

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? | <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>Dirigido a: Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p> |
| ¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite? | <p>Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio.</p> <p>Resultado a obtener:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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:

1. 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:

1. Adjuntar la documentación que indique que se pudo haber vulnerado el debido proceso.

¿Cómo hago el trámite?

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.”

Ingreso a través del GOB.EC:

1. Ingrese a: www.gob.ec;
2. Seleccione en la parte superior Instituciones;
3. Busque la institución en el portal DEFENSORIA DEL PUEBLO;
4. Busque y seleccione el trámite requerido;
5. Revise los requisitos y proceso para realizar el trámite;

Ingreso a través del Sistema Quipux:

1. Regístrese gratuitamente al sistema QUIPUX;
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
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).

¿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 |
| | Pto. Baquerizo | |
| Galápagos | 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. |
| Guayas | Milagro | Centro de Atención Ciudadana, ala B. segundo piso, Av. Cristóbal Colón y vía Milagro Km. 26. |
| Imbabura | Ibarra | Sucre 9-70 entre Padre Juan de Velasco y Cristóbal Colón |
| Loja | Loja | Av. Cuxibamba 01-89 entre Tena y Ancón, edificio Imperio, 2do. Piso |
| Los Ríos | Babahoyo | Calle Sucre entre 10 de agosto y General Barona (Centro Comercial Eugenio Espejo) |
| Los Ríos | Quevedo | Calle 12 de Octubre s/n entre la novena y la décima. |
| Manabí | Chone | Plutarco Moreira, entre Sixto Durán Ballén e intersección By Pass, edificio del Consejo de la Judicatura Chone |
| Manabí | Manta | Urba. Manta 2000, manz. 27, lote 17, vía a San Mateo, frente a la Asoc. De Abogados de Manta. |
| Manabí | Portoviejo | Av. Los Nardos y 15 de abril, atrás del Ecu 911 en la vía a Santa Ana |
| Morona Santiago | Macas | Sor María Troncatti, entre Wilson Vinuesa y Capitán Villanueva |
| Napo | Tena | Calle García Moreno 449 y Simón Bolívar |
| Orellana | Coca | Calle Aguarico y Quito esquina. |
| Pastaza | Puyo | Benigno Malo y Av. Monseñor Alberto Zambrano (junto a las oficinas 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

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

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 | 11 | 0 | 1222 |
| 2025 | 10 | 0 | 1420 |
| 2025 | 09 | 0 | 1525 |

| 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 |
| 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 | 11 | 2 | 2341 |
| 2023 | 10 | 0 | 2632 |
| 2023 | 09 | 0 | 2655 |

| Año | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 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 |

| Año | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 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 |

| Año | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2019 | 06 | 0 | 3395 |
| 2019 | 05 | 2 | 2719 |
| 2019 | 04 | 0 | 3173 |
| 2019 | 03 | 3 | 2794 |
| 2019 | 02 | 0 | 2800 |
| 2019 | 01 | 0 | 2855 |