



MINISTERIO
DE HACIENDA

GUÍA DE SERVICIO SEMIPRESENCIAL PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE PAGOS INDEBIDOS CON RESOLUCIÓN

JULIO 2025

DIRECCIÓN GENERAL DE TESORERÍA





PASOS A SEGUIR PARA ACCESAR AL PORTAL DEL MINISTERIO DE HACIENDA Y COMPLETAR FORMULARIOS PARA SOLICITAR DEVOLUCION POR PAGO INDEBIDO REALIZADO EN EL AÑO CORRIENTE

INDICE

INTRODUCCION.....	2
OBJETIVO	2
ALCANCE	2
I. PARA ACCESAR AL PORTAL:	3
II. PARA COMPLETAR EL FORMULARIO:.....	4
III. INCONSISTENCIA EN LOS DATOS PROPORCIONADOS EN EL FORMULARIO.	7
IV. ASPECTOS IMPORTANTES A CONSIDERAR.....	9

INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Hacienda a través de la Dirección General de Tesorería, con el propósito de responder a las necesidades y garantizar que la atención a los usuarios sea uniforme, eficiente y de calidad, asegurando la correcta aplicación de los estándares establecidos, ha preparado la presente herramienta que consiste en guiar a los usuarios en los trámites que deben realizar, para la obtención de la devolución por Pago Indebido previo a notificación por parte de la Dirección General de Impuesto Interno o Dirección General de Aduanas, las resoluciones que ordena su pago.

Además, se busca optimizar tiempo, reducir errores y asegurar el cumplimiento de las políticas y objetivos institucionales.

Así mismo, esta guía deberá ser revisada y actualizada periódicamente para adaptarse a los cambios internos y externos que puedan afectar el proceso, asegurando así su vigencia y efectividad, promoviendo la mejora continua.

OBJETIVOS

- Brindar una guía de servicio en la que se establece un conjunto de pasos a seguir, para realizar el proceso de devolución en concepto de Pago Indebido mediante el portal del Ministerio de Hacienda.
- Establecer de manera clara y ordenada la información necesaria para la solicitud y seguimiento de los servicios ofrecidos por el Ministerio de Hacienda, con el fin de garantizar una atención eficiente, oportuna y de calidad para todos los usuarios.

ALCANCE

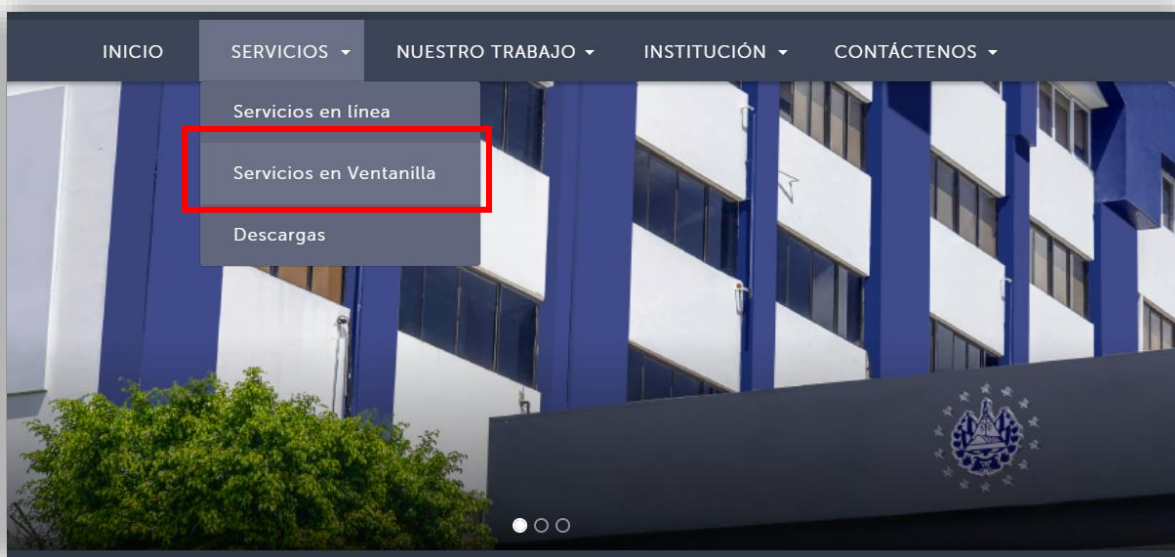
La presente guía será ejecutada por la Dirección General de Tesorería (DGT), Dirección General de Impuestos Internos (DGII) y Dirección General de Aduanas (DGA), con el propósito de materializar el pago en concepto de Pagos Indevidos que efectúan los contribuyentes.

