

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> <hr/> <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 LACORPORACIÓN 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 2025.](#) 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	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2026	03	0	38
2026	02	0	47
2026	01	0	33
2025	12	0	18
2025	11	0	23
2025	10	0	30
2025	09	0	52
2025	08	0	34
2025	07	0	27
2025	06	0	56
2025	05	0	37
2025	04	0	45
2025	03	0	37
2025	02	0	14
2025	01	0	11
2024	12	0	32
2024	11	0	32
2024	10	0	30
2024	09	0	44
2024	08	0	40

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	07	0	18
2024	06	0	19
2024	05	0	18
2024	04	0	27
2024	03	0	26
2024	02	0	30
2024	01	1	64
2023	12	0	22
2023	11	0	46
2023	10	0	38
2023	09	0	41
2023	08	0	99
2023	07	0	66
2023	06	0	69
2023	05	0	74
2023	04	0	65
2023	03	0	65
2023	02	0	51
2023	01	0	56
2022	12	1	63
2022	11	6	47
2022	10	0	44
2022	09	0	74
2022	08	0	50

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2022	07	0	80
2022	06	0	69
2022	05	0	37
2022	04	0	77
2022	03	0	68
2022	02	0	52
2022	01	0	60
2021	12	0	98
2021	11	0	43
2021	10	0	48
2021	09	0	42
2021	08	0	60
2021	07	0	63
2021	06	0	63
2021	05	0	57
2021	04	0	99
2021	03	0	60
2021	02	0	73
2021	01	0	75
2020	12	0	52
2020	11	0	92
2020	10	0	87
2020	09	0	85
2020	08	0	68

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2020	07	0	115
2020	06	0	31
2020	05	0	7
2020	04	0	6
2020	03	0	67
2020	02	0	65
2020	01	0	120