

## 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 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, 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></p> <p><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 denuncias@turismo.gob.ec</li> </ul>																																																																																																				
<b>¿Cómo hago el trámite?</b>	<p><b>Pasos a seguir en línea:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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>Ingresar información solicitada en el formulario digitalizado</li> <li>Enviar solicitud a través de GOB.EC.</li> <li>Recibir notificación por parte del Ministerio de Turismo como constancia de envío de solicitud.</li> <li>Analizar la información remitida por el usuario, se contacta con el prestador de servicios.</li> <li>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>Descargar y llenar el formulario de denuncias quejas y reclamos que se encuentra en el campo de formatos y anexos.</li> <li>Acudir al Ministerio de Turismo Matriz, Direcciones Zonales u Oficinas Técnicas más cercanas para presentar la denuncia, queja o reclamo.</li> <li>Analizar la información remitida por el usuario, se contacta con el prestador de servicios.</li> <li>Agenda reunión entre las dos partes para llegar a un acuerdo.</li> </ol> <p><b>Correo electrónico:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Enviar vía correo electrónico a denuncias@turismo.gob.ec</li> <li>Analizar la información remitida por el usuario, se contacta con el prestador de servicios.</li> <li>Agenda reunión entre las dos partes para que las partes puedan llegar a un acuerdo.</li> </ol> <p><b>Canales de atención:</b> Correo electrónico, En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial.</p>																																																																																																				
<b>¿Cuál es el costo del trámite?</b>	El trámite no tiene costo																																																																																																				
<b>¿Dónde y cuál es el horario de atención?</b>	<p><b>HORARIO DE ATENCIÓN</b> Lunes a viernes 08h00 a 16h30</p> <p><b>DIRECCIONES ZONALES MINISTERIO DE TURISMO</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ZONA</th> <th>PROVINCIA</th> <th>CANTÓN</th> <th>PARROQUIA / CABECERA CANTONAL</th> <th>DIRECCIÓN</th> <th>TELÉFONO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>OFICINA MATRIZ</b></td> <td>Pichincha</td> <td>Quito</td> <td>San Blas</td> <td>Briceño E1-24 y Guayaquil referencia Edificio "La Licuadora"</td> <td>(02) 3999 (06) 2958</td> </tr> <tr> <td><b>ZONA DE PLANIFICACIÓN 1</b></td> <td>Imbabura</td> <td>Ibarra</td> <td>San Francisco</td> <td>Sucre Nro. 14-72 y Avenida Teodoro Gómez de la Torre 2do piso</td> <td>(06) 2958</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Esmeraldas</td> <td>Esmeraldas</td> <td>Luis Tello</td> <td>Avenida del Pacífico S/N y Malecón Las Palmas Diagonal al Redondel de la Sirena Junto al Parqueadero</td> <td>(06) 2011</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Carchi</td> <td>Tulcán</td> <td>Tulcán</td> <td>Guayaquil Nro. 39-008 y Avenida Manabí, piso 2</td> <td>(06) 2960</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Sucumbíos</td> <td>Lago Agrio</td> <td>Nueva Loja</td> <td>Avenida Circunvalación y Avenida Monseñor Gonzalo López Maraón, Oficina Nro. 18 piso 1, Centro de Atención Ciudadana de Nueva Loja</td> <td>(06) 2991</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Orellana</td> <td>Francisco de Orellana</td> <td>El Coca</td> <td>Calle Napo S/N y Enrique Castillo Segundo Piso- Oficinas de AEROREGIONAL</td> <td>(06) 2881</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Napo</td> <td>Tena</td> <td>Tena</td> <td>Calle Rocafuerte S/N y Juan Montalvo, junto al Hotel Joya de la Selva Planta Baja</td> <td>(06) 2886</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Pichincha</td> <td>Cayambe</td> <td>Cayambe</td> <td>Panamericana Norte Km 0.5 vía al Cajas S/N y Calle Nápoles, Centro Comercial Nápoles Shopping - frente a las canchas</td> <td>(02) 2185</td> </tr> <tr> <td><b>ZONA DE PLANIFICACIÓN 6</b></td> <td>Azuay</td> <td>Cuenca</td> <td>Yanuncay</td> <td>Avenida México entre Avenida de las Américas y Unidad Nacional, Edificio del Gobierno Zonal 6</td> <td>(07) 2887 (07) 2887</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Cañar</td> <td>Azogues</td> <td>Azogues</td> <td>Avenida 16 de Abril S/N y Calle Babahoyo.