

# Información de Trámite

Nombre Trámite	DEVOLUCIÓN DE PAGOS INDEBIDOS O EN EXCESO
Institución	AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO
Descripción	Trámite orientado a la devolución de pagos indebidos o en exceso, donde la Agencia Nacional de Tránsito a través de la Dirección Financiera, gestiona las solicitudes por parte de los usuarios que han realizado pagos indebidos o en exceso a la cuenta bancaria de la institución.
¿A quién está dirigido?	<p>Persona mayor a 18 años de edad. Existen los siguientes tipos de beneficiarios:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Persona jurídica: persona sujeta a derechos y obligaciones de una empresa, pueden ser privadas o públicas.</li><li>- Persona natural: responsable personalmente de las deudas y obligaciones de una empresa, pueden ser ecuatorianos o extranjeros.</li></ul>
Dirigido a:	Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	<p><b>Tipo de Resultado:</b> Acceder a beneficio o servicio.</p> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Oficio de respuesta a la devolución y fondos de terceros</li></ul>
¿Qué necesito para hacer el trámite?	<p><b>Requisitos Generales:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Formulario de solicitud de devolución de valores completamente lleno y firmado, adjuntando los requisitos que a continuación se detallan.</li><li>2. Comprobante de depósito original que requiere la devolución.</li></ol> <p>2.1 Copia simple del segundo pago que efectuó el trámite o en caso de que el usuario no disponga del segundo pago, acercarse a las Direcciones Provinciales y/o oficinas de atención al usuario donde fue emitido el trámite, para que le generen el respaldo del reporte de pagos del sistema Axis 4.0, donde se evidencia el segundo pago realizado en los bancos corresponsales de la ANT.</p> <p>3. Copia de la libreta o certificado bancario original (la cuenta debe ser personal no conjunta).</p> <p>4. Autorización para la acreditación de un tercero (aplica en el caso de que el usuario no disponga de una cuenta bancaria).</p> <p>4.1 Adjuntar: copia simple de cédula, y copia de la libreta o certificado bancario original (información que corresponde la tercera persona).</p> <p>5. Copia simple de acta de defunción, posesión efectiva (aplica para los casos</p>

de fallecimiento del titular).

**PARA PERSONAS JURÍDICAS:**

Se debe adjuntar adicionalmente los siguientes requisitos:

6. Copia de la libreta o certificado bancario empresarial original.
7. Copia del Nombramiento del Representante Legal.
8. Registro Único del Contribuyente (RUC).
9. Para el caso de Instituciones Públicas, presentar el pago Interbancario (SPI) (reemplazar por el punto 2).
10. Para los casos de trámites de devolución de procesos correspondientes a la Dirección de Títulos Habilitantes, es necesario que se adjunte la certificación por parte de la dirección responsable, según pedido expreso que en su parte pertinente deberás certificar, "si el servicio solicitado por el usuario fue atendido independientemente de que este haya sido favorable o no".

---

**Requisitos Específicos:**

NOTAS ACLARATORIAS:

PERSONAS NATURALES:

Nota 1: Si el comprobante de depósito se encuentra deteriorado el usuario deberá adjuntar el certificado bancario original del comprobante de depósito.

Nota 2: En caso de pérdida del comprobante de pago, se deberá adjuntar la denuncia original y certificado bancario original del comprobante de depósito.

Nota 3: No se receptará print de pantalla de las cuentas bancarias.

Nota 4: Para los casos del punto 5, la devolución puede solicitarla cualquiera de los herederos mayores de edad.

PERSONAS JURÍDICAS:

Nota 1: Si el comprobante de depósito se encuentra deteriorado el usuario deberá adjuntar el certificado bancario original del comprobante de depósito.

Nota 2: En caso de trámites por Títulos Habilitantes, el usuario debe adjuntar el respaldo del trámite aprobado y copia del depósito del segundo pago.

---

**¿Cómo hago el trámite?****El trámite se lo debe realizar de manera presencial:**

1. Entregar los documentos habilitantes (requisitos) en el módulo de recepción de documentos.
2. Acreditación del pago en su cuenta bancaria.

**Canales de atención:**

Presencial.

**¿Cuál es el costo del trámite?**

El trámite no tiene costo

**¿Dónde y cuál es el horario de atención?****ANT Matriz:****Horario de atención:** Lunes a viernes de 8h00 a 16h30**Base Legal**

- [Reglamento a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial](#). Art. 1.

**Contacto para atención ciudadana****Funcionario/Dependencia:** Agencia Nacional de Tránsito - Contacto Ciudadano Digital (<https://www.contactociudadano.gob.ec/>)**Teléfono:** 023828890**Transparencia**

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	12	0	0
2025	11	0	94
2025	10	0	80
2025	09	0	93
2025	08	0	95
2025	07	0	78
2025	06	0	93
2025	05	0	105
2025	04	0	100

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	03	0	120
2025	02	0	122
2025	01	0	109
2024	12	0	125
2024	11	0	133
2024	10	0	139
2024	09	0	136
2024	08	0	98
2024	07	0	106
2024	06	0	2
2024	05	0	3
2024	04	0	2
2024	03	0	4
2024	02	0	8
2024	01	0	5
2023	12	0	5
2023	11	0	4
2023	10	0	1
2023	09	0	0
2023	08	0	4
2023	07	0	3
2023	06	0	2
2023	05	0	1
2023	04	0	0

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	03	0	1
2023	02	0	1
2023	01	0	1
2022	12	0	0
2022	11	0	1
2022	10	0	1
2022	09	0	1
2022	08	0	1
2022	07	0	1
2022	06	0	1
2022	05	0	1
2022	04	0	0
2022	03	0	23
2022	02	0	23
2022	01	0	20
2021	12	0	7
2021	11	0	3
2021	10	0	6
2021	09	0	2
2021	08	0	5
2021	07	0	1
2021	06	0	8
2021	05	0	12

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2021	04	0	2
2021	03	0	5
2021	02	0	13
2021	01	0	8
2020	12	0	0
2020	11	0	10
2020	10	0	0
2020	09	0	3
2020	08	0	14
2020	07	0	1
2020	06	0	1
2020	05	0	0
2020	04	0	0
2020	03	0	0
2020	02	0	3
2020	01	0	5
2019	12	0	0
2019	11	0	0
2019	10	0	0
2019	09	0	0
2019	08	0	0
2019	07	0	0
2019	06	0	0
2019	05	0	0

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2019	04	0	0
2019	03	0	0
2019	02	0	0
2019	01	0	0
2018	12	0	0
2018	11	0	0
2018	10	0	0
2018	09	0	0