

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 <http://www.gob.ec/>

Base Legal

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

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: SRI Telefónico

Correo Electrónico: seguimientotramitesplataforma@sri.gob.ec

Teléfono: 1700 774 774 / 032 998 100

Transparencia

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2026	09	0	1	0	0
2026	08		33839	2	
2026	07		32591	3	
2026	06		28739	4	
2026	05		29504	0	
2026	04		30119	0	
2026	03		37713	0	
2026	02		17536	1	
2026	01		34963	0	
2025	12		29220	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2025	11		28107	0	
2025	10		35282	0	
2025	09		38392	0	
2025	08		33015	0	
2025	07		44558	0	
2025	06		33449	0	
2025	05		33156	0	
2025	04		34527	0	
2025	03		35390	0	
2025	02		38153	0	
2025	01		41555	2	
2024	12		33588	1	
2024	11		32273	0	
2024	10		27326	0	
2024	09		23768	0	
2024	08		28850	0	
2024	07		35891	1	
2024	06		48016	0	
2024	05		40132	0	
2024	04		51392	0	
2024	03		108184	2	
2024	02		71632	0	
2024	01		65375	0	
2023	12		3596	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2023	11		50280	0	
2023	10		52682	0	
2023	09		56464	0	
2023	08		57567	0	
2023	07		65439	0	
2023	06		62643	0	
2023	05		45973	1	
2023	04		67405	1	
2023	03		108089	6	
2023	02		83286	0	
2023	01		79946	2	
2022	12		52595	0	
2022	11		75309	0	
2022	10		58730	0	
2022	09		52887	0	
2022	08		41034	0	
2022	07		41171	0	
2022	06		34222	5	
2022	05		38187	2	
2022	04		40347	1	
2022	03		50276	1	
2022	02		62388	0	
2022	01		59554	0	
2021	12		44036	1	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2021	11		41913	0	
2021	10		31790	0	
2021	09		35213	0	
2021	08		35775	0	
2021	07		39010	1	
2021	06		64070	0	
2021	05		66640	0	
2021	04		30484	0	
2021	03		63026	0	
2021	02		32824	0	
2021	01		40139	0	
2020	12		25196	0	
2020	11		26292	0	



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
HENRY PAUL CHAVEZ
ESPARZA