

# Información de Trámite

|                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre Trámite                                           | IMPUGNACIÓN DE RESOLUCIÓN DE DEVOLUCIONES DE IMPUESTOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Institución                                              | SERVICIO DE RENTAS INTERNAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Descripción                                              | Trámite habilitado por el Servicio de Rentas Internas (SRI) que permite a las personas naturales o jurídicas solicitar por escrito el desacuerdo, sobre una resolución de devolución de impuestos, excepto la que atiende un reclamo de pago indebido o la solicitud pago en exceso, emitida por la Administración Tributaria, siempre que haya sido presentado dentro del plazo establecido legalmente en el Código Tributario, mediante la presentación de los requisitos correspondientes en los diferentes canales de atención habilitados al ciudadano a nivel nacional.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ¿A quién está dirigido?                                  | <p>El Servicio de Rentas Internas (SRI) cataloga como beneficiarios de este trámite a las personas naturales (ecuatorianas o extranjeras) o personas jurídicas (públicas o privadas) que se encuentre afectada en todo o en parte en la emisión de una Resolución de devoluciones de impuestos.</p> <p><b>Dirigido a:</b><br/>Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| ¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite? | <p><b>Tipo de Resultado:</b><br/>Cumplimiento de obligaciones.</p> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Resolución u oficio de contestación</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ¿Qué necesito para hacer el trámite?                     | <p><b>Requisitos Generales:</b><br/><b>Requisitos (básicos) para realizar el trámite a través del canal presencial:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cédula de identidad (Presentación física o digital)</li><li>• Certificado de votación (Presentación física o digital)</li><li>• Escrito de reclamo</li></ul> <p><b>Requisitos alternativos para el canal presencial (suplen la presentación de un requisito básico):</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pasaporte ordinario (Presentación)</li><li>• Certificado de presentación (Presentación)</li><li>• Certificado de exención (Presentación)</li><li>• Licencia de conducir (Presentación física o digital)</li></ul> <p><b>Requisitos para ingresar el trámite a través del Portal SRI en línea:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Número de identificación del contribuyente</li><li>• Clave de acceso a servicios en línea</li><li>• Escrito de reclamo</li><li>• Nombramiento del representante legal</li></ul> <p>Nota: Para el caso de personas jurídicas se considerará la documentación del Representante Legal</p> <p><b>Requisitos Específicos:</b><br/><b>Segmentos específicos o terceros autorizados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Carnet de refugiado</li><li>• Carta de autorización en línea</li><li>• Poder general o especial</li></ul> |
| ¿Cómo hago el                                            | <b>Procedimiento para realizar el trámite a través del canal presencial:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

trámite?

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 ingresar el trámite a través del Portal SRI en línea:**

1. Ingresar a la opción SRI en línea del portal: web [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec)
2. Escoger en el panel de control "SRI en línea"
3. Seleccionar "Iniciar sesión"
4. Ingresar el número de RUC y clave
5. Seleccionar en el menú "Trámites y notificaciones"
6. Escoger la opción "Ingreso de trámites y anexos"
7. Seleccionar el servicio del trámite que desea ingresar
8. Escoger y cargar los requisitos y anexos solicitados
9. Completar la información del detalle del trámite que requiere ingresar
10. Ingresar los datos para la notificación
11. Terminar la carga del trámite en la opción "Finalizar"
12. Seleccionar la opción "Aceptar"

**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-gestion-tramites-web-internet/>

Base Legal

- [Código Orgánico Tributario](#). Art. 115 y 119.

