

# 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>                                  | <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><br/>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><br/>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 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.](#)
- [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 CONCESION 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.](#)
- [REGLAMENTO AL TÍTULO DE LA FACILITACIÓN ADUANERA PARA EL COMERCIO, DEL LIBRO V DEL CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓN, COMERCIO E INVERSIONES 2026. 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 | Requerimientos | Atenciones | Quejas | Denuncias |
|------|-----|----------------|------------|--------|-----------|
| 2026 | 09  | 0              | 2          | 0      | 0         |
| 2026 | 08  | 0              | 2          | 0      | 0         |
| 2026 | 07  |                | 2          | 0      |           |
| 2026 | 06  |                | 16         | 0      |           |
| 2026 | 05  |                | 0          | 0      |           |
| 2026 | 04  |                | 10         | 0      |           |
| 2026 | 03  |                | 13         | 0      |           |
| 2026 | 02  |                | 5          | 0      |           |
| 2026 | 01  |                | 35         | 0      |           |
| 2025 | 12  |                | 1          | 0      |           |
| 2025 | 11  |                | 3          | 0      |           |
| 2025 | 10  |                | 11         | 0      |           |
| 2025 | 09  |                | 0          | 0      |           |
| 2025 | 08  |                | 8          | 0      |           |
| 2025 | 07  |                | 0          | 0      |           |
| 2025 | 06  |                | 10         | 0      |           |
| 2025 | 05  |                | 10         | 0      |           |
| 2025 | 04  |                | 13         | 0      |           |
| 2025 | 03  |                | 3          | 0      |           |
| 2025 | 02  |                | 23         | 0      |           |
| 2025 | 01  |                | 5          | 0      |           |
| 2024 | 12  |                | 2          | 0      |           |
| 2024 | 11  |                | 0          | 0      |           |

| Año  | Mes | Requerimientos | Atenciones | Quejas | Denuncias |
|------|-----|----------------|------------|--------|-----------|
| 2024 | 10  |                | 4          | 0      |           |
| 2024 | 09  |                | 19         | 0      |           |
| 2024 | 08  |                | 6          | 0      |           |
| 2024 | 07  |                | 34         | 0      |           |
| 2024 | 06  |                | 1          | 0      |           |
| 2024 | 05  |                | 11         | 0      |           |
| 2024 | 04  |                | 34         | 0      |           |
| 2024 | 03  |                | 12         | 0      |           |
| 2024 | 02  |                | 33         | 0      |           |
| 2024 | 01  |                | 12         | 0      |           |
| 2023 | 12  |                | 15         | 0      |           |
| 2023 | 11  |                | 51         | 0      |           |
| 2023 | 10  |                | 33         | 0      |           |
| 2023 | 09  |                | 14         | 0      |           |
| 2023 | 08  |                | 57         | 0      |           |
| 2023 | 07  |                | 14         | 0      |           |
| 2023 | 06  |                | 12         | 0      |           |
| 2023 | 05  |                | 8          | 0      |           |
| 2023 | 04  |                | 0          | 0      |           |
| 2023 | 03  |                | 9          | 0      |           |
| 2023 | 02  |                | 27         | 3      |           |
| 2023 | 01  |                | 2          | 0      |           |
| 2022 | 12  |                | 2          | 4      |           |

| Año  | Mes | Requerimientos | Atenciones | Quejas | Denuncias |
|------|-----|----------------|------------|--------|-----------|
| 2022 | 11  |                | 2          | 0      |           |
| 2022 | 10  |                | 2          | 0      |           |
| 2022 | 09  |                | 2          | 0      |           |
| 2022 | 08  |                | 2          | 0      |           |
| 2022 | 07  |                | 5          | 1      |           |
| 2022 | 06  |                | 7          | 0      |           |
| 2022 | 05  |                | 13         | 0      |           |
| 2022 | 04  |                | 4          | 0      |           |
| 2022 | 03  |                | 8          | 0      |           |
| 2022 | 02  |                | 2          | 0      |           |
| 2022 | 01  |                | 2          | 0      |           |
| 2021 | 12  |                | 2          | 0      |           |
| 2021 | 11  |                | 13         | 0      |           |
| 2021 | 10  |                | 16         | 0      |           |
| 2021 | 09  |                | 48         | 0      |           |
| 2021 | 08  |                | 22         | 0      |           |
| 2021 | 07  |                | 4          | 0      |           |
| 2021 | 06  |                | 14         | 0      |           |
| 2021 | 05  |                | 9          | 0      |           |
| 2021 | 04  |                | 17         | 0      |           |
| 2021 | 03  |                | 5          | 0      |           |
| 2021 | 02  |                | 22         | 0      |           |
| 2021 | 01  |                | 13         | 0      |           |

| Año  | Mes | Requerimientos | Atenciones | Quejas | Denuncias |
|------|-----|----------------|------------|--------|-----------|
| 2020 | 12  |                | 15         | 3      |           |
| 2020 | 11  |                | 33         | 1      |           |
| 2020 | 10  |                | 40         | 2      |           |
| 2020 | 09  |                | 32         | 1      |           |
| 2020 | 08  |                | 12         | 3      |           |
| 2020 | 07  |                | 8          | 0      |           |
| 2020 | 06  |                | 19         | 0      |           |
| 2020 | 05  |                | 13         | 0      |           |
| 2020 | 04  |                | 0          | 0      |           |
| 2020 | 03  |                | 2          | 0      |           |
| 2020 | 02  |                | 19         | 0      |           |
| 2020 | 01  |                | 11         | 0      |           |



Validar únicamente en FirmaEC.  
Firmado electrónicamente por:  
**JOSE EDUARDO  
CENTENO ARIZAGA**