ventanilla verifica los requisitos. 2. Si los requisitos no son los correctos debe informar al contribuyente lo faltante, y finaliza el proceso. 3. Si los requisitos son correctos debe ingresar al sistema de Certificados Servicios Tributarios, registra el número de RUC, cédula o pasaporte y genera el certificado.	08:00 a 17:00	Gratuito	2 minutos	Ciudadanía en general	Agencias de Atención a nivel nacional	NO APLICA	SRI Presencial	Si	Para este servicio no se requiere formulario	Atención por ventanilla	74	1.012	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
34	Declaraciones a través del SRI en Línea	Subir formularios a través del canal SRI en Línea.	1. Llenar el formulario que debe declarar para cumplir la obligación. 2. Ingresar al sitio web www.sri.gob.ec a la opción SRI en Línea con el usuario y contraseña. 3. En la opción, declaraciones debe subir el formulario de 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 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	SRI en línea	https://srienlinea.sri.gob.ec/tuportal-internet/	Página web	Si	http://www.sri.gob.ec/web/guest/formularios-e-instructivos	https://srienlinea.sri.gob.ec/tuportal-internet/	1.475.047	17.677.233	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
35	Anexos a través del SRI en Línea	Subir anexos a través del canal SRI en Línea	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 el SRI en Línea (primera vez por ventanilla y recuperación por CATo SRI en Línea). 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	SRI en línea	https://srienlinea.sri.gob.ec/tuportal-internet/	SRI en línea	Si	http://www.sri.gob.ec/web/guest/formularios-e-instructivos1	https://srienlinea.sri.gob.ec/tuportal-internet/	308.672	3.902.849	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
36	Copias de declaraciones físicas	Entrega de los formularios certificados presentados a la administración.	1. Elaborar una petición dirigida al Director Zonal o Provincial del Servicio de Rentas Internas. 2. Entregar la petición en las oficinas de Secretaría a nivel nacional.	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	Agencias de Atención a nivel nacional	NO APLICA	SRI Presencial	No	Para este servicio no se requiere formulario	Atención por ventanilla	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo de unificación de consultas.	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo de unificación de consultas.	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
37	Generación de Claves	Clave para acceder a los servicios mediante el SRI 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 cuál se le enviará la clave. 4. Ingresar con la clave enviada al correo y cambiarla por una clave 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 responsabilidad con los requisitos se entrega al agente tributario. 2. El agente tributario verifica la información e ingresa los datos al sistema de Generación de Claves. 3. El sistema genera la clave y se envía al correo registrado. 4. Se archiva la documentación presentada por el contribuyente.	08:00 a 17:00	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Agencias de atención a nivel nacional	NO APLICA	SRI Presencial	No	http://www.sri.gob.ec/web/guest/requisitos-personas-naturales	Atención por ventanilla	37.627	427.305	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
38	Recuperación de Claves - SRI Telefónico y SRI en Línea	Clave para acceder a los servicios en el SRI en Línea	1. Llamar al SRI Telefónico 1700-774774 y contestar las preguntas de verificación. 2. Internet (recuperación por internet); contestar las preguntas de verificación que genera el sistema. 3. Revisar en el correo electrónico registrado la nueva clave.	SRI Telefónico: Marque la opción 0 para contactarse con un operador, seguida de la opción 4 para recuperación de claves. SRI en Línea: Formulario de selección de preguntas para recuperación de claves	SRI Telefónico: 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. SRI en Línea: El sistema valida la información ingresada y genera la clave.	SRI Telefónico: 07:00 a 19:00 SRI en Línea: 24 horas al día	SRI Telefónico: el costo de la llamada es compartida Administración Tributaria - Ciudadano / Contribuyente SRI en Línea: gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	SRI Telefónico: 1700774774	Llame al 1700 774774 a nivel nacional; y, desde Cuenca al 042 598 441 (opción 0).	SRI en línea - SRI Telefónico	Si	Para este servicio no se requiere formulario	https://srienlinea.sri.gob.ec/tuportal-internet/	51.722	613.136	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.

