

# Información de Trámite

|                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre Trámite</b>                                           | ATENCIÓN DE CONSULTAS DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE COMERCIO EXTERIOR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Institución</b>                                              | SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Descripción</b>                                              | Es un servicio que se otorga a la ciudadanía en general para que pueda obtener información estadística de comercio exterior tal como: importaciones, exportaciones, recaudaciones, entre otros. Esta información puede ser solicitada mediante un oficio ingresado físicamente a las secretarías de los distritos a nivel nacional o de manera virtual por medio del correo electrónico de Mesa de Servicios.                                               |
| <b>¿A quién está dirigido?</b>                                  | <p>Los beneficiarios de este trámite son los ciudadanos en general, los operadores de comercio exterior, instituciones públicas y privadas , que requieran información estadística de comercio exterior tal como: importaciones, exportaciones, recaudaciones, obligaciones pendientes, entre otros.</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.</p> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Registros de Información de Comercio Exterior</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                     |

## ¿Qué necesito para hacer el trámite?

### Requisitos Generales:

1. Oficio físico de requerimiento de información debidamente firmado por el solicitante.
2. El solicitante debe adjuntar el Nombramiento del Representante Legal (Documento solicitado únicamente para personas jurídicas).
3. El solicitante debe indicar información de contacto: número de teléfono fijo, número de celular o correo electrónico.

### Requisitos Específicos:

Se debe detallar en el oficio de requerimiento de información datos de: RUC/Cédula, nombres (persona natural o persona jurídica), partidas arancelarias, período de búsqueda, régimen (importación, exportación) u otros campos que se consideren necesarios para realizar una mejor búsqueda de la información.

De acuerdo a la normativa vigente, no es factible proporcionar información de terceros.

## ¿Cómo hago el trámite?

### Presencial (Ventanilla de Secretaría General de SENAE)

1. Ingresar la solicitud de información mediante Oficio a través de las ventanillas de atención de Secretaría de los Distritos a nivel nacional.
2. Recibir el documento de respuesta por parte del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE) con la información solicitada.
3. Autorizar la generación de la liquidación de pago por la obtención de la información producto del requerimiento, en el caso que aplique.
4. Realizar el pago de la liquidación emitida por SENAE a través de bancos autorizados, de manera presencial o virtual.
5. Remitir mediante correo electrónico el comprobante de pago de la liquidación.
6. Recibir o retirar la información solicitada.

### Por Quipux

1. Ingresar la solicitud de información mediante Oficio a través de la herramienta QUIPUX.
2. Recibir el documento de respuesta por parte del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE) con la información solicitada.
3. Autorizar la generación de la liquidación de pago por la obtención de la información producto del requerimiento, en el caso que aplique.
4. Realizar el pago de la liquidación emitida por SENAE a través de bancos autorizados, de manera presencial o virtual.
5. Remitir mediante correo electrónico el comprobante de pago de la liquidación.
6. Recibir o retirar la información solicitada.

### Por correo electrónico

1. Remitir la solicitud de información a través del correo electrónico de Mesa de Servicios. (mesadeservicios@aduana.gob.ec)
2. Recibir el documento de respuesta por parte del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE) con la información solicitada.
3. Autorizar la generación de la liquidación de pago por la obtención de la información producto del requerimiento, en el caso que aplique.
4. Realizar el pago de la liquidación emitida por SENAE a través de bancos autorizados, de manera presencial o virtual.
5. Remitir mediante correo electrónico el comprobante de pago de la liquidación.
6. Recibir o retirar la información solicitada.

**En línea (<https://servicios.aduana.gob.ec/servicios/ui/senae-login.xhtml>)**

1. Acceder al sitio web a través del link **<https://servicios.aduana.gob.ec/servicios/ui/senae-login.xhtml>** con el respectivo usuario y clave de ECUAPASS
2. Completar la información solicitada dentro del formulario.
3. Recibir el documento de respuesta por parte del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE) con la información solicitada.
4. Autorizar la generación de la liquidación de pago por la obtención de la información producto del requerimiento, en el caso que aplique.
5. Realizar el pago de la liquidación emitida por SENAE a través de bancos autorizados, de manera presencial o virtual.
6. Remitir mediante correo electrónico el comprobante de pago de la liquidación.
7. Recibir o retirar la información solicitada.

