

Información de Trámite

Nombre Trámite	RECLAMO FORMAL DE PAGO EN EXCESO
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 emitida por la Administración Tributaria que atendió una solicitud de un pago en exceso, 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?	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 requieran realizar el reclamo formal que previamente fue atendido como solicitud de pago en exceso. Dirigido a: Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	Tipo de Resultado: Cumplimiento de obligaciones. Resultado a obtener: • Resolución u oficio de contestación

¿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 del 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
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. 123 y 306.

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	12	2	318
2025	11	0	186
2025	10	0	105
2025	09	0	29
2025	08	1	23
2025	07	0	45
2025	06	0	24
2025	05	0	24
2025	04	0	42
2025	03	0	35
2025	02	0	41
2025	01	0	33
2024	12	0	47
2024	11	0	36
2024	10	0	38
2024	09	0	33
2024	08	0	43
2024	07	0	44
2024	06	0	76
2024	05	0	75
2024	04	0	53
2024	03	0	53
2024	02	0	41

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	01	0	39
2023	12	0	53
2023	11	0	43
2023	10	0	37
2023	09	0	21
2023	08	1	32
2023	07	1	23
2023	06	0	37
2023	05	1	35
2023	04	0	55
2023	03	0	37
2023	02	0	0
2023	01	0	47
2022	12	0	43
2022	11	0	52
2022	10	0	46
2022	09	0	37
2022	08	0	35
2022	07	0	40
2022	06	0	32
2022	05	0	49
2022	04	0	48
2022	03	0	54
2022	02	0	45

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2022	01	0	58
2021	12	0	77
2021	11	0	63
2021	10	0	43
2021	09	0	53
2021	08	0	51
2021	07	0	60
2021	06	0	56
2021	05	0	27
2021	04	0	68
2021	03	0	82
2021	02	0	48
2021	01	0	140
2020	12	0	62
2020	11	0	23
2020	10	0	24
2020	09	0	32
2020	08	0	47
2020	07	0	17
2020	06	0	15
2020	05	0	0
2020	04	0	1
2020	03	0	24
2020	02	0	65

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2020	01	0	53
2019	12	0	55
2019	11	0	55
2019	10	0	48
2019	09	0	33
2019	08	0	48
2019	07	0	34
2019	06	0	28
2019	05	0	37
2019	04	0	31
2019	03	0	22
2019	02	0	28
2019	01	0	17