

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	CANJE Y CAMBIO DE ESPECIES MONETARIAS PARA CIUDADANOS NACIONALES Y EXTRANJEROS
<b>Institución</b>	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR
<b>Descripción</b>	Trámite orientado a canjear y cambiar las especies monetarias dólar presentadas por los ciudadanos nacionales y extranjeros en ventanillas ubicadas en las oficinas de la matriz de Quito, Guayaquil y Cuenca del Banco Central del Ecuador; y, el ciudadano recibe el canje y cambio del dinero de acuerdo a la denominación que solicite.
<b>¿A quién está dirigido?</b>	Ciudadanos nacionales o extranjeros solicitan el canje y cambio de dinero en billetes y/o monedas de distinta denominación, presentando en las ventanillas del Banco Central del Ecuador un documento de identificación emitido por la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación.
<b>Dirigido a:</b>	Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<b>Tipo de Resultado:</b> Acceder a beneficio o servicio.  <b>Resultado a obtener:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Canje y cambio de especies monetarias dólar en todas las denominaciones</li></ul>

**¿Qué necesito para hacer el trámite?****Requisitos Generales:**

1. Requisitos Básicos:
  - Especies monetarias
  - Original de cédula de identidad o cédula digital con aplicación GobEc.

**Requisitos Específicos:**

Requisito alternativo a la cédula de identidad:

- Pasaporte o documento que acredite su estatus migratorio en el Ecuador

Si va a canjear especies monetarias deterioradas en un monto superior a 1000 USD

- Documento que sustente el deterioro del billete.

**NOTA:** Si va a canjear billetes de alta denominación (50 USD ó 100 USD), deberá presentar el documento que sustente el uso o necesidad de dichos billetes, como parte del control interno que realiza el Banco Central del Ecuador en materia de prevención del delito de lavado de activos.

**¿Cómo hago el trámite?**

1. Solicitar turno en información del Banco Central del Ecuador.
2. Entregar especies monetarias en billetes de dólar o monedas fraccionarias y requisitos en ventanilla.
3. Firmar formulario de origen y destino de especies monetarias, en caso de que aplique.
4. Recibir las especies monetarias canjeadas o cambiadas.

**Canales de atención:**

Presencial.

**¿Cuál es el costo del trámite?**

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

**Ventanillas ubicadas en:**

- Edificio matriz- Quito: Av. 10 de Agosto N11-409 y Briceño
- Guayaquil: Parroquia Ximena, calle 9 de Octubre y Pedro Carbo
- Cuenca: Calle Larga y Huaynacapac

**Horario de atención:**

Lunes a viernes de 08h30 a 15h30

**Base Legal**

- [JPRM-2025-006-M.](#) Art. Título I, Sistema Monetario, Capítulo I y IV.
- [BCE-GG-011-2025.](#) Art. Art. 1 - 24.
- [Código Orgánico Monetario y Financiero.](#) Art. Art. 36, 94, 97, 240.

**Contacto para atención ciudadana**

**Funcionario/Dependencia:** Subgerencia de Educación Monetaria y Atención a la Ciudadanía

**Correo Electrónico:** atencionciudadana@bce.ec

**Teléfono:** 023938600 ext 0

**Transparencia**

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	12	1	18364
2025	11	0	15450
2025	10	0	18446
2025	09	0	18502
2025	08	1	18362
2025	07	2	17790
2025	06	2	17573
2025	05	4	17320
2025	04	3	17391
2025	03	0	16398
2025	02	2	16676

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	01	2	15871
2024	12	3	18144
2024	11	2	14887
2024	10	0	16762
2024	09	0	17155
2024	08	1	17796
2024	07	0	18630
2024	06	1	17009
2024	05	4	18363
2024	04	2	16857
2024	03	0	16742
2024	02	1	14846
2024	01	1	14598
2023	12	1	16554
2023	11	1	14799
2023	10	1	15665
2023	09	8	14474
2023	08	1	13557
2023	07	0	13766
2023	06	0	16363
2023	05	0	15879
2023	04	3	14524
2023	03	1	17162
2023	02	2	12844

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	01	2	14837
2022	12	1	130443
2022	11	4	13798
2022	10	2	11049
2022	09	2	11940
2022	08	3	12105
2022	07	1	10913
2022	06	0	9131
2022	05	1	10712
2022	04	1	10328
2022	03	4	10171
2022	02	0	7403
2022	01	1	7038
2021	12	2	9354
2021	11	1	8299
2021	10	0	8263
2021	09	0	8597
2021	08	0	8982
2021	07	0	8158
2021	06	0	7970
2021	05	0	6164
2021	04	1	6308
2021	03	4	6685

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2021	02	1	5549
2021	01	0	5973
2020	12	0	5819
2020	11	0	3690
2020	10	0	4361
2020	09	2	4203
2020	08	0	3522
2020	07	0	3627
2020	06	0	1996
2020	05	0	70
2020	04	0	33
2020	03	0	2481
2020	02	0	978
2020	01	0	1043
2019	12	0	1086
2019	11	0	1033
2019	10	0	1293
2019	09	0	1090
2019	08	0	1049
2019	07	0	1025
2019	06	0	658
2019	05	0	493
2019	04	0	345
2019	03	0	585

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2019	02	0	314
2019	01	1	329
2017	12	0	167154