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 | 09  | 0                 | 202                   |
| 2025 | 08  | 0                 | 197                   |
| 2025 | 07  | 0                 | 200                   |
| 2025 | 06  | 0                 | 200                   |
| 2025 | 05  | 0                 | 187                   |
| 2025 | 04  | 0                 | 210                   |
| 2025 | 03  | 0                 | 173                   |

| 2025<br>Año | 02<br>Mes | 0<br>Volumen de Quejas | 216<br>Volumen de Atenciones |
|-------------|-----------|------------------------|------------------------------|
| 2025        | 01        | 0                      | 215                          |
| 2024        | 12        | 0                      | 183                          |
| 2024        | 11        | 0                      | 185                          |
| 2024        | 10        | 1                      | 183                          |
| 2024        | 09        | 0                      | 164                          |
| 2024        | 08        | 0                      | 185                          |
| 2024        | 07        | 0                      | 209                          |
| 2024        | 06        | 0                      | 173                          |
| 2024        | 05        | 0                      | 211                          |
| 2024        | 04        | 0                      | 119                          |
| 2024        | 03        | 0                      | 119                          |
| 2024        | 02        | 0                      | 109                          |
| 2024        | 01        | 0                      | 101                          |
| 2023        | 12        | 0                      | 109                          |
| 2023        | 11        | 0                      | 106                          |
| 2023        | 10        | 0                      | 94                           |
| 2023        | 09        | 0                      | 100                          |
| 2023        | 08        | 0                      | 118                          |
| 2023        | 07        | 0                      | 83                           |
| 2023        | 06        | 1                      | 89                           |
| 2023        | 05        | 0                      | 118                          |
| 2023        | 04        | 0                      | 0                            |
| 2023        | 03        | 0                      | 94                           |
| 2023        | 02        | 0                      | 93                           |
| 2023        | 01        | 1                      | 130                          |
| 2022        | 12        | 0                      | 116                          |
| 2022        | 11        | 0                      | 93                           |
| 2022        | 10        | 0                      | 173                          |
| 2022        | 09        | 0                      | 96                           |
| 2022        | 08        | 0                      | 78                           |
| 2022        | 07        | 0                      | 108                          |

| 2022<br>Año | 06<br>Mes | 0<br>Volumen de Quejas | 141<br>Volumen de Atenciones |
|-------------|-----------|------------------------|------------------------------|
| 2022        | 05        | 0                      | 106                          |
| 2022        | 04        | 0                      | 124                          |
| 2022        | 03        | 0                      | 127                          |
| 2022        | 02        | 0                      | 90                           |
| 2022        | 01        | 0                      | 121                          |
| 2021        | 12        | 0                      | 106                          |
| 2021        | 11        | 0                      | 151                          |
| 2021        | 10        | 0                      | 195                          |
| 2021        | 09        | 0                      | 139                          |
| 2021        | 08        | 0                      | 100                          |
| 2021        | 07        | 0                      | 113                          |
| 2021        | 06        | 0                      | 140                          |
| 2021        | 05        | 0                      | 64                           |
| 2021        | 04        | 0                      | 78                           |
| 2021        | 03        | 0                      | 121                          |
| 2021        | 02        | 0                      | 132                          |
| 2021        | 01        | 0                      | 127                          |
| 2020        | 12        | 0                      | 151                          |
| 2020        | 11        | 0                      | 104                          |
| 2020        | 10        | 0                      | 110                          |
| 2020        | 09        | 0                      | 75                           |
| 2020        | 08        | 0                      | 105                          |
| 2020        | 07        | 0                      | 103                          |
| 2020        | 06        | 0                      | 34                           |
| 2020        | 05        | 0                      | 3                            |
| 2020        | 04        | 0                      | 1                            |
| 2020        | 03        | 0                      | 42                           |
| 2020        | 02        | 0                      | 104                          |
| 2020        | 01        | 0                      | 126                          |
| 2019        | 12        | 0                      | 90                           |
| 2019        | 11        | 0                      | 119                          |

| 2019<br>Año | 10<br>Mes | 0<br>Volumen de Quejas | 91<br>Volumen de Atenciones |
|-------------|-----------|------------------------|-----------------------------|
| 2019        | 09        | 0                      | 133                         |
| 2019        | 08        | 0                      | 106                         |
| 2019        | 07        | 0                      | 82                          |
| 2019        | 06        | 0                      | 93                          |
| 2019        | 05        | 0                      | 86                          |
| 2019        | 04        | 0                      | 25                          |
| 2019        | 03        | 0                      | 51                          |
| 2019        | 02        | 0                      | 62                          |
| 2019        | 01        | 0                      | 53                          |