

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN A DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS REPORTADAS POR TURISTAS NACIONALES Y EXTRANJEROS
Institución	MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
Descripción	Trámite orientado a brindar atención de denuncias por incumplimiento de contrato no haya sido solventado el requerimiento por parte del GAD Metropolitano o Municipio correspondiente.
¿A quién está dirigido?	Los beneficiarios de este trámite son los usuarios de servicios turísticos que se consideren afectados por el presunto incumplimiento de contrato y cuya denuncia podida ser tramitada ante el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal o Metropolitano, podrán presentarla ante el Ministerio de Desarrollo Económico y Finanzas. 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: 1. Documento, emitido por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal o Metropolitano, que de manera motivada y con apego a la normativa vigente que la denuncia no se ha podido gestionar ni sustanciar por fuerza mayor o fortuito. 2. Documentos que respalden la denuncia: Contrato de los servicios contratados suscrito por las partes. 3. Medios o instrumentos probatorios que respalden la denuncia: como por ejemplo factura, 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 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 Ministerio de Desarrollo Económico Productivo, en p
central u oficinas técnicas a nivel nacional.
2. Ingresar mediante ventanilla su requerimiento donde conste:
 - a) Detallar denuncia sobre el incumplimiento de contrato, incluir los datos de denunciante (Nombres, CI, correo electrónico, número de contacto)
 - b) El documento, emitido por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipio Metropolitano, que de manera motivada y con apego a la normativa vigente que la denuncia no se ha podido gestionar ni sustanciar por fuerza mayor o fortuito.
 - 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?

OFICINA	PROVINCIA	CANTÓN	DIRECCIÓN	TELÉFONO	HORA DE ATEN
PLANTA CENTRAL	Pichincha	Quito	Av. Amazonas entre Unión Nacional de Periodistas y Alfonso Pereira Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera	(02) 3948760	Lunes a viernes 08h00 a 16h30
DIRECCIONES ZONALES					

OFICINA ZONAL 1	Imbabura	Ibarra	Teodoro Gómez de la Torre y Sucre- Ibarra	(06) 2955711	Lunes viernes 08h00 16h30
	Esmeraldas	Esmeraldas	Simón Plata Torres	(06) 2011446	Lunes viernes 08h00 16h30
	Carchi	Tulcán	Avenida Manabí y Guayaquil / Edif. Cámara de Comercio	(06) 2960046	Lunes viernes 08h00 16h30
	Sucumbíos	Lago Agrio	Av circunvalación, y, Nueva Loja - Centro de Atención Ciudadana	(06) 2991914	Lunes viernes 08h00 16h30
OFICINA ZONAL 2	Orellana	Francisco de Orellana	Calle Juan Montalvo entre Av. 9 de octubre y 6 de diciembre, segundo piso. En los altos del segundo piso de la Secretaría Técnica de la Amazonia (STA)	(06) 2881583 2623 - 2624 - 2625	Lunes viernes 08h00 16h30

OFICINA ZONAL 3	Napo	Tena	Calle Rocafuerte s/n Juan Montalvo, Edificio Hotel Joya de la Selva, Planta baja. En la planta baja del Hotel Joya de la Selva	(06) 2886536 ext. 2623 - 2624 - 2625	Lunes viernes 08h00 16h30
	Pichincha (excepto DMQ)	Cayambe	Av. Clara Meza, Centro Comercial Nápoles Shopping. Diagonal a las oficinas del SRI	(02) 2185249	Lunes viernes 08h00 16h30
	Tungurahua	Ambato	Calle Noboa Caamaño y Demetrio Aguilera Malta. Sector Huachi Chico, frente a Bodesur	(03) 2585411	Lunes viernes 08h00 16h30
	Chimborazo	Riobamba	Av. Unidad Nacional y Calicuchima. Edificio blanco esquina tercer piso frente al monumento del Puruhá	(03) 2946682	Lunes viernes 08h00 16h30
	Pastaza	Puyo	Av. Chimborazo y Av. Alvaro Valladares. Edif. Registro Civil de Pastaza, 2do piso	(03) 2880060	Lunes viernes 08h00 16h30

	Cotopaxi	Latacunga	Marquéz de Maenza entre Quito y Sánchez de Orellana. Centro de Atención Ciudadana, segundo piso.	(03) 3730614	Lunes viernes 08h00 16h30
OFICINA ZONAL 4	Santo Domingo de los Tsáchilas	Santo Domingo	Calle Latacunga y Av. 29 de Mayo - Edificio Cámara de Comercio, 3er piso	N/A	Lunes viernes 08h00 16h30
	Manabí	Portoviejo	Centro de Atención Ciudadana CAC, tercer piso, calle Los Nardos y Av. 15 de Abril	(05) 3043 734 (05) 3043 711	Lunes viernes 08h00 16h30
OFICINA ZONAL 5	Bolívar	Guaranda	Sucre y García Moreno, Edificio de la Gobernación de Bolívar, planta baja	(03) 2556548	Lunes viernes 08h00 16h30
	Los Ríos	Babahoyo	Avenida Universitaria y Primera Transversal edificio Ex MIDUVI	(05) 2571707	Lunes viernes 08h00 16h30

	Santa Elena	Salinas	Avenida Carlos Espinoza Larrea y Calle 5, edificio Centro de Atención Ciudadana planta alta	(04) 3728915 ext 2481	Lunes viernes 08h00 16h30
OFICINA ZONAL 6	Azuay	Cuenca	Calle Larga y Av. Huayna Capac, edificio del Banco Central del Ecuador, sucursal	(07) 4104082	Lunes viernes 08h00 16h30
			Cuenca, 2da. planta	(07) 4104083	
	Cañar	Azogues	Av. 16 de abril y Babahoyo, Centro de atención ciudadana	(07) 3706016	Lunes viernes 08h00 16h30
	Morona Santiago	Morona	Calle Kiruba y 29 de Mayo Edf de la Gobernación de Morona Santiago, 3er piso	(07) 2701480	Lunes viernes 08h00 16h30
OFICINA ZONAL 7	Loja	Loja	Av. Orillas del Zamora y Juan de Velasco, Edif. Gobierno Zonal - 5to piso	(07) 2571998	Lunes viernes 08h00 16h30

	Zamora Chinchipe	Zamora	José Luis Tamayo entre Diego de Vaca y Sevilla de Oro; Edif. Gobernación de Zamora Ch - 4to piso	(07) 2606466	Lunes viernes 08h00 16h30
	El Oro	Machala	Rocafuerte Nro. 572 entre Junín y Tarqui; Edif. Ex Mintur - Planta baja	(07) 2968480	Lunes viernes 08h00 16h30
OFICINA ZONAL 8	Guayas	Guayaquil	Av. Malecón entre Av. 9 de Octubre y P. Icaza, Edif. La Previsora - Piso 15	(593) 42591370	Lunes viernes 08h00 16h30
OFICINA ZONAL 9	Pichincha	Quito	Quito: Av. Amazonas entre Unión Nacional de Periodistas y Alfonso Pereira Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera	(02) 3948760 (02) 2591370	Lunes viernes 08h00 16h30
OFICINA INSULAR	Galápagos	Santa Cruz	Av. Charles Darwin 399 y 12 de Febrero (Edificio Capturgal)	(05) 2526174 (05) 2527135	Lunes viernes 08h00 17h00
	Galápagos	San Cristóbal	Av. Alsacio Northia y 12 de Febrero	(05) 2520704	Lunes viernes 08h00 17h00

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: (02) 3948760

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2026	06	0	2
2026	05	0	2
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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	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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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