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 NOVIEMBRE	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo a NOVIEMBRE	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
39	Recuperación de Claves-SRI Presencial	Clave para acceder a los servicios en el SRI en Línea	1. Llenar el Acuerdo de responsabilidad (en caso de existir cambios a la información presentada). 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 enviada al correo registrado y cambiarla.	http://www.sri.gob.ec/web/guest/home	1. El Acuerdo de Responsabilidad con los requisitos se entrega al servidor 2. El servidor 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	Agencias de Atención a nivel nacional	NO APLICA	SRI Presencial	No	http://www.sri.gob.ec/web/guest/mapa-de-agencias	Atención por ventanilla	29.809	343.745	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
40	Cambio de cabecera de declaraciones	Modificaciones en la información general de sus declaraciones presentadas.	1. Obtener el formulario del sitio web el formulario de "Declaración Sustitutiva de datos de identificación y de la declaración del contribuyente". 2. Colocar los campos requeridos en la solicitud y acercarse a cualquiera de los Centros de Atención. 3. Ingresar los requisitos (copia de formulario, documento de identificación, carta de autorización).	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 para posteriormente verificar 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.	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Agencias de Atención a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/mapa-de-agencias	SRI Presencial	No	http://www.sri.gob.ec/web/guest/formularios-e-instructivos	NO APLICA	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo de unificación de consultas.	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo de unificación de consultas.	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
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 en el módulo de consultas públicas ubicado en el portal SRI en línea. 3. Registrar el código y número de identificación. 4. El sistema emitirá la información de validación del documento.	1. Contar con acceso a internet. 2. Tener un certificado con el código de verificación obtenido previamente.	Validación del código (automático)	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	inmediato	Ciudadanía en general	SRI en Línea / SRI MÓVIL	https://declaraciones.sri.gob.ec/sri-en-linea/#/SriRucWeb/CertificadoValidacionDocumentos/Consultas/certificadoValidacionDocumentos	SRI en línea	Si	Para este servicio no se requiere formulario	https://declaraciones.sri.gob.ec/sri-en-linea/#/SriRucWeb/CertificadoValidacionDocumentos/Consultas/certificadoValidacionDocumentos	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo de unificación de consultas.	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo de unificación de consultas.	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
42	Certificado Cumplimiento Tributario	Verificación de obligaciones pendientes.	1. Ingresar en SRI en línea. 2. Seleccionar Certificados. 3. Escoger la opción Cumplimiento Tributario. 4. Al ser una consulta privada deberá acceder al sistema con el RUC y contraseña.	1. El ingreso a esta funcionalidad se lo puede hacer através del portal institucional, en la opción 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	SRI Presencial / SRI en Línea	https://declaraciones.sri.gob.ec/sri-en-linea/#/SriDeclaracionesWeb/EstadoTributario/Consultas/consultaEstadoTributario	SRI Presencial / SRI en línea	SI	Para este servicio no se requiere formulario	https://declaraciones.sri.gob.ec/sri-en-linea/#/SriDeclaracionesWeb/EstadoTributario/Consultas/consultaEstadoTributario	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo de unificación de consultas.	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo de unificación de consultas.	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
43	Consulta de Validez de Documentos	Verificación de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios.	1. Ingresar en SRI en línea. 2. Seleccionar el esquema de facturación (Física o Electrónica). 3. Escoger la opción Validez de comprobantes. 4. Colocar los principales datos del documento según indica el menú.	1. El ingreso a esta funcionalidad se lo puede hacer directamente en el portal de 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	SRI en Línea / SRI MÓVIL	https://srienlinea.sri.gob.ec/sri-en-linea/#/inicio/NAT	SRI en Línea / SRI MÓVIL	SI	Para este servicio no se requiere formulario	https://srienlinea.sri.gob.ec/comprobantes-electronicos-internet/publico/validezComprobantes.jsf?pathMPT=Facturaci%F3n%20Electr%F3nica&actualMPT=Validez%20de%20comprobanteshttps://declaraciones.sri.gob.ec/facturacion-internet/consultas/publico/consulta-validez-documento.jsp https://srienlinea.sri.gob.ec/sri-en-linea/#/SriComprobanteFisicoWeb/ConsultaComprobanteFisico/Consultas/consultaComprobanteFisico	3.659	26.432	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
44	Baja de Documentos Autorizados	Baja de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios.	1. Ingresar en SRI en línea. 2. Acceder a la opción Facturación Física. 3. Escoger la opción Ingreso de formularios 4. Seleccionar la opción baja de documentos preimpresos.	1. Ingresar con el RUC y Contraseña a SRI en Línea.	El proceso es automático	24 horas al día	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	SRI en Línea	https://srienlinea.sri.gob.ec/sri-en-linea/#/inicio/NAT	SRI en línea	SI	Para este servicio no se requiere formulario	https://srienlinea.sri.gob.ec/facturacion-internet/	16.602	245.138	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
