

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN DE PETICIONES SOBRE POSIBLES VULNERACIONES DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA
Institución	DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Descripción	Todo persona o grupo de personas, puede solicitar la defensa de sus derechos o los de la naturaleza a la Defensoría del Pueblo. Se realizarán acciones y tramites necesarios para impedir la vulneración y garantizar el respeto de los derechos de las personas afectadas.
¿A quién está dirigido?	Todas las personas ecuatorianas y extranjeras que se encuentren en territorio nacional y personas ecuatorianas en el exterior podrán beneficiarse de la defensa de sus derechos mediante este trámite. También se puede conocer por medio de este trámite, las peticiones relacionadas a los derechos de la naturaleza. Dirigido a: Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio. Resultado a obtener: La protección y tutela de un derecho humano o de la naturaleza
¿Qué necesito para hacer el trámite?	Requisitos Generales: - Documentos que respalden la petición: En el caso de que su petición sea sobre un derecho de personas usuarias de servicios domiciliarios (agua, luz, teléfono, alcantarillado, gas etc.) o consumidoras (personas que adquieren bienes o servicios). Así como en los casos en los que se solicite vigilancia al debido proceso, se deberá además cumplir los requisitos especiales. Requisitos Específicos: Protección de derechos de personas usuarias de servicios domiciliarios o consumidoras: - Adjuntar la documentación que pruebe que se acudió a otra institución pública para resolver el caso y ésta no actuó. Protección de derechos a través de la vigilancia al debido proceso: - Adjuntar la documentación que indique que se pudo haber vulnerado el debido proceso.
¿Cómo hago el trámite?	Ingreso a través del GOB.EC: - Ingrese a: www.gob.ec; - Seleccione en la parte superior Instituciones; - Busque la institución en el portal DEFENSORIA DEL PUEBLO; - Busque y seleccione el trámite requerido; - Revise los requisitos y proceso para realizar el trámite; Ingreso a través del Sistema Quipux: - Regístrese gratuitamente al sistema QUIPUX; - Ingrese al Sistema Quipux; - Seleccione nuevo documento; - Seleccione o crea al destinatario dentro del sistema Quipux, dirigido a la Máxima Autoridad o sus Delegados Provinciales, de acuerdo a su jurisdicción territorial; - Digite el asunto del documento; - Describa su petición requerida;

7. Acepte, firme y envíe el documento digital;

8. El sistema le da un número de documento que podrá dar seguimiento a su petición.

Presencial:

La persona usuaria indicará la queja, petición o denuncia, para la cual la persona especialista, realizará el análisis de la petición para determinar la competencia de la Defensoría del Pueblo, para intervenir como Institución Nacional de Derechos Humanos; o direccionar mediante asesoramiento a la institución u organismo competente de proteger los derechos que presuntamente son o fueron vulnerados.”

Canales de atención:

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

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Horario de atención:

Lunes a viernes de 08h30 a 17h00 en las oficinas de todo el país.

Provincia	Cantón	Dirección
Azogues	Cañar	Av. 16 de abril y Babahoyo, 2do piso, edificio del Centro de Atención Ciudadana de Azogues.
Azuay	Cuenca	Gran Colombia N 22-192 y Unión Nacional, Edificio Cordero
Bolívar	Guaranda	Manuela Cañizares, entre Pichincha y Antigua Colombia
Cañar	Cañar	Calles Pichincha y Sucre, 2do piso, Centro Cívico
Carchi	Tulcán	Calle Bolívar No. 51034 y 10 de agosto
Chimborazo	Riobamba	Av. Unidad Nacional y Calicuchima (esq.) frente TVS.
Cotopaxi	Latacunga	Calle Quito y Márquez de Maenza
El Oro	Machala	Guayas y Pasaje, junto a la UNE del edificio 1545
Esmeraldas	Esmeraldas	Av. Jaime Roldos Aguilera y entrada al puerto pesquero, segundo piso. Segundo edificio
Esmeraldas	San Lorenzo	Eloy Alfaro y 27 de Noviembre, Barrio Las Mercedes, Cantón San Lorenzo
Galápagos	Pto. Baquerizo Moreno / Isla San Cristóbal	Gabriel García Moreno s/n y Vicente Rocafuerte
Guayas	Guayaquil	Ed. Ex-Banco del Azuay, calles Pedro Carbo y 9 de Octubre, esq. Centro de Atención Ciudadana, ala B. segundo piso, Av. Cristóbal Colón y vía Milagro Km. 26.
Guayas	Milagro	Sucre 9-70 entre Padre Juan de Velasco y Cristóbal Colón
Imbabura	Ibarra	Av. Cuxibamba 01-89 entre Tena y Ancón, edificio Imperio, 2do. Piso
Loja	Loja	Calle Sucre entre 10 de agosto y General Barona (Centro Comercial Eugenio Espejo)
Los Ríos	Babahoyo	Calle 12 de Octubre s/n entre la novena y la décima.
Los Ríos	Quevedo	Plutarco Moreira, entre Sixto Durán Ballén e intersección By Pass, edificio del Consejo de la Judicatura Chone
Manabí	Chone	Urba. Manta 2000, manz. 27, lote 17, vía a San Mateo, frente a la Asoc. De Abogados de Manta.
Manabí	Manta	Av. Los Nardos y 15 de abril, atrás del Ecu 911 en la vía a Santa Ana
Manabí	Portoviejo	Sor María Troncatti, entre Wilson Vinueza y Capitán Villanueva
Morona Santiago	Macas	Calle García Moreno 449 y Simón Bolívar
Napo	Tena	Calle Aguarico y Quito esquina.
Orellana	Coca	Benigno Malo y Av. Monseñor Alberto Zambrano (junto a las oficinas de la policía Judicial y diagonal al ed. Del Cons. De la Judicatura).
Pastaza	Puyo	Av. De la Prensa N54-97 y Jorge Piedra
Pichincha	Quito	Av. 12 de Octubre N16-114 y Pasaje Nicolás Jiménez
Pichincha	Edificio Matriz	Calle Carlos Espinoza Larrea, entre calles quinta y sexta, ciudadela Santa Prisca, Edificio Centro de Atención Ciudadana, planta baja
Santa Elena	Santa Elena	Clemencia de Mora s/n y Tiputini
Santo Domingo de los Tsáchilas	Santo Domingo	

