

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 contrato 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?	<p>Los beneficiarios de este trámite, personas naturales en general, grupos de atención prioritaria, que requieren asesoría sobre denuncias por incumplimiento de contrato y/o mala prestación de servicios turísticos.</p> <p>Dirigido a: Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	<p>Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio.</p> <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> <ol style="list-style-type: none">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 <p>Presencial:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Solicitar asesoramiento en las oficinas del Viceministerio de Turismo en Plaza Central u oficinas técnicas a nivel nacional. <p>Canales adicionales:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Correo electrónico de solicitud de asesoramiento <p>Requisitos Específicos:</p> <div></div>

¿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) 3999330

ZONA DE PLANIFICACIÓN 1	Imbabura	Ibarra	San Francisco	Sucre Nro. 14-72 y Avenida Teodoro Gómez de la Torre 2do piso	(06) 2958547 (06) 2958758
	Esmeraldas	Esmeraldas	Luis Tello	Avenida del Pacífico S/N y Malecón Las Palmas Diagonal al Redondel de la Sirena Junto al Parquadero	(06) 2011446
	Carchi	Tulcán	Tulcán	Guayaquil Nro. 39-008 y Avenida Manabí, piso 2	(06) 2960046
	Sucumbíos	Lago Agrio	Nueva Loja	Avenida Circunvalación y Avenida Monseñor Gonzalo López Marañón, Oficina Nro. 18 piso 1, Centro de Atención Ciudadana de Nueva Loja	(06) 2991914
	Orellana	Francisco de Orellana	El Coca	Calle Napo S/N y Enrique Castillo Segundo Piso- Oficinas de AEROREGIONAL	(06) 2881583
	Napo	Tena	Tena	Calle Rocafuerte S/N y Juan Montalvo, junto al Hotel Joya de la Selva Planta Baja	(06) 2886536
	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) 2185249

ZONA DE PLANIFICACIÓN 6	Azuay	Cuenca	Yanuncay	Avenida México entre Avenida de las Américas y Unidad Nacional, Edificio del Gobierno Zonal 6 Avenida 16 de Abril S/N y Calle Babahoyo.	(07) 2887259
	Cañar	Azogues	Azogues	Edificio Centro de atención Ciudadana Azogues. 2do. Piso	(07) 3706016
	Loja	Loja	Sucre	Sucre 191-31 y Quito, esquina. (Edificio del INPC)	(07) 2572964
	Zamora Chinchipe	Zamora	Zamora	Calle José Luis Tamayo S/N y Diego de Vaca. Edificio de Gobernación de Zamora Chinchipe, Piso 1	(07) 2606466
	El Oro	Machala	Machala	Avenida Rocafuerte 722 entre Junín y Tarqui Edificio de la Gobernación, planta baja	(07) 2968486
	Tungurahua	Ambato	Ambato	Guayaquil 01-18 y Rocafuerte (Hotel Ambato) Primera Constituyente y Carabobo.	(03) 2821806
	Chimborazo	Riobamba	Lizarzaburu	Edificio GAD Provincial de Chimborazo. Primer piso	(03) 29682

**ZONA DE
PLANIFICACIÓN
8**

Pastaza	Pastaza	Puyo	Calle Remigio Crespo Toral y Salvador Allende piso alto del Ministerio de Trabajo Puyo, Barrio Las Palmas	(03) 279 340
Cotopaxi	Latacunga	La Matriz	Marqués de Maenza S/N y Quito, Edificio CAC El Rosal Latacunga, Planta baja, Oficina. 3	(03) 224 700
Morona Santiago	Morona	Macas	Antonio Samaniego S/N entre Soasti y 24 de mayo	(07)270 480
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	(03) 2551249
Los Ríos	Babahoyo	Clemente Baquerizo	Oficina Técnica de Bolívar Twinza S/N y Malecón; Referencia (Edificio Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES)	(05) 2739329

ZONA DE PLANIFICACIÓN INSULAR	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 Avenida Carlos Espinoza Larrea S/N y calle	(05) 3043711 (05) 3043734
	Santa Elena	Salinas	José Luis Tamayo	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; 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 Cavién	(05) 2529135

Base Legal

- [Código Orgánico Administrativo. Art. No. 187, No. 194](#)
- [REGLAMENTO DE DENUNCIAS Y QUEJAS ADMINISTRATIVAS TURÍSTICAS. Art. Artículo 12..](#)
- [REGLAMENTO DE DENUNCIAS Y QUEJAS ADMINISTRATIVAS TURÍSTICAS. Art. Artículo 1..](#)
- [REGLAMENTO DE DENUNCIAS Y QUEJAS ADMINISTRATIVAS TURÍSTICAS. Art. Artículo 17..](#)

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	11	0	0
2025	10	0	2
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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
2020	06	0	5
2020	05	0	7

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2018	04	0	7
2018	03	0	8
2018	02	0	7
2018	01	0	8
2017	12	0	105