



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 DEVOLUCIÓN POR PAGO INDEBIDO REALIZADO EN EL AÑO CORRIENTE

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	2
OBJETIVOS.....	2
ALCANCE.....	2
I. PARA ACCEDER AL PORTAL:.....	3
II. PARA COMPLETAR EL FORMULARIO:	3
III. INCONSISTENCIA EN LOS DATOS PROPORCIONADOS EN EL FORMULARIO.....	10
IV. ASPECTOS IMPORTANTES A CONSIDERAR.	11

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 el 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:

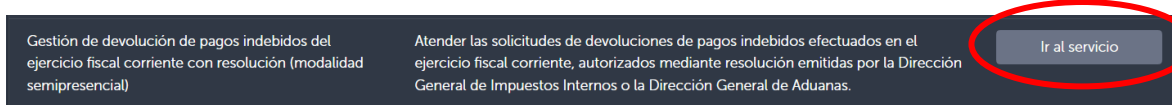
Para iniciar el proceso de Devolución de Pago Indebido con Resolución el contribuyente debe ser previamente notificado por DGII o DGA, según sea el caso.

I. PARA ACCEDER AL PORTAL.

1. Ingresar al sitio web del Ministerio de Hacienda: (www.mh.gob.sv)
2. En el Menú Servicios Frecuentes, seleccionar: "Servicios en línea DGT".



3. Identificar el servicio *"Gestión de devolución de pagos indebidos del ejercicio fiscal corriente con resolución (modalidad semipresencial)"*. Luego dar clic en: "Ir al servicio".



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.

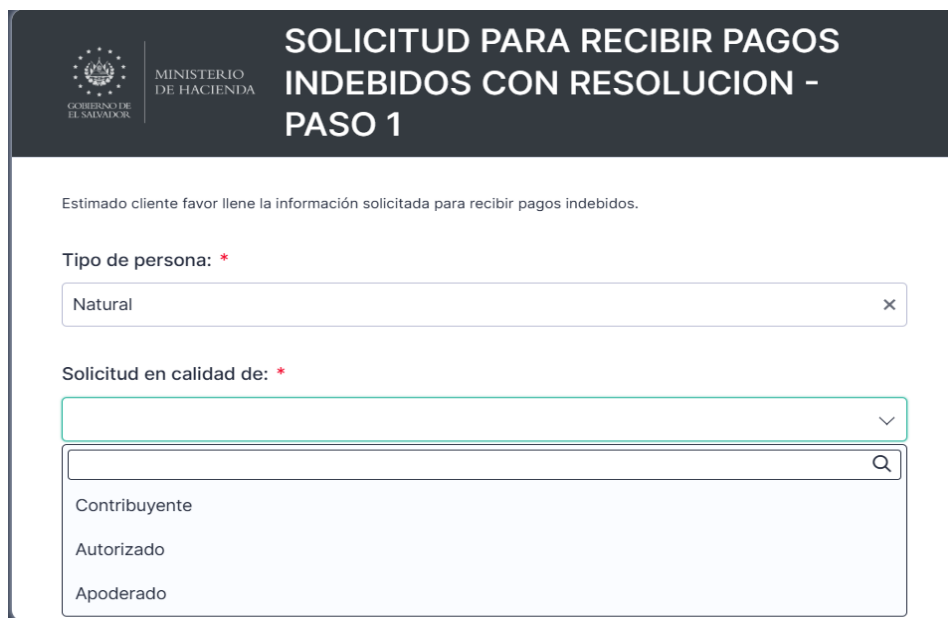
El proceso consiste en 2 pasos, en cada uno recibirá un correo, favor conservarlos ya que le serán de utilidad para el seguimiento que usted pueda realizar.

PASO 1.

