

# 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 SENAE 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>	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.
<b>Dirigido a:</b>	Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.
<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>

**¿Qué necesito para hacer el trámite?****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.

**¿Cómo hago el trámite?**

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](http://www.aduana.gob.ec) y luego ingresar al Portal Legal del SENAЕ, 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 "*Acerca de Portal Legal*", que se encuentra en el menú principal de la página, en la sección "*Acerca De*".

**Canales de atención:**

Aplicación Móvil, En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web).

**¿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 1602 REGLAMENTO SOBRE ARREGLO DE EXPEDIENTES Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS EN LA CORPORACIÓN ADUANERA ECUATORIANA.](#) Art. TODO.
- [Resolución Nro. SENA-2016-0969-RE LINEAMIENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA APLICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NO. CPT-RES-2016-04 DEL COMITÉ DE POLÍTICA TRIBUTARIA.](#) Art. TODO.
- [Resolución Nro. SENA-SENAE-2021-0001-RE DISPONER EL LEVANTAMIENTO DE SUSPENSIÓN DE PLAZOS Y TÉRMINOS ORDENADA MEDIANTE RESOLUCIÓN SENA-SENAE-2020-0062-RE 22 DICIEMBRE 2020, DEBIENDO REANUDARSE SU CÓMPUTO Y CONTABILIZACIÓN REGULAR.](#) Art. TODO.
- [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 11-2011-R14 CONOCER Y RESOLVER LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS AGENTES DE ADUANA RELACIONADOS CON LA CONCESIÓN DE SUS LICENCIAS.](#) Art. TODO.
- [Resolución Nro. SENA-SENAE-2021-0098-RE DEROGATORIA DE RESOLUCIONES ACTOS NORMATIVOS EXPEDIDOS POR ESTADO DE EXCEPCIÓN.](#) Art. TODO.
- [Resolución Nro. SENA-SENAE-2022-0094-RE SENA-MEE-2-1-001-V3 MANUAL ESPECÍFICO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS Y RECURSOS.](#) Art. TODO.

## Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Jefatura de Atención al Usuario  
**Correo Electrónico:** [mesadeservicios@aduana.gob.ec](mailto:mesadeservicios@aduana.gob.ec)  
**Teléfono:** 1800 238262

## Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	12	0	1
2025	11	0	3
2025	10	0	11
2025	09	0	0
2025	08	0	8
2025	07	0	0
2025	06	0	10
2025	05	0	10
2025	04	0	13
2025	03	0	3
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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