

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	ATENCIÓN A DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS REPORTADAS POR TURISTAS NACIONALES Y EXTRANJEROS
<b>Institución</b>	MINISTERIO DE TURISMO
<b>Descripción</b>	El trámite está orientado a la atención de denuncias, quejas y reclamos reportados por las personas usuarias de servicios turísticos sean estas nacionales o extranjeras, quienes pueden presentar su inconformidad o insatisfacción con respecto a los servicios turísticos recibidos por parte de los prestadores o establecimientos del sector turístico.
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<p>A personas usuarias de servicios turísticos Nacional o Extranjero que haya sido sujeto de alguna insatisfacción con el servicio turístico prestado, podrá remitir un escrito al Ministerio de Turismo Matriz , Direcciones Zonales u Oficinas Técnicas más cercanas, mismas que brindarán atención a denuncias, quejas y reclamos.</p> <p><b>Dirigido a:</b> Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, 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> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Atención de Denuncia, Quejas y Reclamos</li></ul>
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<p><b>Requisitos Generales:</b> <b>En línea:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Formulario de solicitud si el trámite lo realiza en línea.</li></ul> <p><b>Presencial:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Formulario de atención de denuncias quejas y reclamos que se encuentra en el campo de "formatos y anexos", si se lo realiza de manera presencial</li></ul> <p><b>Correo electrónico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Formulario de atención de denuncias quejas y reclamos que se encuentra en el campo de formatos y anexos, enviar vía correo electrónico a <a href="mailto:denuncias@turismo.gob.ec">denuncias@turismo.gob.ec</a></li></ul>
<b>¿Cómo hago el trámite?</b>	<p><b>Pasos a seguir en línea:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Acceder a la opción "Ir al trámite en línea" que se encuentra en la presente página y llenar los campos del formulario digital.</li><li>2. Ingresar información solicitada en el formulario digitalizado</li><li>3. Enviar solicitud a través de GOB.EC.</li><li>4. Recibir notificación por parte del Ministerio de Turismo como constancia de envío de solicitud.</li><li>5. Analizar la información remitida por el usuario, se contacta con el prestador de servicios.</li><li>6. Agenda reunión entre las dos partes para llegar a un acuerdo</li></ol> <p><b>Pasos a seguir de manera presencial:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Descargar y llenar el formulario de denuncias quejas y reclamos que se encuentra en el campo de formatos y anexos.</li><li>2. Acudir al Ministerio de Turismo Matriz, Direcciones Zonales u Oficinas Técnicas más cercanas para presentar la denuncia, queja o reclamo.</li><li>3. Analizar la información remitida por el usuario, se contacta con el prestador de servicios.</li><li>4. Agenda reunión entre las dos partes para llegar a un acuerdo.</li></ol>

**Correo electrónico:**

1. Enviar vía correo electrónico a [denuncias@turismo.gob.ec](mailto:denuncias@turismo.gob.ec)
2. Analizar la información remitida por el usuario, se contacta con el prestador de servicios.
3. Agenda reunión entre las dos partes para que las partes puedan llegar a un acuerdo.

**Canales de atención:**

Correo electrónico, En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial.

¿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 08h15 a 17h00

**DIRECCIONES ZONALES MINISTERIO DE TURISMO**

OFICINA MATRIZ ZONA DE PLANIFICACIÓN	PROVINCIA	CANTÓN	DIRECCIÓN	TELÉFONO	
1	Pichincha	Quito	Briceño E1-24 y Guayaquil referencia Edificio "La Licuadora"	023999333	
	Imbabura	Ibarra	Sucre Nro. 14-72 y Av. Teodoro Gómez	062958547; 062958759	
	Esmeraldas	Esmeraldas	Av. del Pacífico – Malecón de Playa Las Palmas	062011446	
	Carchi	Tulcán	Guayaquil Nro. 39-008 y Av. Manabí, piso 2	062960046	
	Sucumbíos	Lago Agrio	Av. Aguarico y Av. Circunvalación, CAC Lago Agrio	062991914	
	Orellana	El Coca	Juan Montalvo Nro. 58-10 entre Av. 9 de octubre y 6 de diciembre	062881583	
	Napo	Tena	Rocafuerte y Juan Montalvo, junto al Hotel Joya de la Selva	062886536	
	Pichincha	Cayambe	Panamericana Norte Km 0.5 vía al Shopping	022185249	
	6	Azuay	Cuenca	Dirección: Ave. México entre Ave. De las Américas y Unidad Nacional, Edificio del Gobierno Zonal 6	072887255 072887089
		Cañar	Azogues	Av. 16 de Abril y Calle Babahoyo. Edificio CAC Azogues. 2do. Piso	073706016 ext 2795, 2796, 2798
Loja		Loja	Calle Sucre 191-31 y Quito, esquina. Edificio del INPC	07 2572964 ext. 2760 – 2770	
Zamora Chinchipe		Zamora	Calle José Luis Tamayo y Diego de Vaca. Edificio de Gobernación de Zamora Chinchipe, Primer piso	072606466 ext. 2775 – 2778	
El Oro		Machala	Av. Rocafuerte 07-22 e/ Junín y Tarqui	072968480 ext. 2782 – 2784	
Tungurahua		Ambato	Guayaquil 01-18 y Rocafuerte	032821800 ext. 2350	
Tungurahua		Baños	Calle Thomas Halflants Primera Constituyente y Carabobo.		
Chimborazo		Riobamba	Edificio GAD Provincial de Chimborazo. Primer piso	032946682	
Pastaza		Puyo	Km. 2 1/2 vía Puyo-Tena, Campus Universidad Estatal Amazónica	032894655	

