

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	RECUPERACIÓN DE CLAVES PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS TRANSACCIONALES SRI EN LÍNEA PARA 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 la recuperación de claves para el ingreso al portal SRI en línea, 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 recuperar la clave para el ingreso al portal SRI en línea, a las personas naturales (ecuatorianas o extranjeras).</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, Cumplimiento de obligaciones.</p> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Clave de ingreso a SRI en línea recuperada</li></ul>
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<p><b>Requisitos Generales:</b></p> <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>• Correo electrónico personal</li></ul> <p><b>Requisitos para realizar el trámite telefónicamente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Número de identificación</li><li>• Correo electrónico personal</li></ul>

### ¿Cómo hago el trámite?

**Procedimiento para realizar el trámite en línea:**

1. Ingresar a SRI en línea
2. Seleccionar Claves / Generar o Recuperar clave /Recuperar clave
3. Escoger la opción Recuperar clave
4. Ingresar su número de identificación
5. Revisar correo electrónico personal
6. Registrar un nueva clave

**Procedimiento para realizar el trámite telefónicamente:**

1. Llamar al 1700 774 774
2. Ingresar su número de identificación o RUC
3. Marcar la opción 0
4. Solicitar la recuperación de la clave al teleoperador
5. Indicar el correo electrónico al teleoperador
6. Revisar el correo electrónico

**Canales de atención:**

En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Telefónico.

### ¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

### ¿Dónde y cuál es el horario de atención?

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. 73.
- [RESOLUCIÓN No. NACDGERCG 2100000043](#). Art. TODOS.
- [Resolución NAC-DGERCGC20-00000014](#). Art. Todo.

### 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	0	142308
2025	10	0	172876

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	09	0	182419
2025	08	1	168396
2025	07	2	209539
2025	06	3	201123
2025	05	11	201963
2025	04	5	211906
2025	03	0	251154
2025	02	1	301551
2025	01	5	336541
2024	12	8	252464
2024	11	1	245400
2024	10	4	124313
2024	09	1	133545
2024	08	0	150461
2024	07	0	168940
2024	06	0	136020
2024	05	3	113617
2024	04	4	149859
2024	03	3	240419
2024	02	0	212183
2024	01	0	181196
2023	12	0	107493
2023	11	0	120502
2023	10	2	130304

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	09	1	141562
2023	08	1	136092
2023	07	7	149864
2023	06	14	138404
2023	05	5	109044
2023	04	8	152693
2023	03	11	239880
2023	02	11	154901
2023	01	16	182987
2022	12	9	127205
2022	11	6	138876
2022	10	11	132244
2022	09	0	133659
2022	08	13	151987
2022	07	26	180822
2022	06	12	146567
2022	05	7	145757
2022	04	16	150158
2022	03	23	200744
2022	02	34	189607
2022	01	31	193891
2021	12	12	126505
2021	11	15	137274
2021	10	16	118365

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2021	09	13	133553
2021	08	9	138800
2021	07	10	163477
2021	06	34	191296
2021	05	15	126033
2021	04	25	136758
2021	03	32	184508
2021	02	9	153241
2021	01	21	183321
2020	12	7	104896
2020	11	13	117371
2020	10	6	112960
2020	09	17	139989
2020	08	9	132404
2020	07	12	169729
2020	06	16	134975
2020	05	32	118048
2020	04	49	68733
2020	03	8	114898
2020	02	22	182601
2020	01	30	239183
2019	12	0	122308
2019	11	7	81352

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2019	10	8	44283
2019	09	15	48046
2019	08	5	47176
2019	07	12	58115
2019	06	10	44479
2019	05	9	47555
2019	04	12	49427
2019	03	13	52416
2019	02	9	64407
2019	01	27	102631