

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN DE CONSULTAS DE INFORMACIÓN EN EL PORTAL LEGAL DE SEGUIMIENTO DE LOS TRÁMITES DE RECLAMOS ADMINISTRATIVOS Y RECURSOS DE REVISIÓN
Institución	SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR
Descripción	<p>Portal legal es un recurso informático que permite a la ciudadanía en general consultar en línea el estado de los diferentes trámites presentados en sede administrativa ante la institución.</p> <p>El portal incluye información sobre reclamos administrativos, recursos de revisión y procedimientos coactivos del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, permitiendo al usuario descargar los documentos asociados a cada etapa del trámite administrativo interpuesto, en el marco de la confidencialidad.</p> <p>Esta herramienta muestra además, un conteo de días hábiles del trámite, lo cual permitirá que los resultados de la eficiencia interna sean reflejados a través del portal legal.</p> <p>En el SENA E trabajamos en la simplificación y automatización de procesos para llevar a los usuarios un servicio integral, logrando además cumplir un paso más en la facilitación del comercio.</p>
¿A quién está dirigido?	<p>Personas con necesidad de consultar información que permita dar seguimiento a los reclamos administrativos o recursos de revisión a través del Portal Legal de la página Web del Senae.</p> <p>Dirigido a: Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	<p>Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio, Registro, certificaciones o constancias.</p> <p>Resultado a obtener:</p> <ul style="list-style-type: none">• Consulta exitosa de los trámites de reclamos administrativos o recursos de revisión con sus diferentes etapas
¿Qué necesito para hacer el trámite?	<p>Requisitos Generales: Haber presentado un reclamo administrativo o un recurso de revisión en contra de los actos administrativos dictados por el Director General o los Directores Distritales del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador que afectaren directamente los derechos del ciudadano.</p>
¿Cómo hago el trámite?	<ol style="list-style-type: none">1. Ingresar a la página Web de Servicios de Senae: https://servicios.aduana.gob.ec/servicios/ui/legal.xhtml.Otra opción para ingresar es a través de la pagina principal de Aduana: www.aduana.gob.ec y luego ingresar al Portal Legal del SENA E, a través de la sección: Servicio al Ciudadano > Portal Legal.2. Desde el Menú principal, acceder a la consulta que requiera, ya sea de reclamo administrativo o de recurso de revisión.3. Ingresar el Registro Único de Contribuyentes (RUC) del usuario a consultar.4. En caso que el usuario requiera descargar los archivos de cada etapa del trámite, debe registrar el número del caso del reclamo administrativo o del recurso de revisión.5. Para cualquier inquietud, el usuario debe remitirse al documento "<i>Acerca de Portal Legal</i>", que se encuentra en el menú principal de la página, en la sección "<i>Acerca De</i>". <p>Canales de atención: Aplicación Móvil, En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web).</p>
¿Cuál es el costo del trámite?	El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Para trámite en línea el servicio se encuentra habilitado las 24 horas a través del siguiente enlace: <http://servicios.aduana.gob.ec/servicios/ui/legal.xhtml>

Base Legal

- [RESOLUCIÓN SENA-E-DGN-2016-0969-RE LINEAMIENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA APLICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NO.CPT-RES-2016-04 DEL COMITÉ DE POLÍTICA TRIBUTARIA.](#) Art. Todo.
- [Resolución No.11-2011-R14 Archivo De Varios Expedientes Administrativos De Agentes De Aduana.](#) Art. Todo.
- [RESOLUCIÓN SENA-E-SENAE-2021-0001-RE Disponer el levantamiento de la suspensión de los plazos y términos ordenada mediante Resolución No.SENA-E-SENAE-2020-0062-RE de 22 de diciembre de 2020.](#) Art. Todo.
- [RESOLUCIÓN No.1602 REGLAMENTO SOBRE ARREGLO DE EXPEDIENTES Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS EN LA CORPORACIÓN ADUANERA ECUATORIANA.](#) Art. Todo.
- [CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓN, COMERCIO E INVERSIONES COPCI 2022.](#) 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
2024	03	0	12
2024	02	0	33
2024	01	0	12
2023	12	0	15
2023	11	0	51
2023	10	0	33
2023	09	0	14
2023	08	0	57
2023	07	0	14
2023	06	0	12
2023	05	0	8
2023	04	0	0
2023	03	0	9
2023	02	3	27
2023	01	0	2
2022	12	4	2

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2022	10	0	2
2022	09	0	2
2022	08	0	2
2022	07	1	5
2022	06	0	7
2022	05	0	13
2022	04	0	4
2022	03	0	8
2022	02	0	2
2022	01	0	2
2021	12	0	2
2021	11	0	13
2021	10	0	16
2021	09	0	48
2021	08	0	22
2021	07	0	4
2021	06	0	14
2021	05	0	9
2021	04	0	17
2021	03	0	5
2021	02	0	22
2021	01	0	13
2020	12	3	15
2020	11	1	33
2020	10	2	40
2020	09	1	32
2020	08	3	12
2020	07	0	8
2020	06	0	19
2020	05	0	13
2020	04	0	0

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2020	03	0	2
2020	02	0	19
2020	01	0	11