Otro aspecto a considerar:

Para iniciar el proceso de Devolución de Pago Indebido con Resolución el contribuyente debe ser previamente notificado por DGII o DGA, según sea el caso.

I. PARA ACCESAR AL PORTAL:

1. Ingresar al sitio web del Ministerio de Hacienda: <https://www.mh.gob.sv/>
2. En la Menú Servicios, seleccionar: "Servicios en Ventanilla".

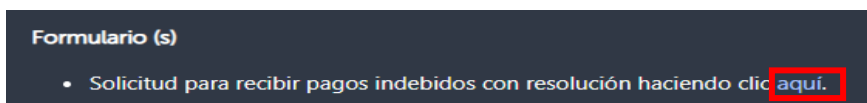


3. En el buscador izquierdo nombrado "Selecciones Dependencia", elija Dirección General de Tesorería y en el resultado identifique el servicio "Gestión de Devolución de Pagos Indebidos del ejercicio fiscal corriente con Resolución", luego hacer clic en "Ir al servicio".

A screenshot of a search filter on the website. It shows a dropdown menu labeled 'Selecciones Dependencia' with a downward arrow. Below the dropdown, the text 'Nombre del Servicio' is visible.

Pago por Orden del Tribunal Supremo Electoral (TSE) en concepto de servicio temporal en actividades eventuales.	Dirección General de Tesorería	Ir al servicio
Gestión de devolución de pagos indebidos del ejercicio fiscal corriente con resolución (modalidad semipresencial)	Dirección General de Tesorería	Ir al servicio

4. Seleccionar el texto "aquí" del apartado formulario: "Solicitud para recibir Pagos Indebidos con Resolución haciendo clic aquí".

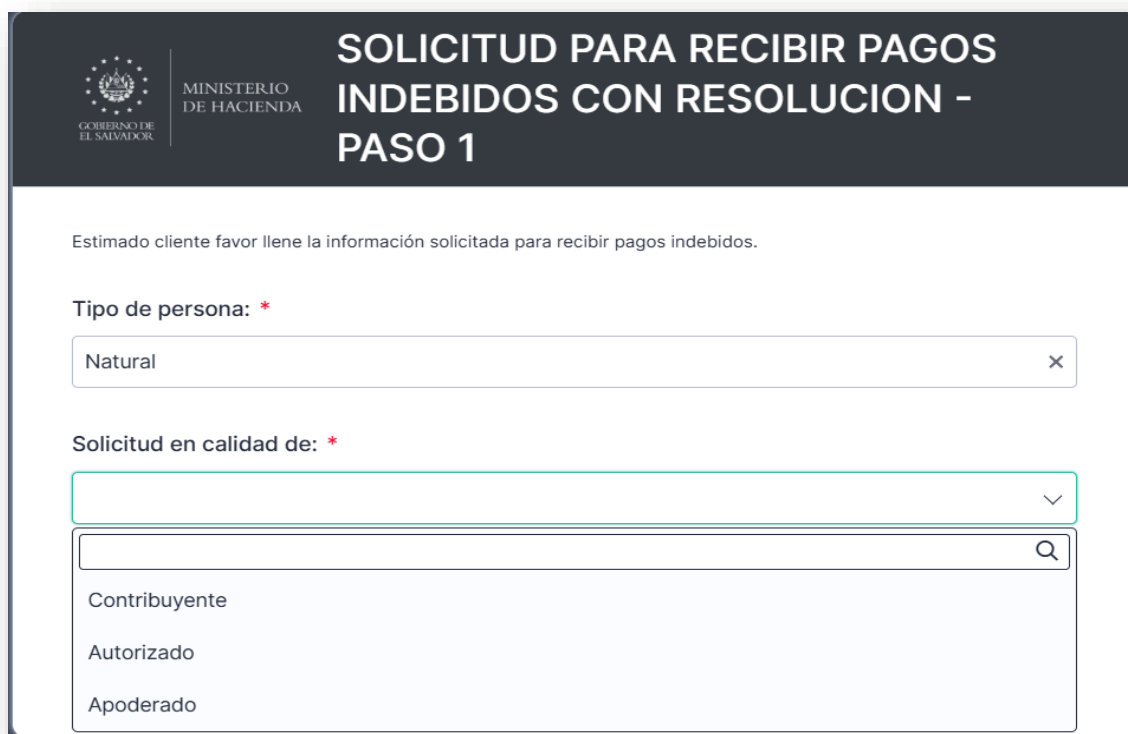
A screenshot of a section titled 'Formulario (s)'. It contains a single bullet point: 'Solicitud para recibir pagos indebidos con resolución haciendo clic aquí.' The word 'aquí.' at the end of the text is highlighted with a red box.