45	Registro de Cuenta de Ahorros y Corriente para Acreditaciones	Registrar 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. Obtener y completar la información solicitada en el formulario de registro de cuenta corriente o de ahorros para acreditación, ubicado el en sitio web: http://www.sri.gob.ec/web/guest/acreditacion-en-cuenta. 2. Presentar el formulario y su cédula en cualquiera de los Centros de Atención.	Los requisitos a presentar se encuentran en el reverso del formulario de registro de cuenta corriente o de ahorros para acreditación, ubicado el en sitio web: http://www.sri.gob.ec/web/guest/acreditacion-en-cuenta	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.	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Agencias de Atención a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/mapa-de-agencias	SRI Presencial	SI	http://www.sri.gob.ec/web/guest/acreditacion-en-cuenta	Atención por ventanilla	2.780	46.066	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
46	Asesoramiento Tributario	Breve asesoría de consultas tributarias, impuestos y declaraciones.	A través de los Centros de Atención	Presentar la Cédula	Consultas de normas y procedimientos	Lunes a Viernes de 08:00 a	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en General	Agencias de Atención a nivel	http://www.sri.gob.ec/web/guest/mapa-de-agencias	SRI PRESENCIAL /SRI TELEFÓNICO	No	Para este servicio no se requiere formulario	NO APLICA	25.386	282.473	97,50 %
			Llame al 1700 774774 a nivel nacional; y, Desde Cuenca al 042 598 441 (opción 0).	SRI telefónico llame al 1700 SRI SRI (1700 774 774) a nivel nacional; y, Desde Cuenca al 042 598 441 (opción 0).		Lunes a Viernes de 07:00 a 19:00	Servicio gratuito / El costo de la llamada es compartida Administración - Ciudadano / Contribuyente	Inmediato	Ciudadanía en General	SRI Telefónico: 1700774774	Llame al 1700 774774 a nivel nacional; y, desde Cuenca al 042 598 441 (opción 0).					50.007	667.670	94,26 %
48	Consulta de Deudas	Consulta Pública de Contribuyentes con Deuda (Deudas Firmes, Impugnadas y en facilidades de pago.)	1. Ingreso a la página web del SRI www.sri.gob.ec 2. Seleccionar la Opción: SRI en Línea 2.1 Seleccionar el tipo de contribuyente: Persona Natural o Sociedad 2.1.1 Seleccionar la Opción: DEUDAS (puede escoger el tipo de deuda a consultar) 2.1.1.1 La búsqueda se la puede efectuar por RUC, cédula, Apellidos y Nombres o Razón social.	No requiere de requisito alguno, la consulta es de carácter público en cumplimiento con el Art.99 del Código Tributario. Únicamente requiere acceso a internet para realizar la búsqueda.	Obtiene la información de Cartera, permite visualizar las deudas firmes, impugnadas y aquellas que se encuentran en facilidades de pago. Nota: Este proceso tiene actualización diaria.	24 horas al día	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en General	SRI en Línea	https://declaraciones.sri.gob.ec/sri-en-linea/#/SriPagosWeb/ConsultaDeudasFirmesImpugnadas/Consultas/consultaDeudasFirmesImpugnadas	SRI en Línea	SI	https://declaraciones.sri.gob.ec/sri-en-linea/#/SriPagosWeb/ConsultaDeudasFirmesImpugnadas/Consultas/consultaDeudasFirmesImpugnadas	https://declaraciones.sri.gob.ec/sri-en-linea/#/SriPagosWeb/ConsultaDeudasFirmesImpugnadas/Consultas/consultaDeudasFirmesImpugnadas	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo de unificación de consultas.	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo de unificación de consultas.	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
49	Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones Buzones en agencias	Ingreso de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones a través de los buzones ubicados en las agencias.	Llenar el formulario y depositar en los buzones en las agencias	Formulario pre impreso, debe ser llenado 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	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	15 días hábiles	Ciudadanía en General	Agencias de Atención a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/mapa-de-agencias	Buzones ubicados en agencias	NO	NO APLICA	NO APLICA	31	396	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
50	Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones Página web	Ingreso de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones a través de la página web	Ingreso a la Página Web, seleccionar la opción para Quejas, Sugerencias y Felicitaciones, registrar nombre, apellido, provincia, canton, correo electrónico, asunto.	Ingreso a la Página 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	SRI en Línea	http://www.sri.gob.ec/web/guest/buzon-de-sugerencias-quejas-y-felicitaciones	SRI en Línea	SI	http://www.sri.gob.ec/web/guest/buzon-de-sugerencias-quejas-y-felicitaciones	http://www.sri.gob.ec/web/guest/buzon-de-sugerencias-quejas-y-felicitaciones	170	2.862	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