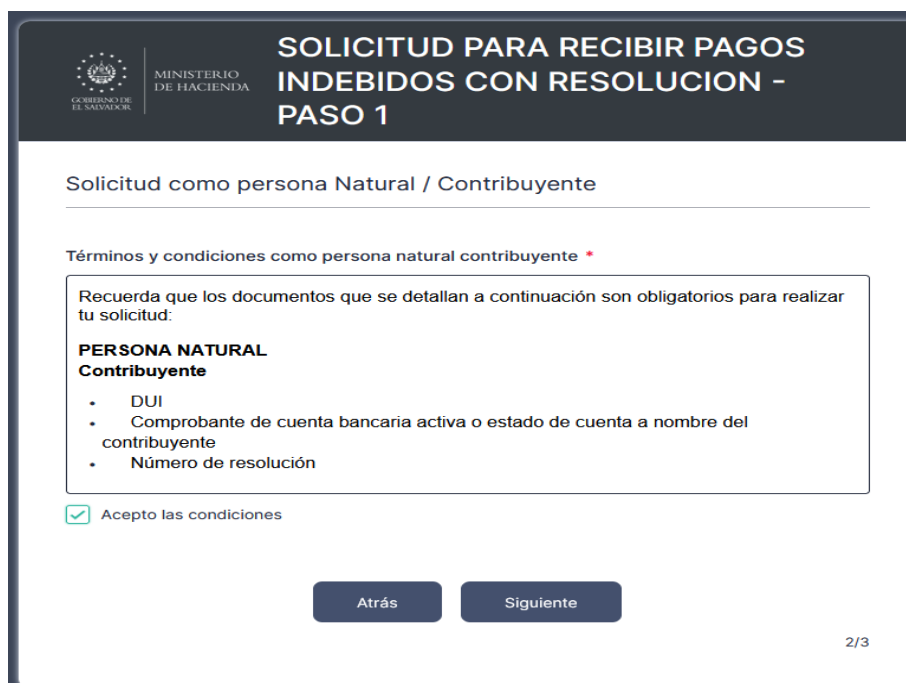
1. Completar todos los campos del formulario.

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

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



2. Acepte las condiciones del Servicio y continúe dando clic en "Siguiente":



3. Complete el Formulario y agregue al final el Código de Verificación: Si el tiempo para agregar el código de verificación ha excedido será necesario agregarlo más de una vez. Tomar en cuenta las MAYÚSCULAS.



