

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN DE CONSULTAS DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE COMERCIO EXTERIOR
Institución	SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR
Descripción	Es un servicio que se otorga a la ciudadanía en general para que pueda obtener información estadística de comercio exterior tal como: importaciones, exportaciones, recaudaciones, entre otros. Esta información puede ser solicitada mediante un oficio ingresado físicamente a las secretarías de los distritos a nivel nacional o de manera virtual por medio del correo electrónico de Mesa de Servicios.
¿A quién está dirigido?	Los beneficiarios de este trámite son los ciudadanos en general, los operadores de comercio exterior, instituciones públicas y privadas, que requieran información estadística de comercio exterior tal como: importaciones, exportaciones, recaudaciones, obligaciones pendientes, entre otros. Dirigido a: Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio. Resultado a obtener: • Registros de Información de Comercio Exterior
¿Qué necesito para hacer el trámite?	Requisitos Generales: 1. Oficio físico de requerimiento de información debidamente firmado por el solicitante. 2. El solicitante debe adjuntar el Nombramiento del Representante Legal (Documento solicitado únicamente para personas jurídicas). 3. El solicitante debe indicar información de contacto: número de teléfono fijo, número de celular o correo electrónico. Requisitos Específicos: Se debe detallar en el oficio de requerimiento de información datos de: RUC/Cédula, nombres (persona natural o persona jurídica), partidas arancelarias, período de búsqueda, régimen (importación, exportación) u otros campos que se consideren necesarios para realizar una mejor búsqueda de la información. De acuerdo a la normativa vigente, no es factible proporcionar información de terceros.
¿Cómo hago el trámite?	Presencial (Ventanilla de Secretaría General de SENAE) 1. Ingresar la solicitud de información mediante Oficio a través de las ventanillas de atención de Secretaría de los Distritos a nivel nacional. 2. Recibir el documento de respuesta por parte del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE) con la información solicitada. 3. Autorizar la generación de la liquidación de pago por la obtención de la información producto del requerimiento, en el caso que aplique. 4. Realizar el pago de la liquidación emitida por SENAE a través de bancos autorizados, de manera presencial o virtual. 5. Remitir mediante correo electrónico el comprobante de pago de la liquidación. 6. Recibir o retirar la información solicitada. Por Quipux 1. Ingresar la solicitud de información mediante Oficio a través de la herramienta QUIPUX. 2. Recibir el documento de respuesta por parte del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE) con la información solicitada.

3. Autorizar la generación de la liquidación de pago por la obtención de la información producto del requerimiento, en el caso que aplique.
4. Realizar el pago de la liquidación emitida por SENA E a través de bancos autorizados, de manera presencial o virtual.
5. Remitir mediante correo electrónico el comprobante de pago de la liquidación.
6. Recibir o retirar la información solicitada.

Por correo electrónico

1. Remitir la solicitud de información a través del correo electrónico de Mesa de Servicios. (mesadeservicios@aduana.gob.ec)
2. Recibir el documento de respuesta por parte del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE) con la información solicitada.
3. Autorizar la generación de la liquidación de pago por la obtención de la información producto del requerimiento, en el caso que aplique.
4. Realizar el pago de la liquidación emitida por SENA E a través de bancos autorizados, de manera presencial o virtual.
5. Remitir mediante correo electrónico el comprobante de pago de la liquidación.
6. Recibir o retirar la información solicitada.

En línea (<https://servicios.aduana.gob.ec/servicios/ui/senae-login.xhtml>)

1. Acceder al sitio web a través del link <https://servicios.aduana.gob.ec/servicios/ui/senae-login.xhtml> con el respectivo usuario y clave de ECUAPASS
2. Completar la información solicitada dentro del formulario.
3. Recibir el documento de respuesta por parte del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE) con la información solicitada.
4. Autorizar la generación de la liquidación de pago por la obtención de la información producto del requerimiento, en el caso que aplique.
5. Realizar el pago de la liquidación emitida por SENA E a través de bancos autorizados, de manera presencial o virtual.
6. Remitir mediante correo electrónico el comprobante de pago de la liquidación.
7. Recibir o retirar la información solicitada.

Canales de atención:

Correo electrónico, En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial, Sistema de Gestión Documental Quipux (www.gestiondocumental.gob.ec).

¿Cuál es el costo del trámite?

La información generada tiene un costo. De acuerdo a lo establecido en el Art. 2 de la Resolución SENA E-DGN-2013-0299-RE del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, con fecha 9 de agosto de 2013, la tasa fijada para la entrega de información generada es de US \$23.44 por requerimientos de información que tengan un peso de hasta 5 megabytes y por cada megabyte adicional se cobrará una tarifa de US \$9.63.

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

1. Se puede atender dudas o inquietudes a través de la MESA DE SERVICIOS siguiendo los siguientes pasos:

PASO 1: Ingrese a la página <https://mesadeservicios.aduana.gob.ec/>

PASO 2: De click en el recuadro "USUARIO EXTERNO".

PASO 3: Inicie sesión:

Los usuarios que cuenten con dos opciones.

