

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE ASESORAMIENTO SOBRE BIENESTAR Y SEGURIDAD TURÍSTICA																																																																																																																		
Institución	MINISTERIO DE TURISMO																																																																																																																		
Descripción	Trámite orientado a brindar asesoría y/o asistencia técnica en temas vinculados a la seguridad de la actividad turística a la ciudadanía y generar herramientas enfocadas a la prevención de riesgos de seguridad de destinos turísticos; así como en temas de denuncias turísticas.																																																																																																																		
¿A quién está dirigido?	Los beneficiarios de este trámite son personas jurídicas y personas naturales en general, grupos de atención prioritaria, instituciones públicas, privadas, representaciones diplomáticas, gremios de la sociedad civil que requieren asesoría sobre seguridad turística y denuncias respecto servicios turísticos. Dirigido a: Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.																																																																																																																		
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio. Resultado a obtener: • Asesoramiento sobre Bienestar y Seguridad Turística																																																																																																																		
¿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 Ministerio de Turismo Canales adicionales: 1. Correo electrónico de solicitud de asesoramiento																																																																																																																		
¿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 de Planta Central o Direcciones Zonales de Ministerio de Turismo con el funcionario designado de la Dirección de Protección al Usuario de Servicios Turísticos 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 Pasos a seguir por canales adicionales: 1. Enviar mediante correo electrónico a denuncias@turismo.gob.ec 2. Detallar la consulta o inquietud de la persona usuaria. Nota: Para asesoramiento y atención respecto a denuncias turísticas, por favor remitir su solicitud al siguiente correo electrónico: denuncias@mintur.gob.ec. 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 MINISTERIO DE TURISMO <table><thead><tr><th>ZONA</th><th>PROVINCIA</th><th>CANTÓN</th><th>PARROQUIA / CABECERA CANTONAL</th><th>DIRECCIÓN</th><th>TELÉFONO</th></tr></thead><tbody><tr><td rowspan="2">OFICINA MATRIZ</td><td>Pichincha</td><td>Quito</td><td>San Blas</td><td>Briceño E1-24 y Guayaquil referencia Edificio "La Licuadora"</td><td>(02) 3999</td></tr><tr><td>ZONA DE PLANIFICACIÓN 1</td><td>Imbabura</td><td>Ibarra</td><td>San Francisco</td><td>Sucre Nro. 14-72 y Avenida Teodoro Gómez de la Torre 2do piso</td><td>(06) 2958 (06) 2958</td></tr><tr><td></td><td>Esmeraldas</td><td>Esmeraldas</td><td>Luis Tello</td><td>Avenida del Pacífico S/N y Malecón Las Palmas Diagonal al Redondel de la Sirena Junto al Parqueadero</td><td>(06) 2011</td></tr><tr><td></td><td>Carchi</td><td>Tulcán</td><td>Tulcán</td><td>Guayaquil Nro. 39-008 y Avenida Manabí, piso 2</td><td>(06) 2960</td></tr><tr><td></td><td>Sucumbios</td><td>Lago Agrio</td><td>Nueva Loja</td><td>Avenida Circunvalación y Avenida Monseñor Gonzalo López Maraño, Oficina Nro. 18 piso 1, Centro de Atención Ciudadana de Nueva Loja</td><td>(06) 2991</td></tr><tr><td></td><td>Orellana</td><td>Francisco de Orellana</td><td>El Coca</td><td>Calle Napo S/N y Enrique Castillo Segundo Piso- Oficinas de AEROREGIONAL</td><td>(06) 2881</td></tr><tr><td></td><td>Napo</td><td>Tena</td><td>Tena</td><td>Calle Rocafuerte S/N y Juan Montalvo, junto al Hotel Joya de la Selva Planta Baja</td><td>(06) 2886</td></tr><tr><td></td><td>Pichincha</td><td>Cayambe</td><td>Cayambe</td><td>Panamericana Norte Km 0.5 vía al Cajas S/N y Calle Nápoles, Centro Comercial Nápoles Shopping - frente a las canchas</td><td>(02) 2185</td></tr><tr><td rowspan="10">ZONA DE PLANIFICACIÓN 6</td><td>Azuay</td><td>Cuenca</td><td>Yanuncay</td><td>Avenida México entre Avenida de las Américas y Unidad Nacional, Edificio del Gobierno Zonal 6</td><td>(07) 2887 (07) 2887</td></tr><tr><td>Cañar</td><td>Azogues</td><td>Azogues</td><td>Avenida 16 de Abril S/N y Calle Babahoyo.</td><td>(07) 3706</td></tr><tr><td>Loja</td><td>Loja</td><td>Sucre</td><td>Edificio Centro de atención Ciudadana Azogues. 2do. Piso</td><td>(07) 2572</td></tr><tr><td>Zamora Chinchipe</td><td>Zamora</td><td>Zamora</td><td>Sucre 191-31 y Quito, esquina. (Edificio del INPC)</td><td>(07) 2606</td></tr><tr><td>El Oro</td><td>Machala</td><td>Machala</td><td>Calle José Luis Tamayo S/N y Diego de Vaca. Edificio de Gobernación de Zamora Chinchipe, Piso 1</td><td>(07) 2968</td></tr><tr><td>Tungurahua</td><td>Ambato</td><td>Ambato</td><td>Avenida Rocafuerte 722 entre Junín y Tarquí</td><td>(07) 2968</td></tr><tr><td>Chimborazo</td><td>Riobamba</td><td>Lizarzaburu</td><td>Edificio de la Gobernación, planta baja</td><td>(03) 2821</td></tr><tr><td>Pastaza</td><td>Pastaza</td><td>Puyo</td><td>Guayaquil 01-18 y Rocafuerte (Hotel Ambato)</td><td>(03) 2946</td></tr><tr><td>Cotacachi</td><td>Latacunga</td><td>La Matriz</td><td>Primera Constituyente y Carabobo. Edificio GAD Provincial de Chimborazo. Primer piso</td><td>(03) 2793</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>Calle Remigio Crespo Toral y Salvador Allende piso alto del Ministerio de Trabajo Puyo, Barrio Las Palmas</td><td>(03) 2793</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>Marqués de Maenza S/N y Quito, Edificio CAC El Rosal Latacunga, Planta baja,</td><td>(03) 2245</td></tr></tbody></table>					ZONA	PROVINCIA	CANTÓN	PARROQUIA / CABECERA CANTONAL	DIRECCIÓN	TELÉFONO	OFICINA MATRIZ	Pichincha	Quito	San Blas	Briceño E1-24 y Guayaquil referencia Edificio "La Licuadora"	(02) 3999	ZONA DE PLANIFICACIÓN 1	Imbabura	Ibarra	San Francisco	Sucre Nro. 14-72 y Avenida Teodoro Gómez de la Torre 2do piso	(06) 2958 (06) 2958		Esmeraldas	Esmeraldas	Luis Tello	Avenida del Pacífico S/N y Malecón Las Palmas Diagonal al Redondel de la Sirena Junto al Parqueadero	(06) 2011		Carchi	Tulcán	Tulcán	Guayaquil Nro. 39-008 y Avenida Manabí, piso 2	(06) 2960		Sucumbios	Lago Agrio	Nueva Loja	Avenida Circunvalación y Avenida Monseñor Gonzalo López Maraño, Oficina Nro. 18 piso 1, Centro de Atención Ciudadana de Nueva Loja	(06) 2991		Orellana	Francisco de Orellana	El Coca	Calle Napo S/N y Enrique Castillo Segundo Piso- Oficinas de AEROREGIONAL	(06) 2881		Napo	Tena	Tena	Calle Rocafuerte S/N y Juan Montalvo, junto al Hotel Joya de la Selva Planta Baja	(06) 2886		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) 2185	ZONA DE PLANIFICACIÓN 6	Azuay	Cuenca	Yanuncay	Avenida México entre Avenida de las Américas y Unidad Nacional, Edificio del Gobierno Zonal 6	(07) 2887 (07) 2887	Cañar	Azogues	Azogues	Avenida 16 de Abril S/N y Calle Babahoyo.	(07) 3706	Loja	Loja	Sucre	Edificio Centro de atención Ciudadana Azogues. 2do. Piso	(07) 2572	Zamora Chinchipe	Zamora	Zamora	Sucre 191-31 y Quito, esquina. (Edificio del INPC)	(07) 2606	El Oro	Machala	Machala	Calle José Luis Tamayo S/N y Diego de Vaca. Edificio de Gobernación de Zamora Chinchipe, Piso 1	(07) 2968	Tungurahua	Ambato	Ambato	Avenida Rocafuerte 722 entre Junín y Tarquí	(07) 2968	Chimborazo	Riobamba	Lizarzaburu	Edificio de la Gobernación, planta baja	(03) 2821	Pastaza	Pastaza	Puyo	Guayaquil 01-18 y Rocafuerte (Hotel Ambato)	(03) 2946	Cotacachi	Latacunga	La Matriz	Primera Constituyente y Carabobo. Edificio GAD Provincial de Chimborazo. Primer piso	(03) 2793				Calle Remigio Crespo Toral y Salvador Allende piso alto del Ministerio de Trabajo Puyo, Barrio Las Palmas	(03) 2793				Marqués de Maenza S/N y Quito, Edificio CAC El Rosal Latacunga, Planta baja,	(03) 2245
ZONA	PROVINCIA	CANTÓN	PARROQUIA / CABECERA CANTONAL	DIRECCIÓN	TELÉFONO																																																																																																														
OFICINA MATRIZ	Pichincha	Quito	San Blas	Briceño E1-24 y Guayaquil referencia Edificio "La Licuadora"	(02) 3999																																																																																																														
	ZONA DE PLANIFICACIÓN 1	Imbabura	Ibarra	San Francisco	Sucre Nro. 14-72 y Avenida Teodoro Gómez de la Torre 2do piso	(06) 2958 (06) 2958																																																																																																													
	Esmeraldas	Esmeraldas	Luis Tello	Avenida del Pacífico S/N y Malecón Las Palmas Diagonal al Redondel de la Sirena Junto al Parqueadero	(06) 2011																																																																																																														
	Carchi	Tulcán	Tulcán	Guayaquil Nro. 39-008 y Avenida Manabí, piso 2	(06) 2960																																																																																																														
	Sucumbios	Lago Agrio	Nueva Loja	Avenida Circunvalación y Avenida Monseñor Gonzalo López Maraño, Oficina Nro. 18 piso 1, Centro de Atención Ciudadana de Nueva Loja	(06) 2991																																																																																																														
	Orellana	Francisco de Orellana	El Coca	Calle Napo S/N y Enrique Castillo Segundo Piso- Oficinas de AEROREGIONAL	(06) 2881																																																																																																														
	Napo	Tena	Tena	Calle Rocafuerte S/N y Juan Montalvo, junto al Hotel Joya de la Selva Planta Baja	(06) 2886																																																																																																														
	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) 2185																																																																																																														
ZONA DE PLANIFICACIÓN 6	Azuay	Cuenca	Yanuncay	Avenida México entre Avenida de las Américas y Unidad Nacional, Edificio del Gobierno Zonal 6	(07) 2887 (07) 2887																																																																																																														
	Cañar	Azogues	Azogues	Avenida 16 de Abril S/N y Calle Babahoyo.	(07) 3706																																																																																																														
	Loja	Loja	Sucre	Edificio Centro de atención Ciudadana Azogues. 2do. Piso	(07) 2572																																																																																																														
	Zamora Chinchipe	Zamora	Zamora	Sucre 191-31 y Quito, esquina. (Edificio del INPC)	(07) 2606																																																																																																														
	El Oro	Machala	Machala	Calle José Luis Tamayo S/N y Diego de Vaca. Edificio de Gobernación de Zamora Chinchipe, Piso 1	(07) 2968																																																																																																														
	Tungurahua	Ambato	Ambato	Avenida Rocafuerte 722 entre Junín y Tarquí	(07) 2968																																																																																																														
	Chimborazo	Riobamba	Lizarzaburu	Edificio de la Gobernación, planta baja	(03) 2821																																																																																																														
	Pastaza	Pastaza	Puyo	Guayaquil 01-18 y Rocafuerte (Hotel Ambato)	(03) 2946																																																																																																														
	Cotacachi	Latacunga	La Matriz	Primera Constituyente y Carabobo. Edificio GAD Provincial de Chimborazo. Primer piso	(03) 2793																																																																																																														
				Calle Remigio Crespo Toral y Salvador Allende piso alto del Ministerio de Trabajo Puyo, Barrio Las Palmas	(03) 2793																																																																																																														
			Marqués de Maenza S/N y Quito, Edificio CAC El Rosal Latacunga, Planta baja,	(03) 2245																																																																																																															

