

# Información de Trámite

|                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre Trámite</b>                                           | ATENCIÓN DE RECURSOS DE REVISIÓN EN MATERIA ADUANERA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Institución</b>                                              | SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Descripción</b>                                              | <p>El Director General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador tiene la potestad facultativa extraordinaria de iniciar, de oficio o por insinuación debidamente fundamentada de una persona natural o jurídica, que sea legítima interesada o afectada por los efectos jurídicos de un acto administrativo firme o resolución ejecutoriada de naturaleza tributaria, un proceso de revisión de tales actos o resoluciones que adolezcan de errores de hecho o de derecho.</p> <p>El recurso de revisión puede ser iniciado de oficio o presentado dentro de los términos establecidos en el Art. 143 del Código Orgánico Tributario.</p> |
| <b>¿A quién está dirigido?</b>                                  | <p>Toda persona natural o jurídica podrá presentar una solicitud de recurso de revisión en contra de la resolución de un reclamo administrativo dictado por el Director General o por los Directores Distritales del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador y que hubiere afectado directamente sus derechos.</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, Cumplimiento de obligaciones, Registro, certificaciones o constancias.</p> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ATENCIÓN DE RECURSOS DE REVISION EXITOSA</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>                     | <p><b>Requisitos Generales:</b><br/>El recurso de revisión puede ser iniciado de oficio o presentado dentro de los términos establecidos en el Art. 143 del Código Orgánico Tributario.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>¿Cómo hago el trámite?</b>                                   | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Elaboración de la solicitud de revisión.</li><li>2. Entrega de solicitud del trámite a través de los canales de atención. El recurso de revisión puede ser iniciado de oficio o presentado dentro de los términos establecidos en el Art. 143 del Código Orgánico Tributario.</li></ol> <p><b>Canales de atención:</b><br/>Presencial, Sistema de Gestión Documental Quipux<br/>(<a href="http://www.gestiondocumental.gob.ec">www.gestiondocumental.gob.ec</a>).</p>                                                                                                                               |

¿Cuál es el costo del trámite?

Los trámites aduaneros no tiene costo, no obstante, el beneficiario debe considerar el pago de servicios propios de logística tales como el transporte, almacenaje 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 1602 REGLAMENTO SOBRE ARREGLO DE EXPEDIENTES Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS EN LA CORPORACIÓN ADUANERA ECUATORIANA. 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-DGN-2016-0969-RE LINEAMIENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA APLICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NO. CPT-RES-2016-04 DEL COMITÉ DE POLÍTICA TRIBUTARIA. 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 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.](#)
- [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.](#)

## 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 | 06  | 0                 | 7                     |
| 2026 | 05  | 0                 | 2                     |
| 2026 | 04  | 0                 | 0                     |
| 2026 | 03  | 0                 | 2                     |
| 2026 | 02  | 0                 | 5                     |
| 2026 | 01  | 0                 | 5                     |
| 2025 | 12  | 0                 | 3                     |
| 2025 | 11  | 0                 | 2                     |
| 2025 | 10  | 0                 | 17                    |
| 2025 | 09  | 0                 | 7                     |
| 2025 | 08  | 0                 | 7                     |
| 2025 | 07  | 0                 | 3                     |
| 2025 | 06  | 0                 | 2                     |
| 2025 | 05  | 0                 | 6                     |
| 2025 | 04  | 0                 | 9                     |
| 2025 | 03  | 0                 | 8                     |
| 2025 | 02  | 0                 | 3                     |
| 2025 | 01  | 0                 | 4                     |
| 2024 | 12  | 0                 | 2                     |
| 2024 | 11  | 0                 | 6                     |
| 2024 | 10  | 0                 | 7                     |
| 2024 | 09  | 0                 | 13                    |
| 2024 | 08  | 0                 | 12                    |
| 2024 | 07  | 0                 | 6                     |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2024 | 06  | 0                 | 14                    |
| 2024 | 05  | 0                 | 6                     |
| 2024 | 04  | 0                 | 7                     |
| 2024 | 03  | 0                 | 0                     |
| 2024 | 02  | 0                 | 5                     |
| 2024 | 01  | 0                 | 7                     |
| 2023 | 12  | 0                 | 6                     |
| 2023 | 11  | 0                 | 4                     |
| 2023 | 10  | 1                 | 13                    |
| 2023 | 09  | 0                 | 4                     |
| 2023 | 08  | 0                 | 5                     |
| 2023 | 07  | 0                 | 3                     |
| 2023 | 06  | 0                 | 8                     |
| 2023 | 05  | 0                 | 9                     |
| 2023 | 04  | 0                 | 5                     |
| 2023 | 03  | 0                 | 14                    |
| 2023 | 02  | 0                 | 6                     |
| 2023 | 01  | 0                 | 7                     |
| 2022 | 12  | 0                 | 8                     |
| 2022 | 11  | 0                 | 3                     |
| 2022 | 10  | 0                 | 7                     |
| 2022 | 09  | 0                 | 6                     |
| 2022 | 08  | 0                 | 4                     |
| 2022 | 07  | 0                 | 30                    |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2022 | 06  | 0                 | 9                     |
| 2022 | 05  | 0                 | 0                     |
| 2022 | 04  | 0                 | 4                     |
| 2022 | 03  | 0                 | 7                     |
| 2022 | 02  | 0                 | 19                    |
| 2022 | 01  | 0                 | 5                     |
| 2021 | 12  | 1                 | 14                    |
| 2021 | 11  | 0                 | 5                     |
| 2021 | 10  | 0                 | 5                     |
| 2021 | 09  | 0                 | 3                     |
| 2021 | 08  | 0                 | 9                     |
| 2021 | 07  | 0                 | 9                     |
| 2021 | 06  | 0                 | 12                    |
| 2021 | 05  | 0                 | 7                     |
| 2021 | 04  | 0                 | 8                     |
| 2021 | 03  | 0                 | 6                     |
| 2021 | 02  | 0                 | 5                     |
| 2021 | 01  | 0                 | 7                     |
| 2020 | 12  | 0                 | 17                    |
| 2020 | 11  | 0                 | 10                    |
| 2020 | 10  | 0                 | 9                     |
| 2020 | 09  | 0                 | 6                     |
| 2020 | 08  | 0                 | 9                     |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2020 | 07  | 0                 | 9                     |
| 2020 | 06  | 0                 | 1                     |
| 2020 | 05  | 0                 | 0                     |
| 2020 | 04  | 0                 | 0                     |
| 2020 | 03  | 0                 | 3                     |
| 2020 | 02  | 0                 | 11                    |
| 2020 | 01  | 0                 | 10                    |