

# 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> Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<p><b>Tipo de Resultado:</b> Acceder a beneficio o servicio.</p> <hr/> <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>

¿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](http://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](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.
Guayas	Milagro	Centro de Atención Ciudadana, ala B. segundo piso, Av. Cristóbal Colón y via 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 Vinueza 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 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 Zamora Av. Heróes de Paquisha y García Moreno  
Chinchiipe (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
2026	03	0	1496
2026	02	0	1246
2026	01	0	1282
2025	12	1	1268
2025	11	1	1222
2025	10	0	1420
2025	09	0	1525
2025	08	0	1329
2025	07	1	1431

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
2025	06	1	1429
2025	05	0	1360
2025	04	3	1258
2025	03	0	1122
2025	02	1	1177
2025	01	3	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
2023	08	0	2614

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
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

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
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

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
2019	05	2	2719
2019	04	0	3173
2019	03	3	2794
2019	02	0	2800
2019	01	0	2855