

Información de Trámite

Nombre Trámite	ACTUALIZACIÓN DE MEDIOS DE CONTACTO PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS TRANSACCIONALES SRI EN LÍNEA PARA PERSONA NATURAL (CLAVES)
Institución	SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
Descripción	Trámite habilitado por el Servicio de Rentas Internas (SRI) que permite a las personas naturales actualizar los medios de contacto 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. IMPORTANTE: Este trámite se encuentra automatizado, para lo que requiere una firma electrónica válida, vigente y reconocida en el Ecuador, acceda al servicio dando clic aquí, el mismo le permitirá obtener la clave por primera vez o actualizar el medio de contacto para recuperar la clave posteriormente.
¿A quién está dirigido?	El Servicio de Rentas Internas (SRI) cataloga como beneficiarios de solicitar la actualización de medios de contacto de clave para el ingreso al portal SRI en línea, a las personas naturales (ecuatorianas o extranjeras). Dirigido a: Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio, Cumplimiento de obligaciones. Resultado a obtener: • Actualización de información
¿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) • Acuerdo de responsabilidad y uso de medios electrónicos Requisitos alternativos para el canal presencial (suplen la presentación de un requisito básico): • Pasaporte ordinario (Presentación) • Certificado de presentación • Certificado de exención • 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 para realizar el trámite a través de plataforma GOB.EC: • Firma electrónica (firmar exclusivamente con aplicativos FIRMA.EC y AdobeAcrobat) • Requisitos habilitantes establecidos para el canal presencial
¿Cómo hago el trámite?	Procedimiento para realizar el trámite a través del canal presencial: 1. Acudir al centro de atención del SRI 2. Solicitar el turno 3. Esperar el turno 4. Acudir a la ventanilla de atención 5. Presentar los requisitos y documentación de respaldo

6. Recibir contestación

Procedimiento para realizar el trámite en línea:

1. Ingresar a www.sri.gob.ec.
2. Escoger SRI en línea.
3. Seleccione Iniciar sesión.
4. Registre su identificación y clave.
5. Modifique sus medios de contacto (correo electrónico y/o número de celular)
6. Revise el correo electrónico.
7. Confirme los datos enviados.

Procedimiento para realizar el trámite a través de plataforma GOB.EC:

1. Ingresar a la Plataforma GOB.EC: www.gob.ec
2. Buscar el trámite en la sección Guía Oficial de Trámites
3. Escribir el nombre del trámite que desea ingresar
4. Escoger el trámite
5. Revisar la información de: descripción y requisitos del trámite que desea ingresar
6. Escoger la opción trámite en línea
7. Ingresar el número de identificación
8. Ingresar correo electrónico
9. Ingresar el número de teléfono
10. Aceptar políticas y términos de uso del trámite
11. Seleccionar la opción siguiente
12. Completar información de la cédula de identificación
13. Revisar en el correo personal el código enviado
14. Ingresar en la solicitud el código enviado
15. Escoger continuar
16. Completar el formulario – solicitud
17. Completar los anexos requeridos para el trámite (Máximo 6 anexos y cada uno no debe superar los 6MB)
18. Firmar electrónicamente el trámite
19. Enviar la solicitud para la atención
20. Esperar la respuesta del trámite a través del correo electrónico

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>

Para gestionar el trámite a través de la plataforma gob.ec mediante <https://www.gob.ec/>

Base Legal

- [Resolución NAC-DGERCGC20-00000014](#). Art. Todo.
- [Código Orgánico Tributario](#). Art. 73.

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: SRI Telefónico

Correo Electrónico: seguimientotramitesplataforma@sri.gob.ec

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

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	09	0	38392
2025	08	0	33015
2025	07	0	44558
2025	06	0	33449
2025	05	0	33156
2025	04	0	34527
2025	03	0	35390
2025	02	0	38153
2025	01	2	41555
2024	12	1	33588
2024	11	0	32273
2024	10	0	27326
2024	09	0	23768
2024	08	0	28850
2024	07	1	35891
2024	06	0	48016
2024	05	0	40132
2024	04	0	51392
2024	03	2	108184
2024	02	0	71632
2024	01	0	65375
2023	12	0	3596
2023	11	0	50280
2023	10	0	52682
2023	09	0	56464
2023	08	0	57567
2023	07	0	65439
2023	06	0	62643
2023	05	1	45973
2023	04	1	67405
2023	03	6	108089

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	02	0	89286
2023	01	2	79946
2022	12	0	52595
2022	11	0	75309
2022	10	0	58730
2022	09	0	52887
2022	08	0	41034
2022	07	0	41171
2022	06	5	34222
2022	05	2	38187
2022	04	1	40347
2022	03	1	50276
2022	02	0	62388
2022	01	0	59554
2021	12	1	44036
2021	11	0	41913
2021	10	0	31790
2021	09	0	35213
2021	08	0	35775
2021	07	1	39010
2021	06	0	64070
2021	05	0	66640
2021	04	0	30484
2021	03	0	63026
2021	02	0	32824
2021	01	0	40139
2020	12	0	25196
2020	11	0	26292