51	Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones SRI Telefónico 1700 774-774	Ingreso de quejas, sugerencias y felicitaciones a través de una llamada telefónica.	Ciudadano se comunica y escoge las siguientes opciones: 1ro. Opción "0" y 2do. Opción "3" para la recepción de la Queja, Sugerencia y Felicitación	Efectuar una llamada telefónica para expresar sus quejas, sugerencias y felicitaciones.	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	Lunes a Viernes de 07:00 a 19:00	SRI Telefónico: el costo de la llamada es compartida Administración Tributaria - Ciudadano / Contribuyente	7 días	Ciudadanía en General	SRI Telefónico: 1700774774	Llame al 1700 SRI SRI (1700 774 774) a nivel nacional; y, desde Cuenca al 042 598 441 (opción 0).	SRI TELEFÓNICO	SI	http://www.sri.gob.ec/web/guest/sri-telefonico	NO APLICA	0	16	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
52	Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones SRI- Móvil	Ingreso de quejas, sugerencias y felicitaciones a través de la aplicación para teléfonos inteligentes.	Ciudadano escoge las siguientes opciones: 1. Contáctenos y 2. Selecciona la opción deseada Queja, Sugerencia y Felicitación	Instalación del aplicativo móvil, y contar con acceso a internet.	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	SRI- MÓVIL	http://www.sri.gob.ec/web/guest/sri-aplicaciones-moviles	SRI - Movil	SI	NO APLICA	NO APLICA	3	143	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
53	Buzón de Quejas, Sugerencias y felicitaciones Twitter	Respuesta a las quejas que los ciudadanos y contribuyentes plantean sobre servicios que ofrece el SRI	Contar con una cuenta en la red social Twitter	Escribir la queja citando a la cuenta de SRI @SRIoficialEC. Seguir a @SRIoficialEC para recibir la respuesta.	La queja llega a través de la cuenta de Twitter del SRI, administración de redes la transmite a los distintos departamentos técnicos en busca de unarespuesta. 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 Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00.	Gratuito	1 día	Ciudadanía en General	Departamento de Comunicación Institucional, a través de Administración de Redes Sociales	https://twitter.com/SRIoficialEc	Twitter	NO	NO APLICA	NO APLICA	10	132	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
54	PQSSF	Ingreso de preguntas, quejas, solicitudes de información, sugerencias y felicitaciones a través de la página web.	Ingresar a la opción "Aplicaciones de la Administración Pública" mediante www.sri.gob.ec	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	página web: www.sri.gob.ec	https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec	Página web	SI	NO APLICA	https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec	11	259	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
55	Buzones de Contacto, Denuncias Administrativas y Tributarias Buzones en agencias	Buzones en agencias	Llenar el formulario y presentar en secretaría, para el seguimiento del mismo se asignará un 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.	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	Acuse de recibo 30 días hábiles comunicando que la información es de carácter reservado	Ciudadanía en General	Agencias de Atención a nivel nacional	http://www.sri.gob.ec/web/guest/mapa-de-agencias	SRI PRESENCIAL	SI	http://www.sri.gob.ec/web/guest/denuncias-tributarias1	http://www.sri.gob.ec/web/guest/denuncias-tributarias1	261	1.800	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
56	Buzones de Contacto, Denuncias Administrativas y Tributarias: Página web	Página web	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, 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 al correo registrado y remite el oficio de acuse al contribuyente de la denuncia ingresada por la Página web.	Ciudadanía en General	página web: www.sri.gob.ec	http://www.sri.gob.ec/web/guest/buzon-de-denuncias	Página web	SI	http://www.sri.gob.ec/web/guest/denuncias-tributarias1	http://www.sri.gob.ec/web/guest/denuncias-tributarias1	282	1.401	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
57	Buzones de Contacto, Denuncias Administrativas y Tributarias SRI Telefónico 1700 774-774	Llame al 1700 SRI SRI (1700 774 774) a nivel nacional; y, desde Cuenca al 042 598 441 (opción 0).	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 llamadas, 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 corresponda	Lunes a Viernes de 07:00 a 19:00	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	SRI Telefónico: 1700-774-774	http://www.sri.gob.ec/web/guest/sri-telefonico	SRI TELEFÓNICO	SI	http://www.sri.gob.ec/web/guest/sri-telefonico	http://www.sri.gob.ec/web/guest/sri-telefonico	0	28	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
58	Buzones de Contacto, Denuncias Administrativas y Tributarias SRI-Móvil	Ingreso de denuncias a través de la aplicación para teléfonos inteligentes.	Ciudadano escoge las siguientes opciones: Contáctenos	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 a las áreas afectadas.	24 horas al día	Gratuito	7 días	Ciudadanía en General	SRI- MÓVIL	http://www.sri.gob.ec/web/guest/buzon-de-sugerencias-quejas-y-felicitaciones	SRI -MÓVIL	SI	Instalacion y/o actualización desde aplicación Play Store desde los dispositivos móviles	http://www.sri.gob.ec/web/guest/buzon-de-sugerencias-quejas-y-felicitaciones	5	75	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)	NO APLICA, debido a que el Servicio de Rentas Internas no utiliza el Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	30/11/2019
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):	DIRECCIÓN NACIONAL DE RECAUDACIÓN Y ASISTENCIA AL CIUDADANO
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	Ing. Mauricio Lara (S)
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	mjlara@sri.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 3 936 300 EXTENSIÓN 18540