II. PARA COMPLETAR EL FORMULARIO:

Tomar en cuenta que, al complementar el formulario para acceder al servicio semipresencial de reintegro de fondos, **el correo electrónico** ingresado quedará registrado de forma automática, por lo que, **se solicita asegurarse de escribirlo correctamente**, debido a que por medio de éste se le remitirán las diferentes notificaciones provenientes de la Mesa de Servicio ServiceDesk Plus:

1. Completar todos los campos del formulario.

Favor completar el formulario correspondiente, de acuerdo al tipo de persona que realizó el pago indebido (Natural o Jurídica).



SOLICITUD PARA RECIBIR PAGOS INDEBIDOS CON RESOLUCION - PASO 1

Estimado cliente favor llene la información solicitada para recibir pagos indebidos.

Tipo de persona: *

Natural

Solicitud en calidad de: *

Contribuyente

Autorizado

Apoderado

Nota: Estimado usuario tendrá que llenar la información según la calidad en que actúe.

2. Adjunte los documentos solicitados, de acuerdo a la calidad en que actúa.

3. De clic en el botón "Enviar"

Comprobante de cuenta bancaria *

Elegir archivo 

 Documento solicitado.pdf
175KB 

Código de Verificación *

Digite el texto mostrado bajo este mensaje

9TDB7R 



Enviar

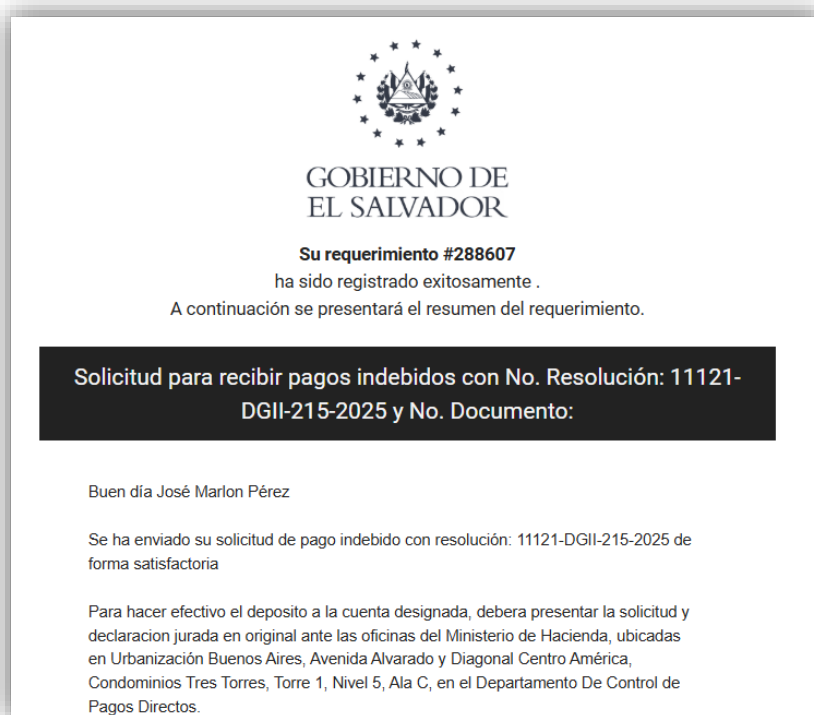
4. Después de dar clic en **Enviar**, mostrará la siguiente pantalla:



5. Recibe correo electrónico con el formulario y documentos adjuntos.



6. Notificación del registro de su número de requerimiento.

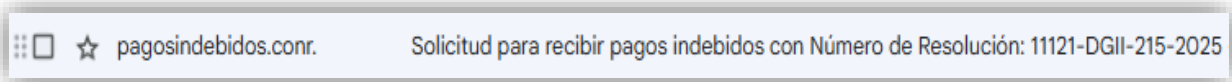


7. Para hacer efectivo el depósito a la cuenta designada, deberá presentar Solicitud y Declaración Jurada en original ante las oficinas del Ministerio de Hacienda, ubicadas en Urbanización Buenos Aires, Avenida Alvarado y Diagonal Centroamérica, Condominios Tres Torres, Torre 1, Nivel 5, Ala C, Departamento de Control de Pagos Directos.
8. Entregada la Solicitud y Declaración Jurada firmadas, el equipo de trabajo del Departamento de Control de Pagos Directos, procederá a realizar las validaciones para realizar la transferencia de fondos solicitada.
9. Usuario recibe notificación de transferencia de fondos.

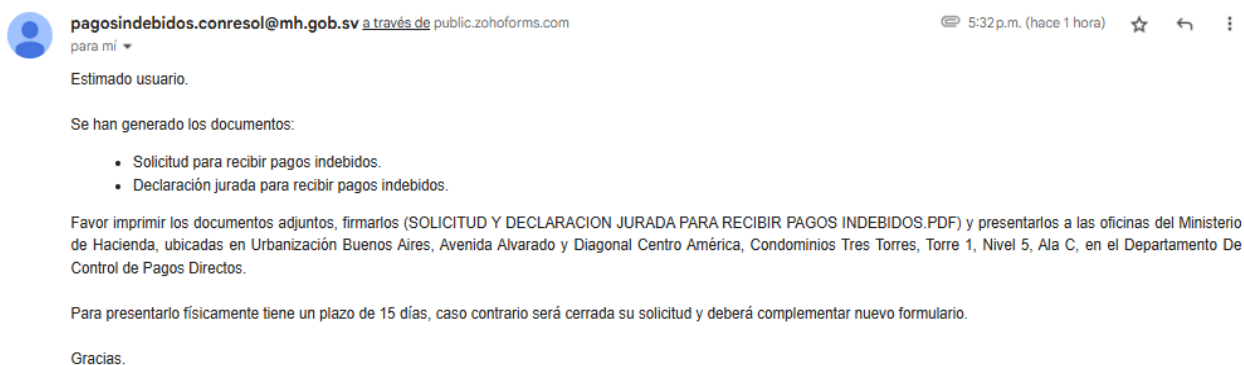
III. INCONSISTENCIA EN LOS DATOS PROPORCIONADOS EN EL FORMULARIO.

Si existiera algún error en los datos del Formulario y requiere realizar alguna modificación, favor proceder según los siguientes pasos:

1. Ingresar al correo electrónico definido en el Formulario para recibir Notificaciones.
2. Ingresar al correo recibido según se muestra.