Sucumbíos	Lago Agrio	Av. Circunvalación y Av. Gonzalo López Marañón, edificio del Centro de Atención Ciudadana de Nueva Loja, 2do piso
Tungurahua	Ambato	Castillo 458 entre Sucre y Bolívar, Edif. Clantour junto al IESS, 3er. Piso, 4to Piso
Zamora Chinchipe	Zamora	Av. Heróes de Paquisha y García Moreno (esquina)

Base Legal

- [Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores..](#) Art. 83.
- [Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional.](#) Art. 9 y 21.
- [Código de la Niñez y Adolescencia.](#) Art. 208.
- [LEY PARA PREVENIR Y ERRADICAR LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES.](#) Art. 37.
- [Ley Orgánica de Discapacidades.](#) Art. 100.
- [Constitución de la República del Ecuador.](#) Art. 215.
- [Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo.](#) Art. 2, 6 y 9.
- [21 Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.](#) Art. 81.

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Coordinación General de Protección de Derechos Humanos y de la Naturaleza
Correo Electrónico: rodrigo.varela@dpe.gob.ec
Teléfono: (02) 3829670 / (02) 2900834 / (02) 2235439 / (02) 2521082

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	04	0	1258
2025	03	0	965
2025	02	0	1330
2025	01	0	332
2024	12	0	2178
2024	11	1	2079
2024	10	0	2093
2024	09	0	2086
2024	08	0	2390
2024	07	1	2012
2024	06	0	2311
2024	05	0	2096
2024	04	0	2424
2024	03	0	2735
2024	02	0	2732
2024	01	0	2513
2023	12	1	2120

2023 Año	11 Mes	2 Volumen de Quejas	2341 Volumen de Atenciones
2023	10	0	2632
2023	09	0	2655
2023	08	0	2614
2023	07	0	2679
2023	06	0	2501
2023	05	0	2297
2023	04	0	1957
2023	03	0	2386
2023	02	0	1668
2023	01	0	1727
2022	10	0	3070
2022	09	0	3091
2022	08	0	2652
2022	07	0	2606
2022	06	0	3003
2022	05	0	3055
2022	04	0	2750
2022	03	0	3206
2022	02	0	1881
2022	01	0	1731
2021	12	0	860
2021	11	0	863
2021	10	0	913
2021	09	0	1024
2021	08	0	957
2021	07	0	1050
2021	06	0	1346
2021	05	0	1190
2021	04	0	1248
2021	03	0	915
2021	02	0	609

2021 Año	01 Mes	0 Volumen de Quejas	683 Volumen de Atenciones
2020	12	0	2145
2020	11	0	1943
2020	10	0	2353
2020	09	0	30
2020	08	0	2332
2020	07	0	1853
2020	06	0	1853
2020	05	0	1328
2020	04	0	882
2020	03	0	1785
2020	02	0	2439
2020	01	0	3219
2019	12	4	2349
2019	11	1	3197
2019	10	3	2910
2019	09	4	3333
2019	08	1	2892
2019	07	1	3486
2019	06	0	3395
2019	05	2	2719
2019	04	0	3173
2019	03	3	2794
2019	02	0	2800
2019	01	0	2855