

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	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. 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. 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. 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.
¿A quién está dirigido?	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. 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, Registro, certificaciones o constancias. Resultado a obtener: • Consulta exitosa de los trámites de reclamos administrativos o recursos de revisión con sus diferentes etapas

¿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 y luego ingresar al Portal Legal del SENAE, 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:

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. SENAE-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 Nro. SENAE-SENAE-2021-0001-RE DISPONER EL LEVANTAMIENTO DE SUSPENSIÓN DE PLAZOS Y TÉRMINOS ORDENADA MEDIANTE RESOLUCIÓN SENAE-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. SENAE-SENAE-2021-0098-RE DEROGATORIA DE RESOLUCIONES ACTOS NORMATIVOS EXPEDIDOS POR ESTADO DE EXCEPCIÓN. Art. TODO.](#)
- [Resolución Nro. SENAE-SENAE-2022-0094-RE SENAE-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
Teléfono: 1800 238262

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2026	07	0	2
2026	06	0	16
2026	05	0	0
2026	04	0	10
2026	03	0	13
2026	02	0	5
2026	01	0	35
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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