</td> <td>(07) 3706</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Loja</td> <td>Loja</td> <td>Sucre</td> <td>Edificio Centro de atención Ciudadana Azogues. 2do. Piso Sucre 191-31 y Quito, esquina. (Edificio del INPC)</td> <td>(07) 2572</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Zamora Chinchipe</td> <td>Zamora</td> <td>Zamora</td> <td>Calle José Luis Tamayo S/N y Diego de Vaca.</td> <td>(07) 2606</td> </tr> <tr> <td></td> <td>El Oro</td> <td>Machala</td> <td>Machala</td> <td>Edificio de Gobernación de Zamora Chinchipe, Piso 1 Avenida Rocafuerte 722 entre Junín y Tarqui</td> <td>(07) 2968</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Tungurahua</td> <td>Ambato</td> <td>Ambato</td> <td>Edificio de la Gobernación, planta baja Guayaquil 01-18 y Rocafuerte (Hotel Ambato)</td> <td>(03) 2821</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Chimborazo</td> <td>Riobamba</td> <td>Lizarzaburu</td> <td>Primera Constituyente y Carabobo. Edificio GAD Provincial de Chimborazo.</td> <td>(03) 2946</td> </tr> </tbody> </table>					ZONA	PROVINCIA	CANTÓN	PARROQUIA / CABECERA CANTONAL	DIRECCIÓN	TELÉFONO	<b>OFICINA MATRIZ</b>	Pichincha	Quito	San Blas	Briceño E1-24 y Guayaquil referencia Edificio "La Licuadora"	(02) 3999 (06) 2958	<b>ZONA DE PLANIFICACIÓN 1</b>	Imbabura	Ibarra	San Francisco	Sucre Nro. 14-72 y Avenida Teodoro Gómez de la Torre 2do piso	(06) 2958		Esmeraldas	Esmeraldas	Luis Tello	Avenida del Pacífico S/N y Malecón Las Palmas Diagonal al Redondel de la Sirena Junto al Parqueadero	(06) 2011		Carchi	Tulcán	Tulcán	Guayaquil Nro. 39-008 y Avenida Manabí, piso 2	(06) 2960		Sucumbíos	Lago Agrio	Nueva Loja	Avenida Circunvalación y Avenida Monseñor Gonzalo López Maraón, Oficina Nro. 18 piso 1, Centro de Atención Ciudadana de Nueva Loja	(06) 2991		Orellana	Francisco de Orellana	El Coca	Calle Napo S/N y Enrique Castillo Segundo Piso- Oficinas de AEROREGIONAL	(06) 2881		Napo	Tena	Tena	Calle Rocafuerte S/N y Juan Montalvo, junto al Hotel Joya de la Selva Planta Baja	(06) 2886		Pichincha	Cayambe	Cayambe	Panamericana Norte Km 0.5 vía al Cajas S/N y Calle Nápoles, Centro Comercial Nápoles Shopping - frente a las canchas	(02) 2185	<b>ZONA DE PLANIFICACIÓN 6</b>	Azuay	Cuenca	Yanuncay	Avenida México entre Avenida de las Américas y Unidad Nacional, Edificio del Gobierno Zonal 6	(07) 2887 (07) 2887		Cañar	Azogues	Azogues	Avenida 16 de Abril S/N y Calle Babahoyo.	(07) 3706		Loja	Loja	Sucre	Edificio Centro de atención Ciudadana Azogues. 2do. Piso Sucre 191-31 y Quito, esquina. (Edificio del INPC)	(07) 2572		Zamora Chinchipe	Zamora	Zamora	Calle José Luis Tamayo S/N y Diego de Vaca.	(07) 2606		El Oro	Machala	Machala	Edificio de Gobernación de Zamora Chinchipe, Piso 1 Avenida Rocafuerte 722 entre Junín y Tarqui	(07) 2968		Tungurahua	Ambato	Ambato	Edificio de la Gobernación, planta baja Guayaquil 01-18 y Rocafuerte (Hotel Ambato)	(03) 2821		Chimborazo	Riobamba	Lizarzaburu	Primera Constituyente y Carabobo. Edificio GAD Provincial de Chimborazo.	(03) 2946
ZONA	PROVINCIA	CANTÓN	PARROQUIA / CABECERA CANTONAL	DIRECCIÓN	TELÉFONO																																																																																																
<b>OFICINA MATRIZ</b>	Pichincha	Quito	San Blas	Briceño E1-24 y Guayaquil referencia Edificio "La Licuadora"	(02) 3999 (06) 2958																																																																																																
<b>ZONA DE PLANIFICACIÓN 1</b>	Imbabura	Ibarra	San Francisco	Sucre Nro. 14-72 y Avenida Teodoro Gómez de la Torre 2do piso	(06) 2958																																																																																																
	Esmeraldas	Esmeraldas	Luis Tello	Avenida del Pacífico S/N y Malecón Las Palmas Diagonal al Redondel de la Sirena Junto al Parqueadero	(06) 2011																																																																																																
	Carchi	Tulcán	Tulcán	Guayaquil Nro. 39-008 y Avenida Manabí, piso 2	(06) 2960																																																																																																
	Sucumbíos	Lago Agrio	Nueva Loja	Avenida Circunvalación y Avenida Monseñor Gonzalo López Maraón, Oficina Nro. 18 piso 1, Centro de Atención Ciudadana de Nueva Loja	(06) 2991																																																																																																