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

MINISTERIO
DE HACIENDA

**SOLICITUD PARA RECIBIR PAGOS
INDEBIDOS CON RESOLUCION -
PASO 1**

DATOS DEL CONTRIBUYENTE.
Solicitud como persona Natural / Contribuyente

Ingrese nombres y apellidos: *



NombresPrimer ApellidoSegundo Apellido / Apellido de casada

Teléfono: *



Correo electrónico: *



Código de Verificación *

Digite el texto mostrado bajo
este mensaje

|





El CAPTCHA es incorrecto

Atrás

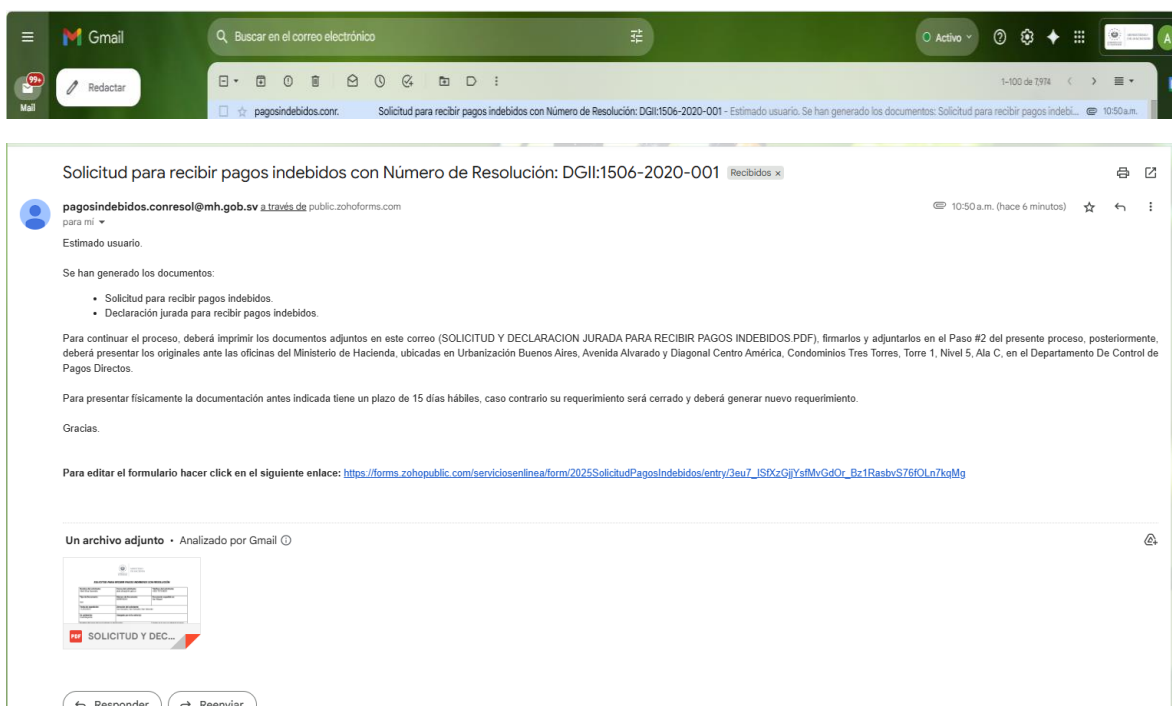
Enviar

Ha finalizado el PASO 1.

Hemos enviado a su correo en formato PDF el Documento que ha completado con algunas indicaciones que son necesarias que ejecute para continuar con el PASO 2, favor revise su Buzón de Correos:

NOTA:

En caso de ser necesaria alguna modificación en el Formulario en este primer correo le hemos agregado un enlace para que pueda realizarla.

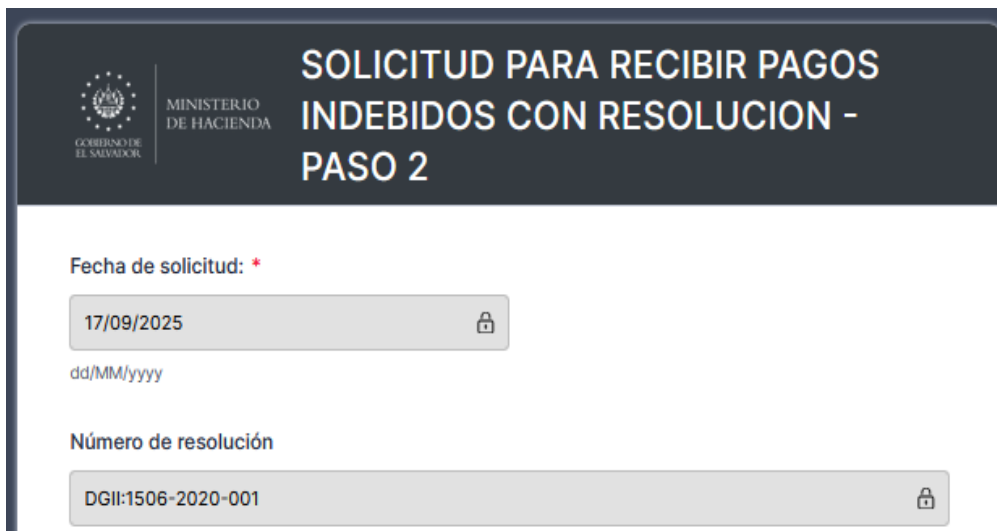


PASO 2

Para continuar favor tomar en cuenta los siguientes pasos:

- IMPRIMIR los documentos (enviados a su correo),
- Regresar al Formulario PASO 2 para continuar con el proceso
- Firmar los Documentos impresos y adjuntarlos en el PASO 2 en el orden indicado en el Formulario:

1. Regrese al Formulario PASO 2 y complemente la información que se solicita:



 MINISTERIO DE HACIENDA

SOLICITUD PARA RECIBIR PAGOS INDEBIDOS CON RESOLUCION - PASO 2

Fecha de solicitud: *

17/09/2025 

dd/MM/yyyy

Número de resolución

DGII:1506-2020-001 

2. Adjunte los Documentos solicitados de acuerdo a la calidad en que actúa (en el ejemplo es como Persona Natural y en calidad de Contribuyente):
 - A) Solicitud de Pagos Indebidos
 - B) Declaración Jurada para recibir Pagos Indebidos
 - C) DUI
 - D) Comprobante de Cuenta Bancaria