ZONA DE PLANIFICACIÓN 8	Morona Santiago	Morona	Macas	Oficina. 3 Antonio Samaniego S/N entre Soasti y 24 de mayo	(07)2701
	Guayas	Guayaquil	Tarqui	Avenida Francisco de Orellana 1805 y calle Justino Cornejo Referencia; Edificio Gobierno Zonal Guayaquil piso 8	(04) 2068
	Bolívar	Guaranda	Ángel Polibio Cháves	García Moreno y Sucre; referencia edificio de la Gobernación Oficina Técnica de Bolívar	(03) 2551
	Los Ríos	Babahoyo	Clemente Baquerizo	Twinsa S/N y Malecón; Referencia (Edificio Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES)	(05) 2739
	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) 3043 (05) 3043
	Santa Elena	Salinas	José Luis Tamayo	Avenida Carlos Espinoza Larrea S/N y calle Quinta; referencia Edificio Centro de Atención Ciudadana	(04) 3728
ZONA DE PLANIFICACIÓN INSULAR	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) 2745 (02) 2745
	Galápagos	Santa Cruz	Puerto Ayora	Avenida Charles Darwin 390, Av. 12 de Febrero Edificio: Capturgal	(05) 2526 (05) 2527
	Galápagos	San Cristóbal	Puerto Baquerizo Moreno	Avenida Alsacio Northia S/N, Av. 12 de Febrero Edificio de la familia Naula	(05) 2520
	Galápagos	Isabela	Puerto Villamil	Tero Real S/N y Gaviotín	(05) 2529

