

# Información de Trámite

|                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre Trámite</b>                                           | ATENCIÓN DE PETICIONES SOBRE POSIBLES VULNERACIONES DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Institución</b>                                              | DEFENSORÍA DEL PUEBLO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Descripción</b>                                              | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>¿A quién está dirigido?</b>                                  | <p>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.</p> <p><b>Dirigido a:</b><br/>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>• La protección y tutela de un derecho humano o de la naturaleza</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>                     | <p><b>Requisitos Generales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Documentos que respalden la petición:<br/>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).<br/>Así como en los casos en los que se solicite vigilancia al debido proceso, se deberá además cumplir los requisitos especiales.</li></ul> <p><b>Requisitos Específicos:</b></p> <p><b>Protección de derechos de personas usuarias de servicios domiciliarios o consumidoras:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Adjuntar la documentación que pruebe que se acudió a otra institución pública para resolver el caso y ésta no actuó.</li></ol> <p><b>Protección de derechos a través de la vigilancia al debido proceso:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Adjuntar la documentación que indique que se pudo haber vulnerado el debido proceso.</li></ol> |
| <b>¿Cómo hago el trámite?</b>                                   | <p><b>Presencial:</b><br/>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."</p> <p><b>Ingreso a través del GOB.EC:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Ingrese a: <a href="http://www.gob.ec">www.gob.ec</a>;</li><li>2. Seleccione en la parte superior Instituciones;</li><li>3. Busque la institución en el portal DEFENSORIA DEL PUEBLO;</li><li>4. Busque y seleccione el trámite requerido;</li><li>5. Revise los requisitos y proceso para realizar el trámite;</li></ol> <p><b>Ingreso a través del Sistema Quipux:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Regístrese gratuitamente al sistema QUIPUX;</li></ol>               |

2. Ingrese al Sistema Quipux;
3. Seleccione nuevo documento;
4. Seleccione o crea al destinatario dentro del sistema Quipux, dirigido a la Máxima Autoridad o sus Delegados Provinciales, de acuerdo a su jurisdicción territorial;
5. Digite el asunto del documento;
6. 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.

**Ingreso a través de Contacto Ciudadano Digital:**

1. Ingrese a: [www.dpe.gob.ec](http://www.dpe.gob.ec)
2. Seleccione la opción de Contacto Ciudadano Digital
3. Regístrese para poder ingresar al aplicativo tecnológico
4. Una vez que pueda acceder como usuario/a registrado seleccione la opción de efectuar requerimiento

**Canales de atención:**

Presencial, Sistema de Gestión Documental Quipux ([www.gestiondocumental.gob.ec](http://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 Vinuesa 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                                                                                          |

|                                |                 |                                                                                                                                       |
|--------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pastaza                        | Puyo            | de la policía Judicial y digagonal al ed. Del Cons. De la Judicatura).                                                                |
| Pichincha                      | Quito           | Av. De la Prensa N54-97 y Jorge Piedra                                                                                                |
| Pichincha                      | Edificio Matriz | Av. 12 de Octubre N16-114 y Pasaje Nicolás Jiménez                                                                                    |
| Santa Elena                    | Santa Elena     | Calle Carlos Espinoza Larrea, entre calles quinta y sexta, ciudadela Santa Prisca, Edificio Centro de Atención Ciudadana, planta baja |
| Santo Domingo de los Tsáchilas | Santo Domingo   | Clemencia de Mora s/n y Tiputini                                                                                                      |
| Sucumbíos                      | Lago Agrio      | Av. Circunvalación y Av. Gonzalo López Maraño, 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:** miguel.chimborazo@dpe.gob.ec  
**Teléfono:** (02) 3829670 / (02) 2900834 / (02) 2235439 / (02) 2521082

## Transparencia

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2025 | 08  | 0                 | 1329                  |
| 2025 | 07  | 0                 | 1431                  |
| 2025 | 06  | 0                 | 1429                  |
| 2025 | 05  | 0                 | 1360                  |
| 2025 | 04  | 0                 | 1258                  |
| 2025 | 03  | 0                 | 1122                  |
| 2025 | 02  | 0                 | 1177                  |
| 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                  |

| Año<br>2024 | Mes<br>06 | Volumen de Quejas<br>0 | Volumen de Atenciones<br>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        | 11        | 2                      | 2341                          |
| 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                          |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2021 | 06  | 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 | 01  | 0                 | 683                   |
| 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                  |
| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |