

Boletín No 2020-86

NAC-DGERCGC20-00000062

Título:

Normar la recepción y gestión de denuncias tributarias y administrativas, sugerencias, quejas y felicitaciones

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

Artículo 2. Recepción y gestión de denuncias, sugerencias, quejas y felicitaciones.- El Servicio de Rentas Internas receptará las denuncias tributarias y administrativas, sugerencias, quejas y felicitaciones presentadas por parte de contribuyentes, ciudadanos y personas en general, y utilizará las mismas para una mejora continua de los procesos, productos y servicios que brinda esta Administración Tributaria.

Para efectos de la recepción y gestión de denuncias tributarias y administrativas, sugerencias, quejas y felicitaciones, se deberán considerar las siguientes definiciones:

1. **Denuncias tributarias:** Acto por el cual se da conocimiento a la Administración Tributaria, de un hecho presuntamente constitutivo de infracción tributaria relacionado con obligaciones tributarias de su administración.
2. **Denuncias administrativas:** Acto por el cual se da conocimiento a la Administración Tributaria, de un hecho presuntamente constitutivo de infracción administrativa o de indicios de corrupción u otros comportamientos contrarios a la ética, a la Constitución de la República del Ecuador y demás normativa vigente, por parte de servidores de la Administración Tributaria.
3. **Sugerencias:** Son iniciativas o propuestas formuladas por contribuyentes, ciudadanos u otras personas, para mejorar la calidad de los procesos, productos y servicios del Servicio de Rentas Internas.
4. **Quejas:** Son expresiones de descontento, disgusto, insatisfacción o disconformidad de contribuyentes, ciudadanos u otras personas hacia los procesos, productos y servicios del Servicio del Rentas Internas.

5. **Felicitaciones:** Son expresiones de satisfacción y reconocimiento de contribuyentes, ciudadanos u otras personas hacia los procesos, productos y servicios del Servicio de Rentas Internas o por el buen desempeño de sus servidores.

Artículo 3. Canales de recepción de denuncias, sugerencias, quejas y felicitaciones.-

La presentación de denuncias tributarias y administrativas, sugerencias, quejas y felicitaciones ante el SRI se puede efectuar a través de los siguientes canales:

1. **Canal SRI en línea:** Buzón de contacto electrónico que se encuentra en la página web institucional: www.sri.gob.ec, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
2. **Canal SRI aplicaciones móviles:** A través de la aplicación para dispositivos móviles inteligentes "SRI Móvil" que puede ser descargada gratuitamente en los sistemas operativos iOS, Android y Huawei, desde cualquier lugar, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
3. **Canal SRI presencial:** En cualquier Centro de Atención presencial del Servicio de Rentas Internas, utilizando los formularios disponibles de forma gratuita en cada centro de atención o descargándolos de la página web institucional (www.sri.gob.ec) y depositándolos en los buzones establecidos para el efecto; o a través de cartas u oficios presentados en las secretarías del SRI a nivel nacional.
4. **Canal SRI telefónico:** Llamando al Centro de Atención Telefónica del SRI al 1700 SRI SRI (1700 774 774) o desde la línea fija al (03) 2998 100 de lunes a viernes, en los horarios dispuestos por esta Administración Tributaria para el efecto.
5. **Redes sociales institucionales:** A través de tweets o mensajes dirigidos a las cuentas oficiales del Servicio de Rentas Internas: en Twitter "SRI Ecuador" (@SRIficialEc); en Facebook "Servicio de Rentas Internas Ecuador".
6. Otros mecanismos que la Administración Tributaria implemente para el efecto.

Artículo 4. Información mínima para la presentación de denuncias.- Para la gestión oportuna de denuncias tributarias y administrativas, estas deberán contener al menos la siguiente información:

1. **Detalle del motivo de la denuncia tributaria o administrativa:** Detallar claramente los hechos denunciados, además señalar el producto o servicio adquirido, fecha o periodo aproximado en el que sucedieron los hechos, costo del producto o servicio adquirido, forma de pago.
2. **Justificativos (requisito opcional):** Documentación que considere oportuna para respaldar la denuncia tributaria o administrativa. Cabe indicar que se priorizará la atención de la misma cuando contenga evidencia que pudieren aportar a la investigación; en el caso de denuncias efectuadas por canales digitales, dichas pruebas deberán remitirse en formato "pdf" o "jpg", a través del correo electrónico: DDCNacional@sri.gob.ec
3. **Datos del contribuyente denunciado (en caso de denuncias tributarias):** Número de RUC, cédula de ciudadanía o pasaporte, nombres y apellidos completos o razón social, nombre comercial (dato obligatorio), actividad económica, provincia, cantón, calle principal, número de intersección y referencia de ubicación (dato obligatorio).

4. **Datos del servidor denunciado (en caso de denuncias administrativas):** Centro de Atención donde sucedieron los hechos, nombre del servidor denunciado, cargo o departamento en el que labora (información que permita su identificación inequívoca - opcional).
5. **Identificación del denunciante o interesado:** Número de RUC, cédula de ciudadanía o pasaporte, nombres y apellidos completos, datos de contacto: correo electrónico, número de teléfono móvil o fijo, datos de dirección: ciudad, calle, referencia de ubicación.

