

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?	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.
	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: <ul style="list-style-type: none">Atención de Denuncia, Quejas y Reclamos
¿Qué necesito para hacer el trámite?	Requisitos Generales: En línea: <ol style="list-style-type: none">Enviar requerimiento de través del botón "<i>Ir al trámite en línea</i>" que se encuentra en la parte superior derecha o al final de la presente página Presencial: <ol style="list-style-type: none">Solicitar asesoramiento en las oficinas del Viceministerio de Turismo en Plataforma Central u oficinas técnicas a nivel nacional. Canales adicionales: <ol style="list-style-type: none">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	OFICINA MATRIZ	PROVINCIA CANTÓN	CANTONAL	PARROQUIA	DIRECCIÓN	TELÉFONO
		Pichincha Quito	San Blas	Briceño E1-24 y Guayaquil (02) referencia Edificio 399933: "La Licuadora"		

ZONA DE PLANIFICACIÓN	Imbabura	Ibarra	San Francisco	Sucre Nro. 14-72 y Avenida Teodoro Gómez de la Torre 2do piso	(06) 2958541
1				Avenida del Pacífico S/N y Malecón Las Palmas Diagonal	(06) 2011446
		Esmeraldas	Esmeraldas	Luis Tello	
	Carchi	Tulcán	Tulcán	Sirena Junto al Parqueadero Guayaquil Nro. 39-008 y Avenida Manabí, piso 2	(06) 2960046
				Avenida Circunvalación y Avenida Monseñor Gonzalo López	
		Sucumbíos	Lago Agrio	Marañón, Oficina Nro. 18 piso 1,	(06) 2991914
	Orellana	Francisco de Orellana	El Coca	Centro de Atención Ciudadana de Nueva Loja	
				Calle Napo S/N y Enrique Castillo	
	Napo	Tena	Tena	Segundo Piso- Oficinas de AEROREGIONAL	(06) 2881581
				Calle Rocafuerte S/N y Juan Montalvo, junto al Hotel Joya de la Selva Planta Baja	
	Pichincha	Cayambe	Cayambe	Panamericana Norte Km 0.5 vía al Cajas S/N y Calle Nápoles, (02)	
				Centro Comercial 2185249	
				Nápoles Shopping - frente a las canchas	

ZONA DE**PLANIFICACIÓN**Azuay
6

Cuenca Yanuncay

Cañar Azogues Azogues

Loja Loja Sucre

Zamora Zamora Zamora

El Oro Machala Machala

Tungurahua Ambato Ambato

Chimborazo Riobamba Lizarzaburu

Avenida México entre Avenida de (07) las Américas y 288725 Unidad Nacional, (07) Edificio del 288708 Gobierno Zonal 6 Avenida 16 de Abril S/N y Calle Babahoyo. Edificio Centro de (07) atención 370601 Ciudadana Azogues. 2do. Piso Sucre 191-31 y Quito, esquina. (07) (Edificio del 257296 INPC) Calle José Luis Tamayo S/N y Diego de Vaca. Edificio de (07) Gobernación de Zamora Zamora Chinchipe, Piso 1 Avenida Rocafuerte 722 entre Junín y Tarqui (07) 2968480 Edificio de la Gobernación, planta baja Guayaquil 01-18 y Rocafuerte (03) (Hotel Ambato) 2821800 Primera Constituyente y Carabobo. Edificio GAD Provincial de (03) 29 Chimborazo. 682 Primer piso

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, Edificio CAC El Rosal Latacunga, Planta baja, Oficina. 3 Antonio	(03) 279 340
Cotopaxi	Latacunga	La Matriz	(03) 224 700	
Morona Santiago	Morona	Macas	Samaniego S/N (07)270 entre Soasti y 24 480 de mayo Avenida Francisco de Orellana 1805 y calle Justino Cornejo Referencia;	
Guayas 8	Guayaquil	Tarqui	(04) 2068508	
Bolívar	Guaranda	Ángel Polibio Cháves	edificio de la Gobernación (03) 2551249	
Los Ríos	Babahoyo	Clemente Baquerizo	Oficina Técnica de Bolívar Twinza S/N y Malecón; Referencia (Edificio (05) Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES)	

				Avenida 15 de Abril S/N y Calle de los Nardos; (05) Referencia 304371
	Manabí	Portoviejo	Andrés de Vera	Edificio Centro de Atención (05) Ciudadana 304373
	Santa Elena	Salinas	José Luis Tamayo	Oficina Técnica de Manabí piso 3 Avenida Carlos Espinoza Larrea S/N y calle Quinta; referencia (04) Edificio Centro de Atención Ciudadana 372890
	Santo Domingo de los Tsáchilas	Santo Domingo	Bombolí	Avenida Esmeraldas S/N y Avenida Emilio Lorenzo Sthele; (02) Referencia 274572 Edificio Santo Domingo Plaza. (02) 274572 (Tercer piso, oficina 301)
	ZONA DE PLANIFICACIÓN INSULAR	Galápagos	San Cristóbal	Avenida Charles Darwin 390, Av. 12 de Febrero (05) Edificio: Capturgal 252617 (05) 252713
			Puerto Baquerizo Moreno	Avenida Alsacio Northia S/N, Av. 12 de Febrero (05) 252070 Edificio de la familia Naula
Base Legal	Galápagos	Isabela	Puerto Villamil	Tero Real S/N y Gaviotín (05) 252913
	<ul style="list-style-type: none"> • Código Orgánico Administrativo. Art. Nro 187, Nro 184 • 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