	Cotopaxi	Latacunga	Calle Marqués de Maenza y Quito, Edificio CAC El Rosal Latacunga, Planta baja, Of. 3	033730594
	Morona Santiago	Ciudad de Macas	Antonio Samaniego entre Soasti y 24 de mayo	072701480 ext 2730
<b>ZONA DE PLANIFICACIÓN 8</b>	Guayas	Guayaquil	Avenida Francisco de Orellana 1805 y calle Justino Cornejo referencia; Edificio Gobierno Zonal Guayaquil piso 8	042068565, 042068519, 042068496, 042068562, 042068613, 042068501, 042068522, 042068563
	Bolívar	Guaranda	García Moreno y Sucre; referencia edificio de la Gobernación Oficina Técnica de Bolívar	03 2551249
	Los ríos	Babahoyo	Cdla. El Mamey, Calles Twinza Y Malecón referencia Edificio Ministerio De Inclusión Económica Y Social – MIES	05 2739322
	Manabí	Portoviejo	Avenida de los nardos s/n y 15 de abril; referencia Edificio C.A.C. Centro de Atención Ciudadana Oficina Técnica de Manabí piso 3	053043711; 053043734
	Santa Elena	Salinas	Avenida Carlos Espinoza Larrea y calle Quinta; referencia Edificio C.A.C. Centro de Atención Ciudadana	04 3728904
	Santo Domingo de los Tsáchilas	Santo Domingo	Avenida Esmeraldas y Avenida Emilio Lorenzo Sthele; referencia Edificio Santo Domingo Plaza. Tercer piso, oficina 301	02 2745727, 02 2745726
<b>ZONA DE PLANIFICACIÓN INSULAR</b>	Galápagos	Isla Santa Cruz	Av. Charles Darwin 390, Av. 12 de Febrero	052 526 174
	Galápagos	Isla San Cristóbal	Av. Alsacio Northia S/N, Av. 12 de Febrero	052 520 704
	Galápagos	Isla Isabela	Av. Antonio Gil S/N, Los Petreles	052 529 132

**Base Legal**

- [REGLAMENTO DE DENUNCIAS Y QUEJAS ADMINISTRATIVAS TURÍSTICAS](#). Art. Artículo 12..
- [REGLAMENTO DE DENUNCIAS Y QUEJAS ADMINISTRATIVAS TURÍSTICAS](#). Art. Artículo 17..
- [REGLAMENTO DE DENUNCIAS Y QUEJAS ADMINISTRATIVAS TURÍSTICAS](#). Art. Artículo 1..
- [Código Orgánico Administrativo](#). Art. Nro.187, Nro.194.

**Contacto para atención ciudadana**

**Funcionario/Dependencia:** Dirección de Protección al Usuario de Servicios Turísticos  
**Correo Electrónico:** denuncias@turismo.gob.ec  
**Teléfono:** 593 02 3999 333 ext 1018

**Transparencia**

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	05	0	0
2023	04	0	0
2023	03	0	1

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	02	0	2
2023	01	0	2
2022	12	0	0
2022	11	0	4
2022	10	0	1
2022	09	0	0
2022	08	0	0
2022	07	0	1
2022	06	0	1
2022	05	0	0
2022	04	0	1
2022	03	0	5
2022	02	0	0
2022	01	0	1
2021	12	0	0
2021	11	0	4
2021	10	0	1
2021	09	0	2
2021	08	0	8
2021	07	0	9
2021	06	0	4
2021	05	0	9
2021	04	0	4
2021	03	0	3
2021	02	0	4
2021	01	0	6
2020	12	0	7
2020	11	0	5
2020	10	0	7
2020	09	1	13
2020	08	0	10
2020	07	0	12

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2020	06	0	5
2020	05	0	7
2020	04	0	28
2020	03	0	92
2020	02	0	0
2020	01	0	0
2019	12	0	11
2019	11	0	6
2019	10	0	4
2019	09	0	12
2019	08	0	18
2019	07	0	42
2019	06	0	12
2019	05	0	9
2019	04	0	8
2019	03	0	3
2019	02	0	0
2019	01	0	7
2018	12	0	8
2018	11	0	8
2018	10	0	8
2018	09	0	8
2018	08	0	8
2018	07	0	8
2018	06	0	8
2018	05	0	9
2018	04	0	7
2018	03	0	8
2018	02	0	7
2018	01	0	8
2017	12	0	105