

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN A LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA, QUEJAS, DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS, PREGUNTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
Institución	MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA
Descripción	Trámite orientado a recibir, registrar, analizar y responder los requerimientos, quejas y denuncias administrativas presentadas por los ciudadanos en relación a los servicios de salud que presta la institución.

¿A quién está dirigido?

Los beneficiarios de este trámite son los siguientes:

- Ciudadanía en general (personas que necesiten información del Ministerio de Salud Pública)
- Instituciones públicas o privadas
- Fundaciones, asociaciones, federaciones, colegios, etc.

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:

- Notificación de respuesta por medio del canal de comunicación al requerimiento, queja o denuncia administrativa (Oficio, correo o Plataforma Contacto Ciudadano)

¿Qué necesito para hacer el trámite?

Requisitos Generales:

1. Datos personales

Requisitos Específicos:

1. Documento que sustente el requerimiento (en caso que amerite)

¿Cómo hago el trámite?

El trámite puede realizarse a través de tres canales de atención: presencial, en línea y de forma telefónica.

Pasos a seguir para realizar el trámite de manera presencial:

1. Acercarse a las ventanillas únicas de atención al usuario a nivel nacional más cercano
2. Solicitar información del trámite al técnico de ventanilla única
3. Recibir la información proporcionada por el servidor público respecto al trámite

Pasos a seguir para realizar el trámite en línea:

1. Ingresar a la opción “Ir al trámite en línea” o ingresar al siguiente URL: <https://www.contactociudadano.gob.ec/home>
2. Completar la solicitud digital con los datos requeridos
3. Recibir respuesta por parte de la Institución por el mismo canal de atención

Pasos a seguir para realizar el trámite de forma telefónica:

1. Llamar al teléfono (+593) 2-3814-400
2. Solicitar la información del trámite
3. Recibir la información proporcionada por el servidor público respecto al trámite

Canales de atención:

En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial, Telefónico.

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Trámite en línea:

El trámite se solicita en línea a través del formulario digital disponible en el botón (Ir al trámite en línea) las 24 horas, los 7 días de la semana. Y será procesado por la instancia responsable de lunes a viernes en el horario de 08h00 a 17h00.

Trámite presencial:

El trámite se brinda en Planta Central (Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social Sur), Coordinaciones Zonales y Direcciones Distritales de Salud del Ministerio de Salud Pública, de lunes a viernes en el horario de 08h00 a 16h30.

Nota: El siguiente enlace contiene la información referente a direcciones, números telefónicos y horarios de atención donde puede contactarse para dudas o consultas del trámite. ([Clic aquí](#))

Base Legal

- [Norma Técnica para la Gestión de Requerimientos, Quejas y Denuncias Administrativas \(2023\)](#). Art. Art.6, Numeral 4.

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: David Paúl Revelo Proaño**Correo Electrónico:** david.revelo@msp.gob.ec**Teléfono:** (+593) 2-3814-400 ext. 1100, 1109

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	12	6	6597
2025	11	6	3326
2025	10	38	3421
2025	09	45	5287
2025	08	59	4252
2025	07	74	4519
2025	06	28	3186
2025	05	44	3015
2025	04	21	4071
2025	03	28	4340
2025	02	13	7024
2025	01	6	6752
2024	12	14	4719
2024	11	18	2862
2024	10	1	4024
2024	09	0	3486
2024	08	0	1871
2024	07	1	4103

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	06	0	5837
2024	05	0	3339
2024	04	0	4355
2024	03	0	2983
2024	02	0	2783
2024	01	0	2738
2023	12	0	246
2023	11	0	669
2023	10	0	316
2023	09	0	542
2023	08	0	687
2023	07	0	748
2023	06	0	785
2023	05	0	611
2023	04	0	522
2023	03	0	472
2023	02	0	368
2023	01	0	437
2022	12	0	476
2022	11	0	481
2022	10	0	391
2022	09	0	534
2022	08	0	479
2022	07	0	426

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2022	06	0	482
2022	05	0	648
2022	04	0	939
2022	03	0	604
2022	02	0	364
2022	01	0	38
2021	12	0	44
2021	11	0	1299
2021	10	0	1397
2021	09	0	392
2021	08	0	323
2021	07	0	605
2021	06	0	1165
2021	05	0	1095
2021	04	0	781
2021	03	0	920
2021	02	0	780
2021	01	0	506
2020	12	0	1052
2020	11	0	979
2020	10	0	2009
2020	09	0	902
2020	08	0	1502
2020	07	0	1114

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2020	06	0	738
2020	05	0	879
2020	04	0	1110
2020	03	0	2130
2020	02	0	2567
2020	01	0	2001
2019	12	0	1801
2019	11	0	1892
2019	10	0	1568
2019	09	0	1743
2019	08	0	2152
2019	07	0	2476
2019	06	0	1802
2019	05	0	2025
2019	04	0	2444
2019	03	0	6692
2019	02	0	1200
2019	01	0	1181
2018	12	0	3457
2018	11	0	5078
2018	10	0	942
2018	09	2	1320
2018	08	4	2373
2018	07	5	2086

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2018	06	5	1935
2018	05	5	2083
2018	04	2	2114
2018	03	2	2313
2018	02	1	1863
2018	01	2	2231
2017	12	0	948
2017	11	0	1060
2017	10	0	1164
2017	09	0	1188
2017	08	0	1716
2017	07	0	1710
2017	06	0	1696
2017	05	0	2018
2017	04	0	1890
2017	03	0	2006
2017	02	0	1840
2017	01	0	1914