	Orellana	Francisco de Orellana	El Coca	Calle Napo S/N y Enrique Castillo Segundo Piso- Oficinas de AEROREGIONAL	(06) 2881																																																																																																
	Napo	Tena	Tena	Calle Rocafuerte S/N y Juan Montalvo, junto al Hotel Joya de la Selva Planta Baja	(06) 2886																																																																																																
	Pichincha	Cayambe	Cayambe	Panamericana Norte Km 0.5 vía al Cajas S/N y Calle Nápoles, Centro Comercial Nápoles Shopping - frente a las canchas	(02) 2185																																																																																																
<b>ZONA DE PLANIFICACIÓN 6</b>	Azuay	Cuenca	Yanuncay	Avenida México entre Avenida de las Américas y Unidad Nacional, Edificio del Gobierno Zonal 6	(07) 2887 (07) 2887																																																																																																
	Cañar	Azogues	Azogues	Avenida 16 de Abril S/N y Calle Babahoyo.	(07) 3706																																																																																																
	Loja	Loja	Sucre	Edificio Centro de atención Ciudadana Azogues. 2do. Piso Sucre 191-31 y Quito, esquina. (Edificio del INPC)	(07) 2572																																																																																																
	Zamora Chinchipe	Zamora	Zamora	Calle José Luis Tamayo S/N y Diego de Vaca.	(07) 2606																																																																																																
	El Oro	Machala	Machala	Edificio de Gobernación de Zamora Chinchipe, Piso 1 Avenida Rocafuerte 722 entre Junín y Tarqui	(07) 2968																																																																																																
	Tungurahua	Ambato	Ambato	Edificio de la Gobernación, planta baja Guayaquil 01-18 y Rocafuerte (Hotel Ambato)	(03) 2821																																																																																																
	Chimborazo	Riobamba	Lizarzaburu	Primera Constituyente y Carabobo. Edificio GAD Provincial de Chimborazo.	(03) 2946																																																																																																

ZONA DE PLANIFICACIÓN	Provincia	Cantón	Municipio	Dirección	Código
ZONA DE PLANIFICACIÓN 8	Pastaza	Pastaza	Puyo	Primer piso Calle Remigio Crespo Toral y Salvador Allende piso alto del Ministerio de Trabajo Puyo, Barrio Las Palmas	(03) 2793
	Cotopaxi	Latacunga	La Matriz	Marqués de Maenza S/N y Quito, Edificio CAC El Rosal Latacunga, Planta baja, Oficina. 3	(03) 2245
	Morona Santiago	Morona	Macas	Antonio Samaniego S/N entre Soasti y 24 de mayo	(07)2701
	Guayas	Guayaquil	Tarqui	Avenida Francisco de Orellana 1805 y calle Justino Cornejo Referencia; Edificio Gobierno Zonal Guayaquil piso 8	(04) 2068
	Bolívar	Guaranda	Ángel Polibio Cháves	García Moreno y Sucre; referencia edificio de la Gobernación Oficina Técnica de Bolívar	(03) 2551
	Los Ríos	Babahoyo	Clemente Baquerizo	Twinsa S/N y Malecón; Referencia (Edificio Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES)	(05) 2739
	Manabí	Portoviejo	Andrés de Vera	Avenida 15 de Abril S/N y Calle de los Nardos; Referencia Edificio Centro de Atención Ciudadana Oficina Técnica de Manabí piso 3	(05) 3043 (05) 3043
	Santa Elena	Salinas	José Luis Tamayo	Avenida Carlos Espinoza Larrea S/N y calle Quinta; referencia Edificio Centro de Atención Ciudadana	(04) 3728
ZONA DE PLANIFICACIÓN INSULAR	Santo Domingo de los Tsáchilas	Santo Domingo	Bombolí	Avenida Esmeraldas S/N y Avenida Emilio Lorenzo Sthele; Referencia Edificio Santo Domingo Plaza. (Tercer piso, oficina 301)	(02) 2745 (02) 2745
	Galápagos	Santa Cruz	Puerto Ayora	Avenida Charles Darwin 390, Av. 12 de Febrero Edificio: Capturcal	(05) 2526 (05) 2527
	Galápagos	San Cristóbal	Puerto Baquerizo Moreno	Avenida Alsacio Northia S/N, Av. 12 de Febrero Edificio de la familia Naula	(05) 2520
	Galápagos	Isabela	Puerto Villamil	Tero Real S/N y Gaviotín	(05) 2529

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	12	0	2
2023	11	0	3
2023	10	0	3
2023	09	0	5
2023	08	0	1
2023	07	0	2
2023	06	0	1
2023	05	0	0
2023	04	0	0
2023	03	0	1
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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
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