

# Información de Trámite

Nombre Trámite	PAGO INDEBIDO DEL IMPUESTO A LA RENTA PERSONA NATURAL
Institución	SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
Descripción	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.
¿A quién está dirigido?	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.
Dirigido a:	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>• Devolución otorgada</li></ul>

## ¿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)
- Formato solicitud de devolución de pago en exceso o reclamo de pago indebido de Impuesto a la Renta para personas naturales
- Acuerdo de responsabilidad y uso de medios electrónicos
- Carta de certificación y responsabilidad de la información para el ingreso de documentación digital
- 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
- 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).

#### 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 realizar el trámite en línea:

- Número de identificación del contribuyente
- Clave de acceso a servicios en línea

### 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.
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
2025	11	11	2627
2025	10	13	3488
2025	09	0	7394
2025	08	7	1473
2025	07	0	223
2025	06	1	9398
2025	05	0	9398
2025	04	1	26222
2025	03	0	8842
2025	02	0	1480
2025	01	0	1562
2024	12	0	762
2024	11	0	1185
2024	10	0	1095
2024	09	0	1494
2024	08	0	2258
2024	07	0	2523
2024	06	0	2851
2024	05	1	10746
2024	04	2	19318

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
2023	07	4	6041
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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
2020	11	2	3781
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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