

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	ATENCIÓN DE CONSULTAS DE INFORMACIÓN EN EL PORTAL LEGAL DE SEGUIMIENTO DE LOS TRÁMITES DE RECLAMOS ADMINISTRATIVOS Y RECURSOS DE REVISIÓN
<b>Institución</b>	SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR
<b>Descripción</b>	<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>
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<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><b>Dirigido a:</b> Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<p><b>Tipo de Resultado:</b> Acceder a beneficio o servicio, Registro, certificaciones o constancias.</p> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Consulta exitosa de los trámites de reclamos administrativos o recursos de revisión con sus diferentes etapas</li></ul>
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<p><b>Requisitos Generales:</b> 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>
<b>¿Cómo hago el trámite?</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ingresar a la página Web de Servicios de Senae: <a href="https://servicios.aduana.gob.ec/servicios/ui/legal.xhtml">https://servicios.aduana.gob.ec/servicios/ui/legal.xhtml</a>.</li><li>Otra opción para ingresar es a través de la pagina principal de Aduana: <a href="http://www.aduana.gob.ec">www.aduana.gob.ec</a> y luego ingresar al Portal Legal del SENA E, a través de la sección: Servicio al Ciudadano &gt; Portal Legal.</li><li>2. Desde el Menú principal, acceder a la consulta que requiera, ya sea de reclamo administrativo o de recurso de revisión.</li><li>3. Ingresar el Registro Único de Contribuyentes (RUC) del usuario a consultar.</li><li>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.</li><li>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>".</li></ol> <p><b>Canales de atención:</b> Aplicación Móvil, En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web).</p>
<b>¿Cuál es el costo del trámite?</b>	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 SENAЕ-DGN-2016-0969-RE LINEAMIENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA APLICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NO.GPT-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 SENAЕ-SENAЕ-2021-0001-RE Disponer el levantamiento de la suspensión de los plazos y términos ordenada mediante Resolución No.SENAЕ-SENAЕ-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
2025	02	0	23
2025	01	0	5
2024	12	0	2
2024	11	0	0
2024	10	0	4
2024	09	0	19
2024	08	0	6
2024	07	0	34
2024	06	0	1
2024	05	0	11
2024	04	0	34
2024	03	0	12
2024	02	0	33
2024	01	0	12
2023	12	0	15
2023	11	0	51

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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
2022	11	0	2
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

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
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
2020	03	0	2
2020	02	0	19
2020	01	0	11