Base Legal

- [REGLAMENTO GENERAL DE APLICACIÓN DE LA LEY DE TURISMO](#). Art. 81.
- [Ley de Turismo](#). Art. 46.
- [Ley de Turismo](#). Art. 42.
- [Ley de Turismo](#). Art. 4.
- [Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Turismo](#). Art. Numeral 1.2.2.1.3.
- [Constitución de la República del Ecuador](#). Art. 393.

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Dirección de Protección al Usuario de Servicios Turísticos
Correo Electrónico: denuncias@turismo.gob.ec
Teléfono: 02 3999 333 ext. 1002

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	06	0	0
2025	05	0	0
2025	04	0	0
2025	03	0	0
2025	02	0	0
2025	01	0	0
2024	12	0	0
2024	11	0	0
2024	10	0	0
2024	09	0	0
2024	08	0	0
2024	07	0	0
2024	06	0	0
2024	05	0	0
2024	04	0	0
2024	03	0	0
2024	02	0	2
2024	01	0	0
2023	12	0	0
2023	11	0	0
2023	10	0	0
2023	09	0	1
2023	08	0	0
2023	07	0	0
2023	06	0	0
2023	05	0	0
2023	04	0	0
2023	03	0	0
2023	02	0	0
2023	01	0	0

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2022	12	0	0
2022	11	0	0
2022	10	0	0
2022	09	0	0
2022	08	0	0
2022	07	0	0
2022	06	0	0
2022	05	0	0
2022	04	0	0
2022	03	0	0
2022	02	0	0
2022	01	0	0
2021	12	0	1
2021	11	0	1
2021	10	0	0
2021	09	0	0
2021	08	0	0
2021	07	0	0
2021	06	0	0
2021	05	0	0
2021	04	1	1
2021	03	0	0
2021	02	0	0
2021	01	0	0