1. Pueden acceder con el mismo usuario y contraseña que usan en el sistema ECUAPASS.

2. Caso contrario el usuario deberá registrarse con su cuenta de correo electrónico.

PASO 4: Si es un nuevo usuario, debe ingresar a: REGISTRESE AHORA.

PASO 5: Ingrese su información personal para crear su cuenta en el Portal.

PASO 6: En caso de olvidar su contraseña, el Senae le proporciona la siguiente opción ¿OLVIDÓ SU CONTRASEÑA?

PASO 7: Una vez que ha iniciado la sesión, podrá ingresar a los formularios del Portal de Mesa de Servicios .

PASO 8: Ingrese al formulario que necesite y registre su solicitud .

PASO 9: Se creará ticket de atención en su bandeja de entrada.

2. Presencial - Ventanillas de secretaría general de los Distritos a nivel nacional: Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00.

Distritos: Guayaquil-Marítimo, Quito, Subdirección de Zona de Carga Aéreo - Guayaquil, Manta, Esmeraldas, Huaquillas, Loja Macará, Latacunga, Subdirección de Apoyo Regional - Quito , Puerto Bolívar, Tulcán.

Dependiendo del Distrito donde se realice el trámite:

Lugares de atención:

Dirección General SENAE: <https://www.aduana.gob.ec/direccion-general/>

Subdirección de Apoyo Regional <https://www.aduana.gob.ec/sar-uo/>

Cuenca <https://www.aduana.gob.ec/cuenca/>

Esmeraldas <https://www.aduana.gob.ec/esmeraldas/>

Guayaquil Pto. Marítimo <https://www.aduana.gob.ec/guayaquil-pto-maritimo/>

Guayaquil – Zona de Carga Aérea <https://www.aduana.gob.ec/guayaquil-zona-de-carga-aerea/>

Huaquillas <https://www.aduana.gob.ec/huaquillas/>

Latacunga <https://www.aduana.gob.ec/latacunga/>

Loja-Macará <https://www.aduana.gob.ec/loja-macara/>

Manta <https://www.aduana.gob.ec/manta/>

Puerto Bolívar <https://www.aduana.gob.ec/pto-bolivar/>

Quito <https://www.aduana.gob.ec/quito/>

Tulcán <https://www.aduana.gob.ec/tulcan/>

Base Legal

- REGLAMENTO AL TÍTULO DE LA FACILITACIÓN ADUANERA PARA EL COMERCIO, DEL LIBRO V DEL CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓN, COMERCIO E INVERSIONES 2025. Art. TODO.
- CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓN, COMERCIO E INVERSIONES COPCI 2025. Art. TODO.
- Resolución No.14-2008-R3 TASA POR PROCESAMIENTO ESPECÍFICO DE DATOS REQUERIDOS QUE APLICARÁ A LAS SOLICITUDES DE LOS OPERADORES DEL COMERCIO EXTERIOR DATOS RELACIONADOS CON INVESTIGACIONES Y SU ACTIVIDAD COMERCIAL QUE NO TENGA EL CARÁCTER DE RESERVADA. Art. TODO.
- Resolución Nro. SENAE-DGN-2013-0299-RE EMITIR ENTREGA DE INFORMACIÓN RELATIVA AL COMERCIO EXTERIOR IMPORTACIONES, EXPORTACIONES Y DEMÁS RÉGIMENES ADUANEROS Y SU RESPECTIVA TASA DE SERVICIO. Art. TODO.

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Jefatura de Atención al Usuario
Correo Electrónico: mesadeservicios@aduana.gob.ec
Teléfono: 1800-238262

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones

2025 Año	09 Mes	0 Volumen de Quejas	232 Volumen de Atenciones
2025	08	0	248
2025	07	2	305
2025	06	0	55
2025	05	1	64
2025	04	0	50
2025	03	1	81
2025	02	0	67
2025	01	1	66
2024	12	0	77
2024	11	2	67
2024	10	0	71
2024	09	0	78
2024	08	0	59
2024	07	0	74
2024	06	0	72
2024	05	0	94
2024	04	0	72
2024	03	0	92
2024	02	0	124
2024	01	0	131
2023	12	0	117
2023	11	1	84
2023	10	0	118
2023	09	0	94
2023	08	0	102
2023	07	0	92
2023	06	0	81
2023	05	0	61
2023	04	0	64
2023	03	0	89
2023	02	0	115

2023 Año	01 Mes	1 Volumen de Quejas	106 Volumen de Atenciones
2022	12	0	107
2022	11	1	121
2022	10	0	42
2022	09	0	32
2022	08	2	45
2022	07	0	31
2022	06	2	26
2022	05	0	32
2022	04	0	32
2022	03	7	46
2022	02	3	24
2022	01	0	11
2021	12	1	40
2021	11	2	33
2021	10	6	36
2021	09	2	20
2021	08	0	41
2021	07	4	37
2021	06	0	21
2021	05	2	38
2021	04	3	27
2021	03	0	30
2021	02	1	25
2021	01	1	30
2020	12	0	47
2020	11	4	40
2020	10	0	38
2020	09	2	40
2020	08	1	33
2020	07	0	37
2020	06	0	20

2020	05	0	19
Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2020	04	0	22
2020	03	2	25
2020	02	2	28
2020	01	1	34