Información de Trámite

Nombre Trámite	PETICIÓN DE ATENCIÓN EN 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 analizará el contenido y circunstancias que se presentan en la petición formulada por la persona usuaria para determinar la competencia e intervención de la Defensoría del Pueblo como Institución Nacional de Derechos Humanos; así como, el tipo de trámite defensorial que se aplicará. Con ello, 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:
Petición de la persona.

Es la solicitud verbal o escrita que se puede ejercer de forma individual o colectiva y consiste en la facultad de dirigirse a la Defensoría del Pueblo, o bien poner en conocimiento de ciertos hechos, o reclamar una intervención, o ambas cosas a la vez.

Requisitos Específicos:
Protección de derechos de personas usuarias de servicios domiciliarios (agua, luz, teléfono, alcantarillado, gas etc.) o consumidoras (personas que adquieren bienes o servicios):
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:
Presentar el consentimiento previo libre, inequívoco e informado de la persona titular para el tratamiento de sus datos personales (autorización) y la petición de forma escrita o verbal por parte de la persona usuaria, y en caso de que presenten documentos que sustenten su requerimiento se los revisa la información con la finalidad de determinar si la petición se encuentra dentro de las competencias de la institución; en caso de que la persona usuaria manifieste no disponer en ese momento de la documentación de sustento, se brindará el asesoramiento correspondiente, informando que podrá ser atendida por cualquier canal habilitado por la institución con la información y/o documentación completa.

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
Galápagos	Pto. Baquerizo Moreno / Isla San Cristóbal	Gabriel García Moreno s/n y Vicente Rocafuerte
Guayas	Guayaquil	9 de Octubre 219 y Pedro Carbo. Edificio BIESS, 5to. y 6to. piso.
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, via 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 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. 3, 6, 22 y 24.
- 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.
- Ley Orgánica de Comunicación. Art. 23, 24, 25, 28, 36, 62, 67, 68.

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	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2026	10	1466	1466	0	0
2026	09	1600	1600	0	0
2026	08		1341	0	
2026	07		1576	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2026	06		1585	0	
2026	05		1564	1	
2026	04		1222	1	
2026	03		1496	1	
2026	02		1246	1	
2026	01		1282	0	
2025	12		1268	1	
2025	11		1222	1	
2025	10		1420	0	
2025	09		1525	0	
2025	08		1329	0	
2025	07		1431	1	
2025	06		1429	1	
2025	05		1360	0	
2025	04		1258	3	
2025	03		1122	0	
2025	02		1177	1	
2025	01		332	3	
2024	12		2178	0	
2024	11		2079	1	
2024	10		2093	0	
2024	09		2086	0	
2024	08		2390	0	
2024	07		2012	1	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2024	06		2311	0	
2024	05		2096	0	
2024	04		2424	0	
2024	03		2735	0	
2024	02		2732	0	
2024	01		2513	0	
2023	12		2120	1	
2023	11		2341	2	
2023	10		2632	0	
2023	09		2655	0	
2023	08		2614	0	
2023	07		2679	0	
2023	06		2501	0	
2023	05		2297	0	
2023	04		1957	0	
2023	03		2386	0	
2023	02		1668	0	
2023	01		1727	0	
2022	10		3070	0	
2022	09		3091	0	
2022	08		2652	0	
2022	07		2606	0	
2022	06		3003	0	
2022	05		3055	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2022	04		2750	0	
2022	03		3206	0	
2022	02		1881	0	
2022	01		1731	0	
2021	12		860	0	
2021	11		863	0	
2021	10		913	0	
2021	09		1024	0	
2021	08		957	0	
2021	07		1050	0	
2021	06		1346	0	
2021	05		1190	0	
2021	04		1248	0	
2021	03		915	0	
2021	02		609	0	
2021	01		683	0	
2020	12		2145	0	
2020	11		1943	0	
2020	10		2353	0	
2020	09		30	0	
2020	08		2332	0	
2020	07		1853	0	
2020	06		1853	0	
2020	05		1328	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2020	04		882	0	
2020	03		1785	0	
2020	02		2439	0	
2020	01		3219	0	
2019	12		2349	4	
2019	11		3197	1	
2019	10		2910	3	
2019	09		3333	4	
2019	08		2892	1	
2019	07		3486	1	
2019	06		3395	0	
2019	05		2719	2	
2019	04		3173	0	
2019	03		2794	3	
2019	02		2800	0	
2019	01		2855	0	

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
KATHERINE LISETH
MONTENEGRO HERRERA