

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	Trámite orientado a brindar atención de denuncias por incumplimiento de contratos e y/o mala prestación de servicios turísticos una vez que no haya sido solventado el requerimiento por parte del GAD Metropolitano o Municipal correspondiente.
¿A quién está dirigido?	Los beneficiarios de este trámite, personas naturales en general, grupos de atención prioritaria, que requieren asesoría sobre denuncias por incumplimiento de contratos y/o mala prestación de servicios turísticos. 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: • Atención de Denuncia, Quejas y Reclamos
¿Qué necesito para hacer el trámite?	Requisitos Generales: En línea: 1. Enviar requerimiento de través del botón "Ir al trámite en línea" que se encuentra en la parte superior derecha o al final de la presente página Presencial: 1. Solicitar asesoramiento en las oficinas del Viceministerio de Turismo en Planta Central u oficinas técnicas a nivel nacional. Canales adicionales: 1. Correo electrónico de solicitud de asesoramiento Requisitos Específicos:
¿Cómo hago el trámite?	Pasos a seguir en línea: 1. Acceder a la opción "Ir al trámite en línea" que se encuentra en la presente página y llene los respectivos campos obligatorios del formulario digital. 2. Recibir al correo electrónico el comprobante de solicitud enviada 3. Recibir el asesoramiento solicitado Pasos a seguir de manera presencial: 1. Asistir a las oficinas del Viceministerio de Turismo en Planta Central u oficinas técnicas a nivel nacional con el funcionario designado de la Dirección de Protección al turista 2. Exponer requerimiento e inquietudes al técnico designado para la asesoría 3. Una vez recibida la consulta o inquietud de la persona usuaria se da respuesta en ese momento o de ser necesaria vía correo electrónico

4. De ser el caso, se solicita al usuario ingrese y/o remita vía correo electrónico toda la documentación que sustente la respectiva denuncia.

Pasos a seguir por canales adicionales:

1. Enviar mediante correo electrónico a denuncias@produccion.gob.ec
2. Detallar la consulta o inquietud de la persona usuaria.

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 CANTONAL	DIRECCIÓN	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	Sucre Nro. 14-72 y Avenida Teodoro Gómez de la Torre 2do piso	(06) 2958758
					(06) 2958758
		Esmeraldas	Esmeraldas	Luis Tello	(06) 2011446
		Carchi	Tulcán	Tulcán	(06) 2960046
		Sucumbíos	Lago Agrio	Nueva Loja	(06) 2991914
		Orellana	Francisco de Orellana	El Coca	(06) 2881583
		Napo	Tena	Tena	(06) 2886536
		Pichincha	Cayambe	Cayambe	(02) 2185249
ZONA DE PLANIFICACIÓN 6	Azuay	Cuenca	Yanuncay	Avenida México entre Avenida de las Américas y Unidad Nacional, Edificio del Gobierno Zonal 6	(07) 2887255; (07) 2887089
		Cañar	Azogues	Azogues	(07) 3706016
		Loja	Loja	Sucre	(07) 3706016
					(07) 3706016

**ZONA DE
PLANIFICACIÓN
8**

**ZONA DE
PLANIFICACIÓN
INSULAR**

			(Edificio del INPC) Calle José Luis Tamayo S/N y Diego de Vaca. (07) 2572964
Zamora	Zamora	Zamora	Edificio de Gobernación de Zamora Chinchipe, Piso 1 2606466
El Oro	Machala	Machala	Avenida Rocafuerte 722 entre Junín y Tarqui (07) 2968480
Tungurahua	Ambato	Ambato	Guayaquil 01-18 y Rocafuerte (Hotel Ambato) (03) 2821800
Chimborazo	Riobamba	Lizarzaburu	Primera Constituyente y Carabobo. Edificio GAD Provincial de Chimborazo. Primer piso (03) 2946682
Pastaza	Pastaza	Puyo	Calle Remigio Crespo Toral y Salvador Allende piso alto del Ministerio de Trabajo Puyo, Barrio Las Palmas Marqués de Maenza S/N y Quito, (03) 2793340
Cotopaxi	Latacunga	La Matriz	Edificio CAC El Rosal Latacunga, Planta baja, Oficina. 3 (03) 2245700
Morona Santiago	Morona	Macas	Antonio Samaniego S/N entre Soasti y 24 de mayo (07) 2701480
Guayas	Guayaquil	Tarqui	Avenida Francisco de Orellana 1805 y calle Justino Cornejo Referencia; (04) 2068508 Edificio Gobierno Zonal Guayaquil piso 8
Bolívar	Guaranda	Ángel Polibio Chávez	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 (05) 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 de los Tsáchilas	Santo Domingo	Bombolí	Avenida Esmeraldas S/N y Avenida Emilio Lorenzo Sthele; (02) 2745726 Referencia Edificio Santo Domingo Plaza. (02) 2745727 (Tercer piso, oficina 301)
Galápagos	Santa Cruz	Puerto Ayora	Avenida Charles Darwin 390, Av. 12 de Febrero (05) 2526174; Edificio: Capturgal (05) 2527135
Galápagos	San Cristóbal	Puerto Baquerizo Moreno	Avenida Alsacio Northia S/N, Av. 12 de Febrero (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](#)

[TURISTICAS](#). Art. Artículo 1..

- [Código Orgánico Administrativo](#). Art. Nro.187, Nro.194.

Contacto para
atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Dirección de Protección al Turista
Correo Electrónico: denuncias@produccion.gob.ec
Teléfono: 593 02 3999 333 ext 1018

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	09	0	2
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 Año	08 Mes	0 Volumen de Quejas	1 Volumen de Atenciones
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
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 Año	12 Mes	0 Volumen de Quejas	7 Volumen de Atenciones
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 Año	04 Mes	0 Volumen de Quejas	7 Volumen de Atenciones
2018	03	0	8
2018	02	0	7
2018	01	0	8
2017	12	0	105