Información de Trámite

Nombre Trámite	PAGO EN EXCESO DE RETENCIONES A LA FUENTE PERSONA NATURAL
Institución	SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
Descripción	Trámite habilitado por el Servicio de Rentas Internas (SRI) que permite a las personas naturales solicitar la verificación del pago en exceso de retenciones en la fuente y posterior devolución de los valores correspondientes (de ser el caso) mediante la presentación de los requisitos correspondientes en los diferentes canales de atención habilitados al ciudadano a nivel nacional.
¿A quién está dirigido?	El Servicio de Rentas Internas (SRI) cataloga como beneficiarios de este trámite a las personas naturales (ecuatorianas o extranjeras) que desean solicitar la verificación del pago en exceso de retenciones en la fuente. **Dirigido a:** Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	**Tipo de Resultado:** Acceder a beneficio o servicio. **Resultado a obtener:** • Devolución otorgada

¿Qué necesito para hacer el trámite?

Requisitos Generales:
Requisitos (básicos) para realizar el trámite a través del canal presencial:

- Cédula de identidad (Presentación física o digital)
- Certificado de votación (Presentación física o digital)
- Escrito que contenga la petición de devolución conforme lo establecido en el art. 119 del Código Tributario
- Acuerdo de responsabilidad y uso de medios electrónicos
- Carta de certificación y responsabilidad de la información para el ingreso de documentación digital

Requisitos alternativos para el canal presencial (suplen la presentación de un requisito básico):

- Pasaporte ordinario (Presentación)
- Certificado de presentación (Presentación)
- Certificado de exención (Presentación)
- Licencia de conducir (Presentación física o digital)

Requisitos para ingresar el trámite a través del Portal SRI en línea:

- Número de identificación del contribuyente
- Clave de acceso a servicios en línea
- Escrito que contenga la petición de devolución conforme lo establecido en el art. 119 del Código Tributario. (Firmado electrónicamente)
- Carta de certificación y responsabilidad de la información para el ingreso de documentación digital. (Firmado electrónicamente)
- Documentos de respaldo para sustentar el pago en exceso

Requisitos Específicos:
Segmentos específicos o terceros autorizados:

- Carta de autorización simple
- Poder general o especial

¿Cómo hago el trámite?

Procedimiento para realizar el trámite a través del canal presencial:

1. Presentar el escrito o las solicitudes dispuestas para cada caso, a través de cualquiera de las ventanillas de las oficinas del Servicio de Rentas Internas a nivel nacional o por los canales electrónicos dispuestos para el efecto.
2. El Servicio de Rentas Internas analizará el trámite, y de ser necesario concederá un tiempo para su legitimación, complementación y plazo probatorio para el esclarecimiento de los hechos materia de la solicitud.
3. El Servicio de Rentas Internas emitirá una resolución u oficio de respuesta para notificarla al contribuyente.
4. La acreditación se efectuará conforme disponibilidad del fondo dispuesto para el efecto por el Ministerio de Finanzas.

Procedimiento para ingresar el trámite a través del Portal SRI en línea:

1. Ingresar a la opción SRI en línea del portal: web www.sri.gob.ec
2. Escoger en el panel de control "SRI en línea"
3. Seleccionar "Iniciar sesión"
4. Ingresar el número de RUC y clave
5. Seleccionar en el menú "Trámites y notificaciones"
6. Escoger la opción "Ingreso de trámites y anexos"
7. Seleccionar el servicio del trámite que desea ingresar
8. Escoger y cargar los requisitos y anexos solicitados
9. Completar la información del detalle del trámite que requiere ingresar
10. Ingresar los datos para la notificación
11. Terminar la carga del trámite en la opción “Finalizar”
12. Seleccionar la opción "Aceptar"

Canales de atención:
En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial.

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Para el trámite presencial el horario de atención a nivel nacional es de 08:00 a 17:00.

Para conocer la dirección de los centros de atención y ventanillas únicas del Servicio de Rentas Internas puede ingresar al enlace: https://www.sri.gob.ec/mapa-de-agencias

Para trámite en línea el servicio se encuentra habilitado las 24 horas a través del siguiente enlace: https://srienlinea.sri.gob.ec/sri-gestion-tramites-web-internet/

Base Legal

- Código Tributario. Art. 116, 119, 120, 123, 128, 129, 132 y 305.

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: SRI Telefónico

Teléfono: 1700 774 774 / 032 998 100

Transparencia

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2026	09	0	2	0	0
2026	08		4	0	
2026	07		5	0	
2026	06		1	0	
2026	05		2	0	
2026	04		0	0	
2026	03		2	0	
2026	02		1	1	
2026	01		5	1	
2025	12		3	2	
2025	11		0	0	
2025	10		5	28	
2025	09		8	0	
2025	08		1	2	
2025	07		3	0	
2025	06		4	0	
2025	05		4	1	
2025	04		3	0	
2025	03		2	0	
2025	02		2	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2025	01		4	0	
2024	12		1	0	
2024	11		5	0	
2024	10		3	0	
2024	09		3	0	
2024	08		1	0	
2024	07		3	0	
2024	06		3	0	
2024	05		2	0	
2024	04		3	0	
2024	03		2	0	
2024	02		0	0	
2024	01		5	0	
2023	12		2	0	
2023	11		4	0	
2023	10		5	1	
2023	09		5	0	
2023	08		3	0	
2023	07		57	1	
2023	06		75	0	
2023	05		48	0	
2023	04		89	0	
2023	03		61	0	
2023	02		16	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2023	01		23	0	
2022	12		68	0	
2022	11		42	1	
2022	10		31	1	
2022	09		55	0	
2022	08		81	0	
2022	07		81	1	
2022	06		75	0	
2022	05		139	0	
2022	04		136	0	
2022	03		130	0	
2022	02		62	0	
2022	01		45	5	
2021	12		60	6	
2021	11		54	2	
2021	10		104	0	
2021	09		162	0	
2021	08		267	0	
2021	07		278	0	
2021	06		381	0	
2021	05		52	0	
2021	04		168	0	
2021	03		151	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2021	02		67	0	
2021	01		25	0	
2020	12		84	0	
2020	11		88	0	
2020	10		61	0	
2020	09		51	0	
2020	08		78	0	
2020	07		46	0	
2020	06		32	0	
2020	05		1	0	
2020	04		0	0	
2020	03		54	0	
2020	02		42	0	
2020	01		25	0	
2019	12		31	0	
2019	11		24	0	
2019	10		17	0	
2019	09		27	0	
2019	08		27	0	
2019	07		24	0	
2019	06		22	0	
2019	05		12	0	
2019	04		10	0	
2019	03		5	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2019	02		5	0	
2019	01		7	3	

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
HENRY PAUL CHAVEZ ESPARZA