

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN A DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS REPORTADAS POR TURISTAS Y EXTRANJEROS
Institución	MINISTERIO DE PRODUCCIÓN, COMERCIO EXTERIOR E INVERSIONES
Descripción	Trámite orientado a brindar atención de denuncias por incumplimiento de contrato solventado el requerimiento por parte del GAD Metropolitano o Municipal correspondiente.
¿A quién está dirigido?	<p>Los beneficiarios de este trámite son los usuarios de servicios turísticos que se conforma por el presunto incumplimiento de contrato y cuya denuncia no haya podido ser tratada por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal o Metropolitano, podrán presentarla ante el Ministerio Nacional de Turismo.</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> <ol style="list-style-type: none">1. Documento, emitido por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal o Metropolitano de manera motivada y con apego a la normativa vigente indique que la denuncia no pudo ser gestionada ni sustanciada por fuerza mayor o caso fortuito.2. Documentos que respalden la denuncia: Contrato de los servicios contratados con las partes.3. Medios o instrumentos probatorios que respalden la denuncia: como por ejemplo voucher de servicios, otros.

¿Cómo hago el trámite?

Pasos a seguir en línea:

1. Acceder a la opción **"Ir al trámite en línea"** que se encuentra en la present 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 Ministerio de Producción, Comercio Exterior e Inver central u oficinas técnicas a nivel nacional con el funcionario designado de l Protección al turista.
2. Ingresar mediante ventanilla su requerimiento donde conste:
 - a) Formulario de denuncia: <https://form.jotform.com/232396010635047>
 - b) El documento, emitido por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipi Metropolitano, que de manera motivada y con apego a la normativa vigente denuncia no se ha podido gestionar ni sustanciar por fuerza mayor o caso fo
 - c) Medios o instrumentos probatorios que respalden la 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
OFICINA MATRIZ	Pichincha	Quito	San Blas	Briceño E1-24 Guayaquil referencia Edif "La Licuadora"

ZONA DE PLANIFICACIÓN 1	Imbabura	Ibarra	San Francisco	Sucre Nro. 14- y Avenida Teodoro Góme de la Torre 2do piso
	Esmeraldas	Esmeraldas	Luis Tello	Avenida del Pacífico S/N y Malecón Las Palmas Diagonal al Redondel de Sirena Junto a Parqueadero
	Carchi	Tulcán	Tulcán	Guayaquil Nro 39-008 y Aven Manabí, piso 2
	Sucumbíos	Lago Agrio	Nueva Loja	Avenida Circunvalación Avenida Monseñor Gonzalo López Marañón, Ofici Nro. 18 piso 1, Centro de Atención Ciudadana de Nueva Loja
	Orellana	Francisco de Orellana	El Coca	Calle Napo S/I Enrique Castill Segundo Piso- Oficinas de AEROREGION
	Napo	Tena	Tena	Calle Rocafuel S/N y Juan Montalvo, junto Hotel Joya de Selva Planta E

	Pichincha	Cayambe	Cayambe	Panamericana Norte Km 0.5 v al Cajas S/N y Calle Nápoles, Centro Comer Nápoles Shopping - fre a las canchas
ZONA DE PLANIFICACIÓN 6	Azuay	Cuenca	Yanuncay	Avenida Méxic entre Avenida las Américas y Unidad Nacion Edificio del Gobierno Zon
	Cañar	Azogues	Azogues	Avenida 16 de Abril S/N y Cal Babahoyo. Edificio Centro atención Ciudadana Azogues. 2do. Piso
	Loja	Loja	Sucre	Sucre 191-31 ; Quito, esquina (Edificio del INPC)
	Zamora Chinchipe	Zamora	Zamora	Calle José Luis Tamayo S/N y Diego de Vaca Edificio de Gobernación c Zamora Chinchipe, Pis
	El Oro	Machala	Machala	Avenida Rocafuerte 72: entre Junín y Tarqui Edificio de la Gobernación, planta baja

	Tungurahua	Ambato	Ambato	Guayaquil 01- y Rocafuerte (Hotel Ambato)
	Chimborazo	Riobamba	Lizarzaburu	Primera Constituyente Carabobo. Edificio GAD Provincial de Chimborazo. Primer piso
	Pastaza	Pastaza	Puyo	Calle Remigio Crespo Toral y Salvador Allen piso alto del Ministerio de Trabajo Puyo, Barrio Las Palmas
	Cotopaxi	Latacunga	La Matriz	Marqués de Maenza S/N y Quito, Edificio CAC El Rosal Latacunga, Planta baja, Oficina. 3
	Morona Santiago	Morona	Macas	Antonio Samaniego S/l entre Soasti y de mayo
ZONA DE PLANIFICACIÓN 8	Guayas	Guayaquil	Tarqui	Avenida Francisco de Orellana 1805 calle Justino Cornejo Referencia; Edificio Gobier Zonal Guayaquil piso 8

Bolívar	Guaranda	Ángel Polibio Cháves	García Morenc Sucre; referen edificio de la Gobernación Oficina Técnica de Bolívar
Los Ríos	Babahoyo	Clemente Baquerizo	Twinsa S/N y Malecón; Referencia (Edificio Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES)
Manabí	Portoviejo	Andrés de Vera	Avenida 15 de Abril S/N y Cal de los Nardos; Referencia Edificio Centro Atención Ciudadana Oficina Técnica de Manabí piso
Santa Elena	Salinas	José Luis Tamayo	Avenida Carlos Espinoza Larrea S/N y calle Quinta; referer Edificio Centro Atención Ciudadana
Santo Domingo de los Tsáchilas	Santo Domingo	Bombolí	Avenida Esmeraldas S/ Avenida Emilic Lorenzo Sthek Referencia Edificio Santo Domingo Plaza (Tercer piso, oficina 301)

ZONA DE PLANIFICACIÓN INSULAR

Galápagos	Santa Cruz	Puerto Ayora	Avenida Charles Darwin 390, A' 12 de Febrero Edificio: Capturgal
Galápagos	San Cristóbal	Puerto Baquerizo Moreno	Avenida Alsac Northia S/N, A 12 de Febrero Edificio de la familia Naula
Galápagos	Isabela	Puerto Villamil	Tero Real S/N Gaviotín

Base Legal

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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atencior
2026	04	0	8
2026	03	0	1
2026	02	0	3
2026	01	0	0
2025	12	0	1
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atencior
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
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atencior
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
2020	07	0	12
2020	06	0	5

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atencior
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atencior
2018	05	0	9
2018	04	0	7
2018	03	0	8
2018	02	0	7
2018	01	0	8
2017	12	0	105