

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	RECUPERACIÓN DE CLAVES PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS TRANSACCIONALES SRI EN LÍNEA PARA PERSONA NATURAL (MENORES DE EDAD EMANCIPADOS Y NO EMANCIPADOS)
<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 (menores de edad emancipados y no emancipados) 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) (menores de edad emancipados y no emancipados).</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	687
2025	10	0	891

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	09	0	895
2025	08	0	877
2025	07	0	959
2025	06	0	1179
2025	05	0	843
2025	03	0	903
2025	02	0	1091
2025	01	0	1273
2024	12	0	1072
2024	11	0	939
2024	10	0	817
2024	09	1	595
2024	08	0	192
2024	07	0	813
2024	06	0	651
2024	05	0	480
2024	04	1	647
2024	03	0	711
2024	02	0	631
2024	01	0	625
2023	12	0	610
2023	11	0	610
2023	10	0	615

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	09	0	617
2023	08	0	562
2023	07	0	609
2023	06	0	615
2023	05	0	472
2023	04	1	531
2023	03	0	699
2023	02	0	521
2023	01	0	574
2022	12	0	480
2022	11	0	494
2022	10	0	427
2022	09	0	356
2022	08	0	467
2022	07	0	437
2022	06	0	429
2022	05	0	386
2022	04	0	356
2022	03	0	435
2022	02	0	457
2022	01	0	430
2021	12	0	513
2021	11	0	520
2021	10	0	513

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2021	09	0	639
2021	08	0	618
2021	07	0	676
2021	06	0	1195
2021	05	1	562
2021	04	0	669
2021	03	0	985
2021	02	1	657
2021	01	0	770
2020	12	0	638
2020	11	0	665
2020	10	1	498
2020	09	0	614
2020	08	0	576
2020	07	0	604
2020	06	0	496
2020	05	1	160
2020	04	0	108
2020	03	0	477
2020	02	1	715
2020	01	2	977
2019	12	0	713
2019	11	0	179
2019	10	0	189

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2019	09	0	178
2019	08	0	148
2019	07	0	168
2019	06	0	147
2019	05	0	145
2019	04	0	140
2019	03	0	108
2019	02	0	134
2019	01	0	0