

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
Institución	EP PETROECUADOR
Descripción	El servicio esta enfocado a Garantizar, en coordinación con las demás áreas responsables de la EP PETROECUADOR, la atención oportuna de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública que realice la ciudadanía
¿A quién está dirigido?	Persona Jurídica - Privada Persona Natural - Ecuatoriana Persona Natural - Extranjera Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a acceder libremente a la información generada en entidades públicas Dirigido a: Persona Jurídica - Privada, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio. Resultado a obtener: • Información pública
¿Qué necesito para hacer el trámite?	Requisitos Generales: Formulario de solicitud de acceso a la información pública o carta dirigida a EP PETROECUADOR que contenga los requisitos del Artículo 32.- Solicitud y Contenido de la LOTAIP: 1. Identificación de la persona solicitante; 2. Información de contacto para recibir notificaciones; 3. Descripción precisa de la información solicitada; y, 4. El solicitante deberá especificar en su petición, el tipo de formato físico o digital, en el que desea que se le haga la entrega de la información solicitada.
¿Cómo hago el trámite?	1. Realizar la solicitud de acceso a la información pública debe realizarse por escrito ya sea en carta o utilizando el formulario sugerido que consta en el siguiente enlace: https://www.eppetroecuador.ec/wp-content/uploads/downloads/2025/04/Formulario-Transparencia-SAIP.pdf La solicitud puede enviarse por los siguientes medios:

a) SISTEMA DOCUMENTAL QUIPUX:

- Se recibirán documentos ciudadanos firmados electrónicamente directamente por el Sistema Quipux

(Ver: https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2020/06/Manual-usuario-ciudadano-con-firma-electronica_MINTEL_QFEC-13062020.pdf).

b) BUZONES DE CORREO ELECTRÓNICO:

- En el caso que el usuario ciudadano no tenga cuenta en Quipux, podrá remitir sus documentos con firma electrónica a los buzones de correo de acuerdo a su locación. **Sólo se aceptarán documentos firmados electrónicamente, mismos que serán verificados por el personal de ventanillas con el aplicativo FirmaEC.**

Los buzones de correo habilitados son los siguientes:

LOCACIÓN	CORREO
Quito	gda.matriz@eppetroecuador.ec
Esmeraldas	gda.noroccidente@eppetroecuador.ec
Guayaquil	gda.sur@eppetroecuador.ec
Shushufindi	gda.oriente@eppetroecuador.ec
La Libertad	gda.suroccidente@eppetroecuador.ec

- **En el caso que el ciudadano no cuente con firma electrónica y el documento se encuentre firmado físicamente, deberá realizar el ingreso entregando el documento físico en las ventanillas de correspondencia de la zona que pertenezca.**

Los documentos enviados en el pie de firma deben contener la siguiente información del remitente (**persona que firma el documento**):

- Nombres y apellidos completos
- Número de Cédula de Identidad/ciudadanía o pasaporte
- Número de teléfono de contacto (**celular de preferencia**)
- Correo electrónico
- Dirección completa a la cual se remitirá la respuesta

Además, se detallarán los nombres y cargo del destinatario para el adecuado registro de la documentación.

En caso de requerir enviar anexos pesados, se debe transmitir la necesidad a los buzones señalados en el literal b), desde allí el personal responsable dará el soporte necesario para subir información en un espacio asignado en la **Nube de correspondencia**.

c) CONTACTO CIUDADANO:

- Mediante esta plataforma se podrán enviar las solicitudes de acceso a la información pública, para lo cual los ciudadanos deben ingresar al link: <https://www.contactociudadano.gob.ec/>, escoger la opción "Ingresar requerimiento" y seguir los pasos detallados. Cabe mencionar que deberán adjuntar por esta plataforma el oficio, carta o formulario con el que realizar la solicitud.

d) PORTAL NACIONAL DE TRANSPARENCIA:

- El ciudadano puede realizar sus solicitudes de acceso a la información pública mediante esta plataforma ingresando al enlace: <https://transparencia.dpe.gob.ec/>.
- Ingresar al menú "Acceso"
- Acceder a la opción Registrar usuario y seguir los pasos para la creación de la cuenta
- Generar la solicitud de acceso a la información pública (SAIP)

e) PRESENCIAL: Las direcciones de las ventanillas de recepción para la documentación física son las siguientes:

ZONA	DIRECCIÓN
Centro Norte (Quito Matriz)	Alpallana E8-86 y Av. 6 de diciembre, Edificio Rocío 2
Sur, Guayaquil	Avenida Del Bombero Km. 6.5 vía a La Costa y Av. Leopoldo Carrera Sector Los Ceibos, Edificio Grace/EP PETROECUADOR, Planta Baja
Suroccidente, La Libertad	Frente a Ciudadela Las Acacias, Calle 27 diagonal al muelle de Refinería la Libertad
Noroccidente, Esmeraldas	Km. 7 vía a Atacames sector La Propicia (Refinería Esmeraldas), frente a Termo Esmeraldas. Garita principal
Oriente, Shushufindi	Km. 1 1/2 Vía a Limoncocha (Refinería Shushufindi)

Nota: Los documentos recibidos fuera del horario señalado serán registrados en el sistema documental al siguiente día hábil.

2. El área encargada de la atención del trámite revisará el contenido de la solicitud para recopilar la información.

3. Una vez que se disponga de la documentación solicitada será notificado por correo electrónico o por el sistema documental Quipux.

Canales de atención:

Aplicación Móvil, Correo electrónico, En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), 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?

- Quito: Lunes a viernes. De 8:00 a 16:45
- Guayaquil: Lunes a viernes. De 8:00 a 16:45
- Libertad: Lunes a viernes. De 7:00 a 16:00
- Esmeraldas: Lunes a viernes. De 8:00 a 16:00
- Shushufindi: Lunes a viernes. De 8:00 a 16:30

Base Legal

- [Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública](#). Art. 9.

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Jefatura de Seguridad y Transparencia de la Información
Correo Electrónico: transparenciainformacion@epetroecuador.ec

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2026	06	5	42
2026	05	2	57
2026	04	5	41
2026	03	1	65
2026	02	1	53
2026	01	1	33
2025	12	3	44
2025	11	1	47

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	10	8	126
2025	09	7	105
2025	08	6	81
2025	07	0	51
2025	06	0	29
2025	05	0	20
2025	04	1	24
2025	03	1	31
2025	02	1	19
2025	01	0	26
2024	12	0	13
2024	11	0	13
2024	10	1	35
2024	09	2	33
2024	08	1	13
2024	07	1	61
2024	06	0	20
2024	05	1	39
2024	04	2	50
2024	03	3	56
2024	02	3	69
2024	01	4	106
2023	12	1	57
2023	11	3	89

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	10	4	85
2023	09	1	84
2023	08	4	116
2023	07	3	106
2023	06	11	146
2023	05	8	128
2023	04	4	116
2023	03	1	144
2023	02	0	31
2023	01	0	23