Solicitud de pagos indebidos *

Elegir archivo(s)



SOLICITUD PARA RE... pdf
276KB



Declaración jurada para recibir pagos indebidos. *

Elegir archivo



DECLARACION JUR... pdf
276KB



DUI del contribuyente *

Elegir archivo



Nuevo tem 73.jpg
43KB



Comprobante de cuenta bancaria

****Comprobante emitido por el Banco / Estado de Cuenta** ***

Elegir archivo



Comprobante Cuent... jpg
370KB



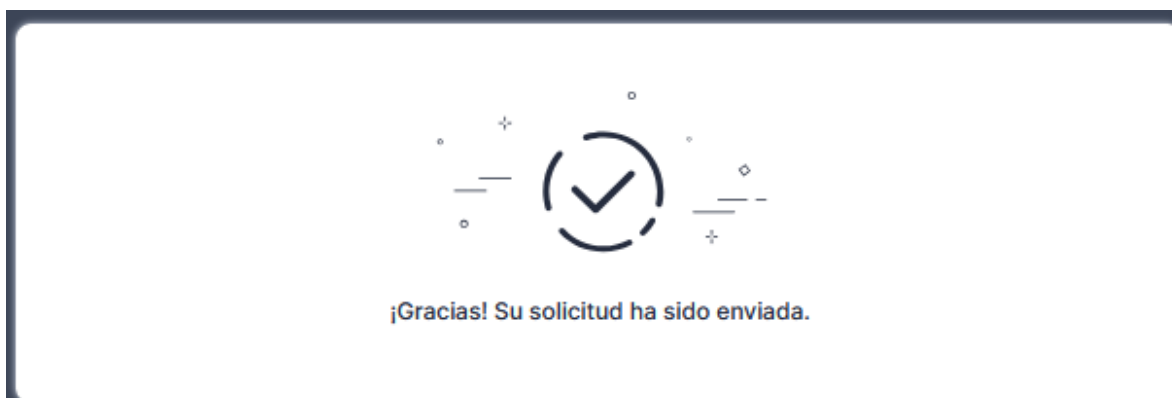
Código de Verificación *

Digite el texto mostrado bajo
este mensaje



LRS61X

3. Ingrese el Código de Verificación
4. De clic en el Botón Enviar



Ha finalizado el PASO 2.

- Recibirá desde la **Mesa de Servicios Notificaciones**, un correo en el cual le proporcionamos el Número de Requerimiento bajo el cual se atenderá su Solicitud, de la misma forma cuando ésta sea atendida le enviaremos un correo de Resolución.

Su requerimiento ha sido registrado exitosamente con el número **##RE-305810##**



Mesa de Servicio NOTIFICACIONES x



Recepcion Mesa de Servicios
para mí ▾

11:43 a.m. (hace 21 minutos) ☆ ↶ ⋮

 Parece que este mensaje está en inglés X
[Traducir al español](#)



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

Su requerimiento #305810

ha sido registrado exitosamente .

A continuación se presentará el resumen del requerimiento.

Solicitud para recibir pagos indebidos con No. Resolución: DGII:1506-2020-001 y No. Documento: 00999423-0

Buen día,

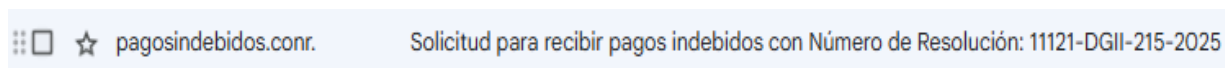
Abel Ulloa ha enviado solicitud de pago indebido con resolución: DGII:1506-2020-001

- 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.
- 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.
- Usuario recibe notificación de transferencia de fondos.

