

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN DE RECLAMOS ADMINISTRATIVOS EN MATERIA ADUANERA
Institución	SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR
Descripción	Los reclamos administrativos son mecanismos a disposición del sujeto pasivo, para expresar su inconformidad o impugnar los actos y hechos administrativos resultado de la decisión administrativa tributaria que afecten directamente sus derechos.
¿A quién está dirigido?	<p>Toda persona natural o jurídica podrá presentar reclamos administrativos 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 sus derechos.</p> <p>Dirigido a: Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	<p>Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio, Cumplimiento de obligaciones, Registro, certificaciones o constancias.</p> <p>Resultado a obtener:</p> <ul style="list-style-type: none">• ATENCIÓN DE RECLAMO ADMINISTRATIVO EXITOSA

¿Qué necesito para hacer el trámite?

Requisitos Generales:

- Presentar el reclamo administrativo en contra de los actos administrativos dictados por el director general o los directores Distritales del SENAE, dentro del plazo de veinte días contados desde la fecha en que hubiere sido notificado con dicho acto.
- Los requisitos para el contenido del reclamo, según lo dispuesto en el Código Tributario (art. 119) son:

Contenido del reclamo. - La reclamación se presentará por escrito y contendrá:

1. La designación de la autoridad administrativa ante quien se la formule;
2. El nombre y apellido del compareciente; el derecho por el que lo hace; el número del registro de contribuyentes, o el de la cédula de identidad, en su caso.
3. La indicación de su domicilio permanente, y para notificaciones, el que señalare;
4. Mención del acto administrativo objeto del reclamo y la expresión de los fundamentos de hecho y de derecho en que se apoya, expuestos clara y sucintamente;
5. La petición o pretensión concreta que se formule; y,
6. La firma del compareciente, representante o procurador y la del abogado que lo patrocine.

A la reclamación se adjuntarán las pruebas de que se disponga o se solicitará la concesión de un plazo para el efecto.

¿Cómo hago el trámite?

1. Elaborar la solicitud de acuerdo a lo dispuesto en el Código Tributario (art. 119).
2. Entregar la solicitud a través de los canales de atención. Presentar el reclamo administrativo dentro del plazo de veinte días contados desde la fecha en que hubiere sido notificado con dicho acto con los requisitos indicados.

Canales de atención:

Presencial, Sistema de Gestión Documental Quipux
(www.gestiondocumental.gob.ec).

¿Cuál es el costo del trámite?

Los trámites aduaneros no tienen costo, no obstante, el beneficiario debe considerar el pago de servicios propios de logística y honorarios.

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

- Atención Presencial: En las ventanillas de recepción de trámites de la Dirección General y de los Distritos Aduaneros a nivel nacional. En horario de 08:00 am. - 17:00 pm.
- A través del Sistema de Gestión Documental Quipux, en horario 24/7.

Base Legal

- [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-2021-0098-RE DEROGATORIA DE RESOLUCIONES ACTOS NORMATIVOS EXPEDIDOS POR ESTADO DE EXCEPCIÓN.](#) 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 Nro. SENAE-SENAE-2022-0094-RE SENAE-MEE-2-1-001-V3 MANUAL ESPECÍFICO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS Y RECURSOS.](#) 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 1602 REGLAMENTO SOBRE ARREGLO DE EXPEDIENTES Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS EN LA CORPORACIÓN ADUANERA ECUATORIANA.](#) 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: Dirección de Secretaría General / Ventanilla de
Recepción de Trámites
Correo Electrónico: mesadeservicios@aduana.gob.ec
Teléfono: 1800-238262

Transparencia

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2026	09	0	58	0	0
2026	08	0	88	0	0
2026	07		72	0	
2026	06		44	0	
2026	05		45	0	
2026	04		42	0	
2026	03		38	0	
2026	02		47	0	
2026	01		33	0	
2025	12		18	0	
2025	11		23	0	
2025	10		30	0	
2025	09		52	0	
2025	08		34	0	
2025	07		27	0	
2025	06		56	0	
2025	05		37	0	
2025	04		45	0	
2025	03		37	0	
2025	02		14	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2025	01		11	0	
2024	12		32	0	
2024	11		32	0	
2024	10		30	0	
2024	09		44	0	
2024	08		40	0	
2024	07		18	0	
2024	06		19	0	
2024	05		18	0	
2024	04		27	0	
2024	03		26	0	
2024	02		30	0	
2024	01		64	1	
2023	12		22	0	
2023	11		46	0	
2023	10		38	0	
2023	09		41	0	
2023	08		99	0	
2023	07		66	0	
2023	06		69	0	
2023	05		74	0	
2023	04		65	0	
2023	03		65	0	
2023	02		51	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2023	01		56	0	
2022	12		63	1	
2022	11		47	6	
2022	10		44	0	
2022	09		74	0	
2022	08		50	0	
2022	07		80	0	
2022	06		69	0	
2022	05		37	0	
2022	04		77	0	
2022	03		68	0	
2022	02		52	0	
2022	01		60	0	
2021	12		98	0	
2021	11		43	0	
2021	10		48	0	
2021	09		42	0	
2021	08		60	0	
2021	07		63	0	
2021	06		63	0	
2021	05		57	0	
2021	04		99	0	
2021	03		60	0	
2021	02		73	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2021	01		75	0	
2020	12		52	0	
2020	11		92	0	
2020	10		87	0	
2020	09		85	0	
2020	08		68	0	
2020	07		115	0	
2020	06		31	0	
2020	05		7	0	
2020	04		6	0	
2020	03		67	0	
2020	02		65	0	
2020	01		120	0	



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