Las denuncias tributarias y administrativas que se recepen de manera anónima no podrán ser gestionadas; sin perjuicio de ello, el Servicio de Rentas Internas podrá, de oficio, tomar las medidas correspondientes, en atención a sus facultades legalmente establecidas.

Artículo 5. De la gestión de las denuncias tributarias y administrativas.- El SRI, a través de la unidad administrativa competente, realizará el análisis de las denuncias tributarias y administrativas, asignará su tramitación a los departamentos correspondientes cuando así se requiera, confirmará al denunciante la recepción de la denuncia, señalando cuando sea procedente, su resultado; y, ejecutará el respectivo seguimiento hasta su culminación. El inicio del respectivo procedimiento administrativo o tributario, cuando corresponda, considerará los criterios de capacidad operativa, significancia económica, relación costo / beneficio, programación anual de controles, entre otros.

Artículo 6. Información mínima para la presentación de sugerencias, quejas y felicitaciones.- Para la gestión oportuna de sugerencias, quejas o felicitaciones, presentadas al Servicio de Rentas Internas, estas deberán contener, al menos, la siguiente información:

1. **Datos del motivo de la sugerencia, queja o felicitación:** Nombre de la agencia o departamento, día y hora en la que sucedieron los hechos, nombre del servidor que realizó la atención y/o proceso del cual presenta su sugerencia, queja o felicitación, detalle claro de los hechos.
2. **Justificativos (requisito opcional):** Documentación que considere oportuna para respaldar dicha sugerencia o queja. Cabe indicar que se priorizará la atención de aquellas comunicaciones en las que se adjunte evidencia que pudieren aportar en el desarrollo de la tramitación de la sugerencia o queja; en el caso de que estas sean efectuadas por canales digitales, las pruebas deberán remitirse en formato “pdf” o “jpg” al correo electrónico: DDCNacional@sri.gob.ec
3. **Datos de identificación del contribuyente o interesado:** Número de Registro Único de Contribuyentes, cédula de ciudadanía o pasaporte, nombres y apellidos completos, datos de contacto: correo electrónico, número de teléfono móvil o fijo, datos de dirección: ciudad, calle, referencia de ubicación.

Las sugerencias, quejas o felicitaciones que se recepen de manera anónima serán gestionadas, en la medida que sean verificables y se especifique al menos un medio de contacto para el envío de la respuesta correspondiente.

Artículo 7. De la gestión de las sugerencias, quejas y felicitaciones.- El Servicio de Rentas Internas, a través de la unidad administrativa competente, realizará el análisis de las sugerencias, quejas y felicitaciones y remitirá contestación a la persona que las haya ingresado, en coordinación con los departamentos correspondientes, dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente.

Artículo 8. De los deberes de los contribuyentes.- Son deberes de los sujetos pasivos de los impuestos administrados por el Servicio de Rentas Internas, y ciudadanía en general, en la interacción con la administración tributaria, los siguientes:

1. Cumplir con las normas y procedimientos establecidos para ser beneficiario de un producto o servicio de la administración tributaria.
2. Entregar información válida, completa y veraz.
3. Observar en todo momento un trato respetuoso con las autoridades, servidores y con todo el personal de la administración tributaria.
4. Actuar siempre de acuerdo con el principio de buena fe, en el uso de la información obtenida de la administración tributaria, la misma que deberá ser utilizada con interés legítimo.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA.- Deróguese la Resolución Nro. NACDGERCGC18-00000412, publicada en el Suplemento del Registro Oficial Nro. 347 de 15 de octubre de 2018.

-El contenido de este documento tiene carácter informativo y de ninguna manera debe considerarse como una asesoría legal o profesional, como tampoco se la puede relacionar como fuente para la toma de decisiones y/o acciones legales o empresariales-

Para una asesoría minuciosa no dude en contactarnos



CPA. Silvia Vanegas
**Directora Área de
Consultoría Contable**
Celular: 099 295 0954



Dr. Nilo Narváez
**Director Área de
Consultoría Tributaria**
Celular: 099 468 9954



Dr. Pablo Cruz
**Director Área de
Consultoría Legal**
Celular: 099 967 7232

Ing. Paul Delgado
Director de TICS

Ing. Paolo Puruncajas
Director de Marketing

Dis. Renato Puruncajas
Director de Imagen Corporativa

☎ : 07 4218 618
✉ : info@cle.com.ec

CUENCA
📍 : Av. Ordoñez Lasso 6-33 y
Los Olivos Edificio Orebi
Cuenca-Ecuador

QUITO
📍 : Av. 6 de diciembre E10-20 y Portugal (esquina).
EDIFICIO ZYRA: Piso 7 Oficina 704. (Frente al
Colegio Sebastián de Benalcázar). Quito-Ecuador