

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN A DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS REPORTADAS POR TURISTAS NACIONALES Y EXTRANJEROS
Institución	MINISTERIO DE PRODUCCIÓN, COMERCIO EXTERIOR E INVERSIONES
Descripción	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.
¿A quién está dirigido?	<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 a la Autoridad Nacional de Turismo Matriz, Direcciones Zonales u Oficinas Técnicas más cercanas, mismas que brindarán atención a denuncias, quejas y reclamos.</p> <p>Dirigido a: Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	<p>Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio.</p> <hr/> <p>Resultado a obtener:</p> <ul style="list-style-type: none"> Atención de Denuncia, Quejas y Reclamos
¿Qué necesito para hacer el trámite?	<p>Requisitos Generales:</p> <p>En línea:</p> <ul style="list-style-type: none"> Formulario de solicitud si el trámite lo realiza en línea. <p>Presencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>Correo electrónico:</p> <ul style="list-style-type: none"> Formulario de atención de denuncias quejas y reclamos que se encuentra en el campo de formatos y anexos, enviar vía correo electrónico a denuncias@produccion.gob.ec
¿Cómo hago el trámite?	<p>Pasos a seguir en línea:</p> <ol style="list-style-type: none"> Acceder a la opción "Ir al trámite en línea" que se encuentra en la presente página y llenar los campos del formulario digital. Ingresar información solicitada en el formulario digitalizado Enviar solicitud a través de GOB.EC. Recibir notificación por parte de la Autoridad Nacional de Turismo como constancia de envío de solicitud. Analizar la información remitida por el usuario, se contacta con el prestador de servicios. Agenda reunión entre las dos partes para llegar a un acuerdo <p>Pasos a seguir de manera presencial:</p> <ol style="list-style-type: none"> Descargar y llenar el formulario de denuncias quejas y reclamos que se encuentra en el campo de formatos y anexos. Acudir a la Autoridad Nacional de Turismo Matriz, Direcciones Zonales u Oficinas Técnicas más cercanas para presentar la denuncia, queja o reclamo. Analizar la información remitida por el usuario, se contacta con el prestador de servicios.

4. Agenda reunión entre las dos partes para llegar a un acuerdo.

Correo electrónico:

1. Enviar vía correo electrónico a denuncias@produccion.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 08h00 a 16h30

DIRECCIONES ZONALES

ZONA	PROVINCIA	CANTÓN	PARROQUIA / CABECERA	DIRECCIÓN CANTONAL	TELÉFONO	
OFICINA MATRIZ	Pichincha	Quito	San Blas	Briceño E1-24 y Guayaquil referencia Edificio "La Licuadora"	(02) 3999333	
					(06) 2958547	
ZONA DE PLANIFICACIÓN 1	Imbabura	Ibarra	San Francisco	Sucre Nro. 14-72 y Avenida Teodoro Gómez de la Torre 2do piso	(06) 2958758	
				Esmeraldas	Esmeraldas	Luis Tello
	Carchi	Tulcán	Tulcán	Tulcán	Guayaquil Nro. 39-008 y Avenida Manabí, piso 2	(06) 2960046
					Sucumbíos	Lago Agrio
	Orellana	de Orellana	Francisco	El Coca	Calle Napo S/N y Enrique Castillo Segundo Piso- Oficinas de AEROREGIONAL	(06) 2881583
					Napo	Tena
	Pichincha	Cayambe	Cayambe	Cayambe	Panamericana Norte Km 0.5 vía al Cajas S/N y Calle Nápoles, Centro Comercial Nápoles Shopping - frente a las canchas	(02) 2185249
					Azuay	Cuenca
	Cañar	Azogues	Azogues	Avenida 16 de Abril S/N y Calle Babahoyo.		
				Loja	Loja	Sucre
Zamora Chinchipe	Zamora	Zamora	Sucre 191-31 y Quito, esquina. (Edificio del INPC)			
						Calle José Luis Tamayo S/N y Diego de Vaca.
				Edificio de Gobernación de Zamora Chinchipe, Piso 1	(07) 2606466	

ZONA DE PLANIFICACIÓN 8

ZONA DE PLANIFICACIÓN INSULAR

El Oro	Machala	Machala	Avenida Rocafuerte 722 entre Junin y Tarqui	(07) 2968480
Tungurahua	Ambato	Ambato	Edificio de la Gobernación, planta baja Guayaquil 01-18 y Rocafuerte (Hotel Ambato)	(03) 2821800
Chimborazo	Riobamba	Lizarzaburu	Primera Constituyente y Carabobo. Edificio GAD Provincial de Chimborazo. Primer piso	(03) 2946 682
Pastaza	Pastaza	Puyo	Calle Remigio Crespo Toral y Salvador Allende piso alto del Ministerio de Trabajo Puyo, Barrio Las Palmas	(03) 2793 340
Cotopaxi	Latacunga	La Matriz	Marqués de Maenza S/N y Quito, Edificio CAC El Rosal Latacunga, Planta baja, Oficina. 3	(03) 2245 700
Morona Santiago	Morona	Macas	Antonio Samaniego S/N entre Soasti y 24 de mayo	(07)2701 480
Guayas	Guayaquil	Tarqui	Avenida Francisco de Orellana 1805 y calle Justino Cornejo Referencia; Edificio Gobierno Zonal Guayaquil piso 8	(04) 2068508
Bolívar	Guaranda	Ángel Polibio Cháves	García Moreno y Sucre; referencia edificio de la Gobernación Oficina Técnica de Bolívar	(03) 2551249
Los Ríos	Babahoyo	Clemente Baquerizo	Twinza S/N y Malecón; Referencia (Edificio Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES)	(05) 2739322
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	3043711 (05) 3043734
Santa Elena	Salinas	José Luis Tamayo	Avenida Carlos Espinoza Larrea S/N y calle Quinta; referencia Edificio Centro de Atención Ciudadana	(04) 3728904
Santo Domingo los Tsáchilas	Santo Domingo	Bombolí	Avenida Esmeraldas S/N y Avenida Emilio Lorenzo Sthele; Referencia Edificio Santo Domingo Plaza. (Tercer piso, oficina 301)	(02) 2745726 (02) 2745727
Galápagos	Santa Cruz	Puerto Ayora	Avenida Charles Darwin 390, Av. 12 de Febrero Edificio: Capturgal	(05) 2526174; (05) 2527135
Galápagos	San Cristóbal	Puerto Baquerizo Moreno	Avenida Alsacio Northia S/N, Av. 12 de Febrero Edificio de la familia Naula	(05) 2520704
Galápagos	Isabela	Puerto Villamil	Tero Real S/N y Gaviotín	(05) 2529132

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@produccion.gob.ec**Teléfono:** 593 02 3999 333 ext 1018

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	08	0	3
2025	07	0	4
2025	06	0	7
2025	05	0	3
2025	04	0	5
2025	03	0	3
2025	02	0	5
2025	01	0	7
2024	12	0	2
2024	11	0	1
2024	10	0	1
2024	09	0	0
2024	08	0	2
2024	07	0	3
2024	06	0	2
2024	05	0	3
2024	04	0	4
2024	03	0	27
2024	02	0	19
2024	01	0	14
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	03	0	2
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

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

Registro Único de Trámites y Regulaciones	
Código de Trámite: MINTUR-002-01-01	Página 7 de 7