

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	PAGO INDEBIDO DEL IMPUESTO A LA RENTA PERSONA NATURAL
<b>Institución</b>	SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
<b>Descripción</b>	Trámite habilitado por el Servicio de Rentas Internas (SRI) que permite a las personas naturales solicitar el pago indebido del Impuesto a la Renta 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.
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<p>El Servicio de Rentas Internas (SRI) cataloga como beneficiarios de este trámite a las personas naturales (ecuatorianas o extranjeras) que requieran realizar la solicitud de verificación de los valores declarados y pagados indebidamente del Impuesto a la Renta.</p> <p><b>Dirigido a:</b> Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<p><b>Tipo de Resultado:</b> Acceder a beneficio o servicio.</p> <hr/> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Devolución otorgada</li> </ul>
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<p><b>Requisitos Generales:</b></p> <p><b>Requisitos (básicos) para realizar el trámite a través del canal presencial:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cédula de identidad (Presentación física o digital)</li> <li>• Certificado de votación (Presentación)</li> <li>• Formato solicitud de devolución de pago en exceso o reclamo de pago indebido de Impuesto a la Renta para personas naturales</li> <li>• Acuerdo de responsabilidad y uso de medios electrónicos</li> <li>• Carta de certificación y responsabilidad de la información para el ingreso de documentación digital</li> <li>• Listado en medio magnético (Archivo Excel) de los comprobantes de retención en la fuente del Impuesto a la Renta, incluyendo comprobantes electrónicos y físicos, que sustenten las retenciones en la fuente del Impuesto a la Renta registradas en la declaración</li> <li>• Copia de los libros mayores de las cuentas de retenciones en la fuente del Impuesto a la Renta correspondiente al año solicitado o de los años anteriores, cuando corresponda (aplica para personas naturales obligadas a llevar contabilidad).</li> </ul> <p><b>Requisitos alternativos para el canal presencial (suplen la presentación de un requisito básico):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasaporte ordinario (Presentación)</li> <li>• Certificado de presentación (Presentación)</li> <li>• Certificado de exención (Presentación)</li> <li>• Licencia de conducir (Presentación)</li> </ul> <p><b>Requisitos para realizar el trámite en línea:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de identificación del contribuyente</li> <li>• Clave de acceso a servicios en línea</li> </ul> <hr/> <p><b>Requisitos Específicos:</b></p> <p><b>Segmentos específicos o terceros autorizados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta de autorización simple</li> <li>• Poder general o especial</li> </ul>

¿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.
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 realizar el trámite en línea:**

1. Ingresar a la página web: [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec)
2. Seleccionar la opción "SRI en línea"
3. Dar clic en "Iniciar sesión"
4. Ingresar número de identificación y clave
5. En el menú seleccionar la opción "Devoluciones (TAX REFUND)"
6. Escoger "Devolución de Impuesto a la Renta"
7. Ingresar la solicitud
8. Recibir la respuesta en el buzón del contribuyente

**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-en-linea/inicio/NAT>

Base Legal

- **Código Tributario.** Art. 116, 119, 120, 122, 128, 129, 132 y 305.

Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** SRI Telefónico

**Teléfono:** 1700 774 774 / 042 598 441 / 032 998 100

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	03	0	26864
2024	02	0	4982
2024	01	0	4870
2023	12	0	258
2023	11	0	2173
2023	10	6	3850
2023	09	4	6001
2023	08	1	6115

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	06	0	7047
2023	05	2	10682
2023	04	10	19951
2023	03	8	30690
2023	02	0	2581
2023	01	1	3654
2022	12	9	3913
2022	11	9	3566
2022	10	4	4042
2022	09	0	4722
2022	08	3	4888
2022	07	13	5552
2022	06	1	7409
2022	05	0	10556
2022	04	1	16441
2022	03	3	29185
2022	02	3	16711
2022	01	1	4227
2021	12	1	1758
2021	11	5	2087
2021	10	3	2276
2021	09	8	3001
2021	08	3	3588
2021	07	3	4920
2021	06	8	7035
2021	05	9	7589
2021	04	16	9436
2021	03	17	24752
2021	02	12	7708
2021	01	10	414
2020	12	2	3014

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2020	10	2	3927
2020	09	1	3319
2020	08	0	3777
2020	07	2	3998
2020	06	2	6180
2020	05	2	6825
2020	04	10	12267
2020	03	21	30341
2020	02	8	23175
2020	01	0	6107
2019	12	0	1866
2019	11	1	2084
2019	10	0	2388
2019	09	0	4102
2019	08	0	4102
2019	07	8	8882
2019	06	5	11142
2019	05	6	16731
2019	04	1	32290
2019	03	3	42824
2019	02	7	30061
2019	01	1	6793