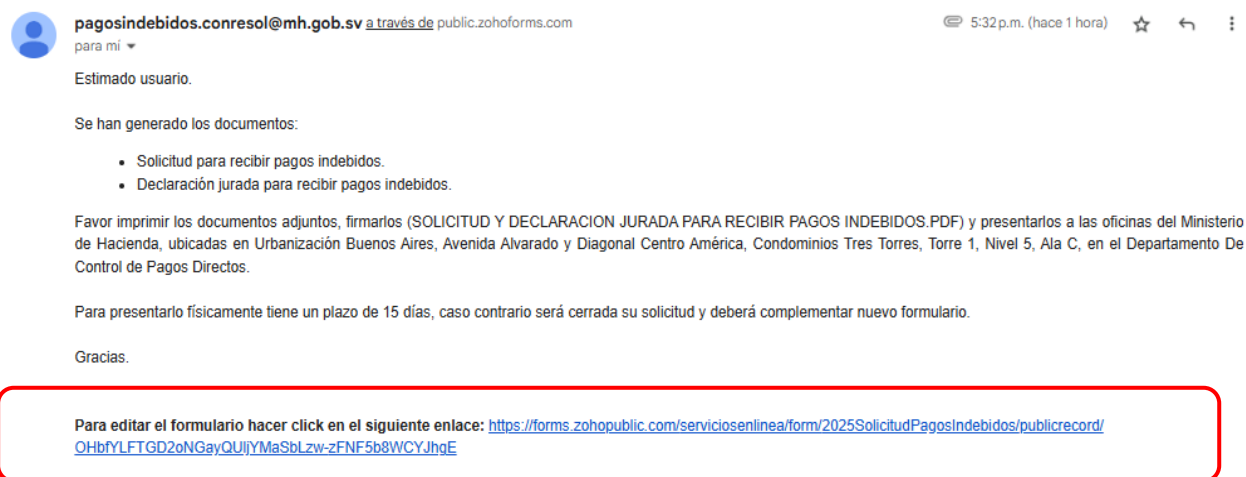
III. INCONSISTENCIA EN LOS DATOS PROPORCIONADOS EN EL FORMULARIO.

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".



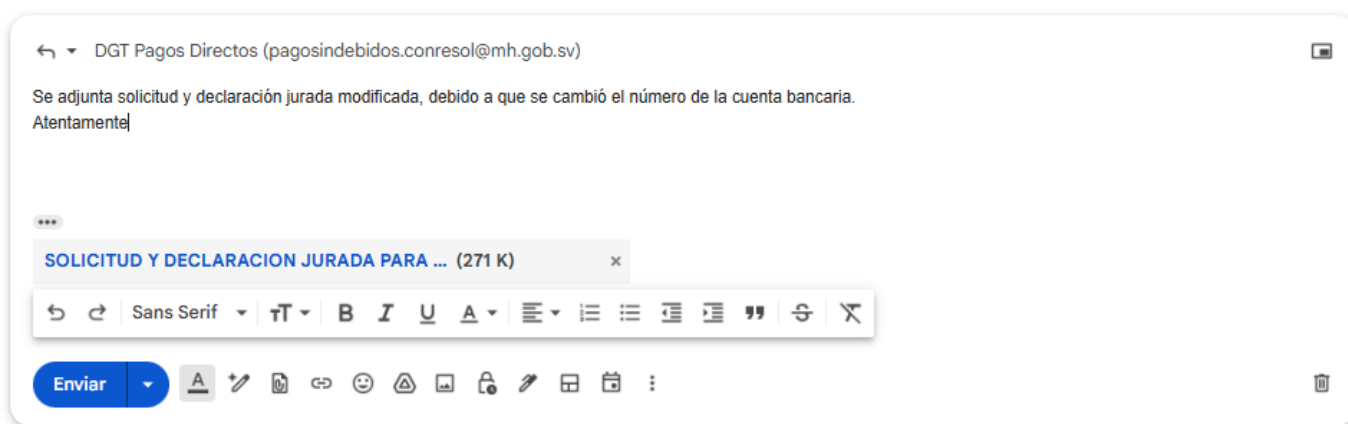
4. Edite el formulario, en el campo que se ha identificado la inconsistencia y haga clic en enviar.

- Recibirá correo electrónico, donde se adjunta solicitud y declaración jurada modificada en formato PDF, favor descargar.

📧 ☆ pagosindebidos.conr. Solicitud para recibir pagos indebidos con Número de Resolución: 11121-DGII-215-2025

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

📧 ☆ DGT Pagos Directos Su requerimiento ha sido registrado exitosamente con el número ##RE-288801##



- 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.

- 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.
- 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

