

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	IMPUGNACIÓN DE RESOLUCIÓN DE DEVOLUCIONES DE IMPUESTOS
<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 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.
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<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> Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<p><b>Tipo de Resultado:</b> Cumplimiento de obligaciones.</p> <hr/> <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?

**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)
- Escrito de reclamo

**Requisitos alternativos para el canal presencial (suplen la presentación de un requisito básico):**

- Pasaporte ordinario (Presentación)
- Certificado de presentación (Presentación)
- Certificado de exención (Presentación)
- Licencia de conducir (Presentación física o digital)

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

- Número de identificación del contribuyente
- Clave de acceso a servicios en línea
- Escrito de reclamo
- Nombramiento del representante legal

Nota: Para el caso de personas jurídicas se considerará la documentación del Representante Legal

**Requisitos Específicos:****Segmentos específicos o terceros autorizados:**

- Carnet de refugiado
- Carta de autorización en línea
- Poder general o especial

¿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 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 / 032 998 100

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2027	03	1	320
2026	02	1	231
2026	01	0	282
2025	12	1	278
2025	11	0	255
2025	10	0	322
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	02	0	216
2025	01	0	215
2024	12	0	183
2024	11	0	185
2024	10	1	183
2024	09	0	164
2024	08	0	185

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
2022	07	0	108
2022	06	0	141
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

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
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	10	0	91
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