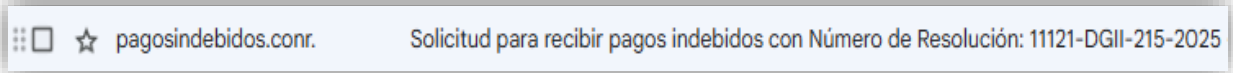


3. Clic en vínculo establecido "Para editar el formulario hacer click en el siguiente enlace".

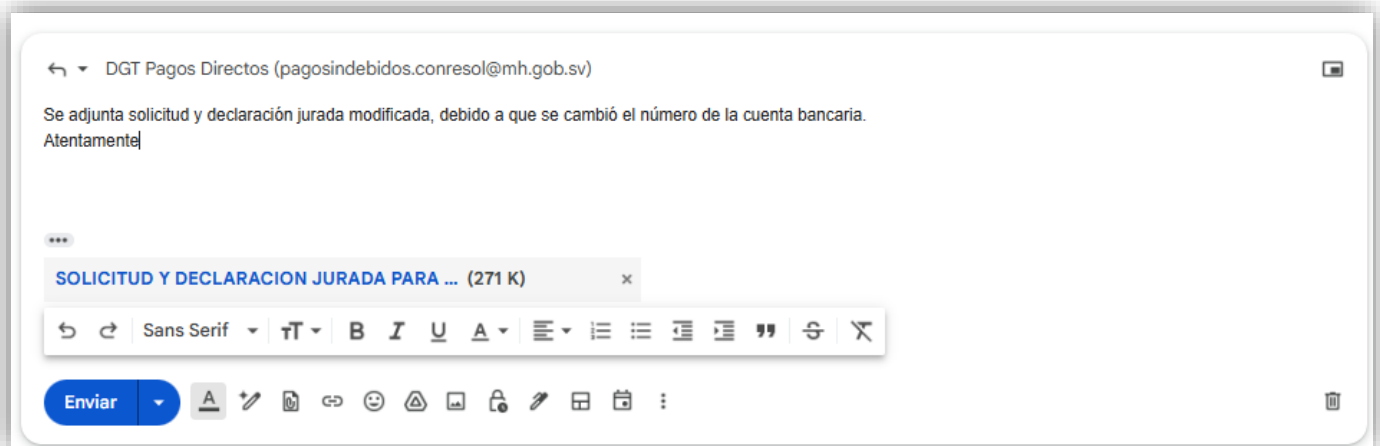
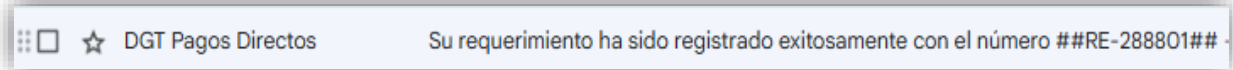


Para editar el formulario hacer click en el siguiente enlace: <https://forms.zohopublic.com/serviciosonlinea/form/2025SolicitudPagosIndebidos/publicrecord/OHbfYLTGD2oNGayQUIjYMaSbLZw-zFNF5b8WCYJhgE>

4. Edite el formulario, en el campo que se ha identificado la inconsistencia y haga clic en enviar.
5. Recibirá correo electrónico, donde se adjunta solicitud y declaración jurada modificada en formato PDF, favor descargar.



6. Identificar correo de creación de requerimiento, responder adjuntando la solicitud y declaración jurada modificada en formato PDF y describir las modificaciones realizadas.



7. Favor imprimir la solicitud y declaración jurada modificada, firmar y presentar de forma física en original ante las oficinas del Ministerio de Hacienda, ubicadas en Urbanización Buenos Aires, Avenida Alvarado y Diagonal Centroamérica, Condominios Tres Torres, Torre 1, Nivel 5, Ala C, Departamento de Control de Pagos Directos.

IV. ASPECTOS IMPORTANTES A CONSIDERAR.

1. Escribir el número de requerimiento en la parte superior derecha de la solicitud y declaración jurada en físico, a ser entregada en el Departamento de Control de Pagos Directos.
2. El proceso de Devolución de Pago Indebido iniciará cuando se presente en físico Solicitud y Declaración Jurada firmada en original, en el Departamento de Control de Pagos Directos, teniendo un plazo para realizar dicha presentación de 15 días hábiles, a partir de la notificación del registro del requerimiento que se envía por correo electrónico.

Contáctenos

Para consultas sobre la solicitud o si después de 15 minutos de enviado el formulario no ha recibido su correo electrónico confirmando la recepción de su requerimiento.

Favor comunicarse a:



Teléfono

2244-3288



Correo Electrónico

consulta.pagosindebidos@mh.gob.sv