**Canales de atención:**

Correo electrónico, En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial, Sistema de Gestión Documental Quipux ([www.gestiondocumental.gob.ec](http://www.gestiondocumental.gob.ec)).

**¿Cuál es el costo del trámite?**

La información generada tiene un costo. De acuerdo a lo establecido en el Art. 2 de la Resolución SENAE-DGN-2013-0299-RE del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, con fecha 9 de agosto de 2013, la tasa fijada para la entrega de información generada es de US \$23.44 por requerimientos de información que tengan un peso de hasta 5 megabytes y por cada megabyte adicional se cobrará una tarifa de US \$9.63.

**¿Dónde y cuál es el horario de atención?**

1. Se puede atender dudas o inquietudes a través de la MESA DE SERVICIOS siguiendo los siguientes pasos:

PASO 1: Ingrese a la página <https://mesadeservicios.aduana.gob.ec/>

PASO 2: De click en el recuadro "USUARIO EXTERNO".

PASO 3: Inicie sesión:

Los usuarios que cuenten con dos opciones.

1. Pueden acceder con el mismo usuario y contraseña que usan en el sistema

ECUAPASS.

2. Caso contrario el usuario deberá registrarse con su cuenta de correo electrónico.

PASO 4: Si es un nuevo usuario, debe ingresar a: REGISTRESE AHORA.

PASO 5: Ingrese su información personal para crear su cuenta en el Portal.

PASO 6: En caso de olvidar su contraseña, el Senae le proporciona la siguiente opción ¿OLVIDÓ SU CONTRASEÑA?

PASO 7: Una vez que ha iniciado la sesión, podrá ingresar a los formularios del Portal de Mesa de Servicios .

PASO 8: Ingrese al formulario que necesite y registre su solicitud .

PASO 9: Se creará ticket de atención en su bandeja de entrada.

2. Presencial - Ventanillas de secretaría general de los Distritos a nivel nacional: Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00.

Distritos: Guayaquil-Marítimo, Quito, Subdirección de Zona de Carga Aéreo - Guayaquil, Manta, Esmeraldas, Huaquillas, Loja Macará, Latacunga, Subdirección de Apoyo Regional - Quito , Puerto Bolívar, Tulcán.

Dependiendo del Distrito donde se realice el trámite:

Lugares de atención:

Dirección General SENAE: <https://www.aduana.gob.ec/direccion-general/>

Subdirección de Apoyo Regional <https://www.aduana.gob.ec/sar-uio/>

Cuenca <https://www.aduana.gob.ec/cuenca/>

Esmeraldas <https://www.aduana.gob.ec/esmeraldas/>

Guayaquil Pto. Marítimo <https://www.aduana.gob.ec/guayaquil-pto-maritimo/>

Guayaquil – Zona de Carga Aérea <https://www.aduana.gob.ec/guayaquil-zona-de-carga-aerea/>

