

**RESOLUCIÓN Nro. NAC-DGERCGC20-00000062**

**LA DIRECTORA GENERAL  
DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

**CONSIDERANDO:**

Que el numeral 5 del artículo 61 de la Constitución de la República del Ecuador señala que los ecuatorianos gozan del derecho a fiscalizar los actos del poder público;

Que el numeral 23 del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador establece el derecho de las personas a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas, sin que se pueda dirigir peticiones a nombre del pueblo. En este sentido, el numeral 25 del mismo artículo establece el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características;

Que el numeral 8 del artículo 83 de la Constitución de la República del Ecuador contempla como un deber y responsabilidad de los ecuatorianos administrar honradamente, y con apego irrestricto a la ley, el patrimonio público, y denunciar y combatir los actos de corrupción;

Que el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador señala que las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley;

Que de conformidad con el artículo 300 de la Constitución de la República del Ecuador, el régimen tributario se regirá por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria. Se priorizarán los impuestos directos y progresivos. La política tributaria promoverá la redistribución y estimulará el empleo, la producción de bienes y servicios y conductas ecológicas, sociales y económicas responsables;

Que de acuerdo con el artículo 73 del Código Tributario la actuación de la Administración Tributaria se desarrollará con arreglo de los principios de simplificación, celeridad y eficacia;

Que el artículo 41 del Código Orgánico Administrativo establece que las personas deben colaborar con la actividad de las administraciones públicas y el buen desarrollo de los procedimientos y denunciarán los actos de corrupción;

Que el artículo 187 *ibidem* señala que la denuncia es el acto por el que cualquier persona pone en conocimiento, de un órgano administrativo, la existencia de un hecho que puede constituir fundamento para la actuación de las administraciones públicas. La denuncia por infracciones administrativas expresará la identidad de la persona que la



presenta, el relato de los hechos que pueden constituir infracción y la fecha de su comisión y cuando sea posible, la identificación de los presuntos responsables;

Que el artículo 5 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública determina que se considera información pública, todo documento que se encuentre en poder de las instituciones públicas y de las personas jurídicas referidas en esa Ley, contenidos creados u obtenidos por ellas, que se encuentren bajo su responsabilidad o se hayan producido con recursos del Estado. A su vez en su artículo 6 se señala que es información confidencial aquella información pública personal, que no está sujeta al principio de publicidad y comprende aquella derivada de los derechos personalísimos y fundamentales, especialmente aquellos señalados en los artículos 66 y 76 de la Constitución de la República del Ecuador. El uso ilegal que se haga de la información personal o su divulgación dará lugar a las acciones legales pertinentes;

Que el artículo 17 *ibidem* establece que no procede el derecho a acceder a la información pública, entre otros, cuando se trate de datos e información expresamente establecidos como reservados en leyes vigentes y que el tercer inciso del artículo 18 prevé que la información reservada que se haga pública antes del vencimiento del plazo de la reserva o de manera distinta a la prevista en el inciso anterior, podrá ocasionar responsabilidad civil, administrativa y/o penal, según los casos, de la persona que por su función haya violado la reserva.

Que el artículo innumerado agregado a continuación del artículo 22 de la Ley de Régimen Tributario Interno, respecto de las operaciones con partes relacionadas, establece que el anexo e informes sobre tales operaciones que deben presentar los contribuyentes tiene el carácter de reservada;

Que el artículo 101 *ibidem* señala que las declaraciones e informaciones de los contribuyentes, responsables o terceros, relacionadas con las obligaciones tributarias, así como los planes y programas de control que efectúe la Administración Tributaria son de carácter reservado y serán utilizadas para los fines propios de la administración tributaria;

Que el artículo 106 de la misma Ley dispone que la información bancaria sometida a sigilo o sujeta a reserva, requerida por el Servicio de Rentas Internas, tendrá el carácter de reservada, y únicamente podrá ser utilizada en el ejercicio de sus facultades;

Que el Servicio de Rentas Internas, a través de la Resolución Nro. NAC-DGERCGC10-00694, publicada en el Registro Oficial Nro. 332, el 01 de diciembre de 2010, y sus reformas, establece la información considerada como reservada, misma que puede ser requerida a la Administración Tributaria, cuando el requerimiento se refiera a información del propio contribuyente, y sea solicitada directamente por este, su apoderado o representante legal, y señala ciertas excepciones;

Que mediante la Resolución Nro. NAC-DGERCGC18-00000412, publicada en el Suplemento del Registro Oficial Nro. 347, de 15 de octubre de 2018, la Administración Tributaria estableció el catálogo de derechos de los contribuyentes y demás sujetos

pasivos de impuestos administrados por el Servicio de Rentas de Interna, y normó la recepción y gestión de denuncias, quejas, sugerencias y felicitaciones;

Que el artículo 45 de la Ley de Orgánica de Simplificación y Progresividad Tributaria, publicada en el Suplemento del Registro Oficial Nro. 111 de 31 de diciembre de 2019, agrega al Código Tributario el artículo 30.1 que establece los derechos de los sujetos pasivos;

Que de acuerdo con lo establecido en el artículo 7 del Código Tributario, en concordancia con el artículo 8 de la Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas, es facultad de la Directora General del Servicio de Rentas Internas, expedir las resoluciones, circulares o disposiciones de carácter general y obligatorio cumplimiento, necesarias para la aplicación de las normas legales y reglamentarias;

Que es deber de la Administración Tributaria, a través de la Directora General del Servicio de Rentas Internas expedir las normas necesarias para facilitar a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y deberes formales, de conformidad con la ley; y,

En ejercicio de sus facultades legales,

### RESUELVE:

#### **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 receptorá 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 Servicio de Rentas Internas 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](http://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](http://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 Servicio de Rentas Internas 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" (@SRIoficialEc); 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 Registro Único de Contribuyentes, 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 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 denuncias tributarias y administrativas que se receipten 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 Servicio de Rentas Internas, 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](mailto: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 receipten 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. NAC-DGERCGC18-00000412, publicada en el Suplemento del Registro Oficial Nro. 347 de 15 de octubre de 2018.

**DISPOSICIÓN FINAL.-** La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dictó y firmó electrónicamente la resolución que antecede, la Econ. Marisol Andrade Hernández, **Directora General del Servicio de Rentas Internas**, el 29 de septiembre de 2020.

Lo certifico.-

Dra. Alba Molina Puebla  
**SECRETARIA GENERAL DEL  
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

