

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN DE DENUNCIAS EN EL ÁMBITO ADUANERO
Institución	SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR
Descripción	El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, en su decisión de fortalecer la lucha contra la corrupción, el control del contrabando y la subvaloración de mercancías, dispone de una herramienta que permite a los Operadores de Comercio Exterior y al público en general remitir sus denuncias. El SENAE garantiza el tratamiento confidencial de la información presentada, así como, la identidad del denunciante y de las partes intervinientes en todas las etapas del proceso.
¿A quién está dirigido?	Toda persona que tenga conocimiento de la comisión de un delito o situación contraria a la ética que guarde relación con las actividades que se realizan en el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador. Dirigido a: Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	Tipo de Resultado: Registro, certificaciones o constancias. Resultado a obtener: • denuncia presentada
¿Qué necesito para hacer el trámite?	Requisitos Generales: Llenar el formulario de denuncia
¿Cómo hago el trámite?	1. Ingresar la información en el formulario de denuncias 2. Indentificar a involucrados 3. Agregar documentos (en caso de que los hubiere) 4. Colocar los datos de contacto, en caso que desee ser contactado 5. Registrar la denuncia 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?

La funcionalidad de la página web permite el acceso 24/7 a través del enlace <https://www.aduana.gob.ec/atencion-al-usuario/formulario-de-denuncias/denuncia/formulario-de-denuncia/>

Base Legal

- [Resolución Nro. SENAE-SENAE-2022-0051-RE SENAE-ISEW-3-4-001-V1 INSTRUCTIVO DE SISTEMAS PARA EL REGISTRO DE DENUNCIAS A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR. Art. TODO.](#)
- [CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓN, COMERCIO E INVERSIONES COPCI 2025. 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: Jefatura de Atención al Usuario
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	17
2026	04	0	10
2026	03	0	12
2026	02	0	17
2026	01	0	16
2025	12	0	5
2025	11	0	5
2025	10	0	5
2025	09	0	2
2025	08	0	5
2025	07	0	5
2025	06	0	4
2025	05	0	8
2025	04	0	5
2025	03	0	26
2025	02	0	19
2025	01	0	27