Huaquillas <https://www.aduana.gob.ec/huaquillas/>

Latacunga <https://www.aduana.gob.ec/latacunga/>

Loja-Macará <https://www.aduana.gob.ec/loja-macara/>

Manta <https://www.aduana.gob.ec/manta/>

Puerto Bolívar <https://www.aduana.gob.ec/pto-bolivar/>

Quito <https://www.aduana.gob.ec/quito/>

Tulcán <https://www.aduana.gob.ec/tulcan/>

## Base Legal

- [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 No.14-2008-R3 TASA POR PROCESAMIENTO ESPECÍFICO DE DATOS REQUERIDOS QUE APLICARÁ A LAS SOLICITUDES DE LOS OPERADORES DEL COMERCIO EXTERIOR DATOS RELACIONADOS CON INVESTIGACIONES Y SU ACTIVIDAD COMERCIAL QUE NO TENGA EL CARÁCTER DE RESERVADA. Art. TODO.](#)
- [Resolución Nro. SENAE-DGN-2013-0299-RE EMITIR ENTREGA DE INFORMACIÓN RELATIVA AL COMERCIO EXTERIOR IMPORTACIONES, EXPORTACIONES Y DEMÁS REGÍMENES ADUANEROS Y SU RESPECTIVA TASA DE SERVICIO. 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 | 02  | 0                 | 3402                  |
| 2026 | 01  | 0                 | 237                   |
| 2025 | 12  | 0                 | 153                   |
| 2025 | 11  | 0                 | 185                   |
| 2025 | 10  | 0                 | 197                   |
| 2025 | 09  | 0                 | 232                   |
| 2025 | 08  | 0                 | 248                   |
| 2025 | 07  | 2                 | 305                   |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2025 | 06  | 0                 | 55                    |
| 2025 | 05  | 1                 | 64                    |
| 2025 | 04  | 0                 | 50                    |
| 2025 | 03  | 1                 | 81                    |
| 2025 | 02  | 0                 | 67                    |
| 2025 | 01  | 1                 | 66                    |
| 2024 | 12  | 0                 | 77                    |
| 2024 | 11  | 2                 | 67                    |
| 2024 | 10  | 0                 | 71                    |
| 2024 | 09  | 0                 | 78                    |
| 2024 | 08  | 0                 | 59                    |
| 2024 | 07  | 0                 | 74                    |
| 2024 | 06  | 0                 | 72                    |
| 2024 | 05  | 0                 | 94                    |
| 2024 | 04  | 0                 | 72                    |
| 2024 | 03  | 0                 | 92                    |
| 2024 | 02  | 0                 | 124                   |
| 2024 | 01  | 0                 | 131                   |
| 2023 | 12  | 0                 | 117                   |
| 2023 | 11  | 1                 | 84                    |
| 2023 | 10  | 0                 | 118                   |
| 2023 | 09  | 0                 | 94                    |
| 2023 | 08  | 0                 | 102                   |
| 2023 | 07  | 0                 | 92                    |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2023 | 06  | 0                 | 81                    |
| 2023 | 05  | 0                 | 61                    |
| 2023 | 04  | 0                 | 64                    |
| 2023 | 03  | 0                 | 89                    |
| 2023 | 02  | 0                 | 115                   |
| 2023 | 01  | 1                 | 106                   |
| 2022 | 12  | 0                 | 107                   |
| 2022 | 11  | 1                 | 121                   |
| 2022 | 10  | 0                 | 42                    |
| 2022 | 09  | 0                 | 32                    |
| 2022 | 08  | 2                 | 45                    |
| 2022 | 07  | 0                 | 31                    |
| 2022 | 06  | 2                 | 26                    |
| 2022 | 05  | 0                 | 32                    |
| 2022 | 04  | 0                 | 32                    |
| 2022 | 03  | 7                 | 46                    |
| 2022 | 02  | 3                 | 24                    |
| 2022 | 01  | 0                 | 11                    |
| 2021 | 12  | 1                 | 40                    |
| 2021 | 11  | 2                 | 33                    |
| 2021 | 10  | 6                 | 36                    |
| 2021 | 09  | 2                 | 20                    |
| 2021 | 08  | 0                 | 41                    |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2021 | 07  | 4                 | 37                    |
| 2021 | 06  | 0                 | 21                    |
| 2021 | 05  | 2                 | 38                    |
| 2021 | 04  | 3                 | 27                    |
| 2021 | 03  | 0                 | 30                    |
| 2021 | 02  | 1                 | 25                    |
| 2021 | 01  | 1                 | 30                    |
| 2020 | 12  | 0                 | 47                    |
| 2020 | 11  | 4                 | 40                    |
| 2020 | 10  | 0                 | 38                    |
| 2020 | 09  | 2                 | 40                    |
| 2020 | 08  | 1                 | 33                    |
| 2020 | 07  | 0                 | 37                    |
| 2020 | 06  | 0                 | 20                    |
| 2020 | 05  | 0                 | 19                    |
| 2020 | 04  | 0                 | 22                    |
| 2020 | 03  | 2                 | 25                    |
| 2020 | 02  | 2                 | 28                    |
| 2020 | 01  | 1                 | 34                    |