

Información de Trámite

Nombre Trámite	REQUERIMIENTOS DE ATENCIÓN CIUDADANA
Institución	PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
Descripción	Gestionar los requerimientos de atención ciudadana que son dirigidos al señor/a Presidente de la República, en coordinación con las diferentes instituciones públicas.
¿A quién está dirigido?	Usuarios personas naturales para el trámite de atención de requerimientos ciudadanos: Ciudadanía en general y extranjeros. Usuarios personas jurídicas para el trámite de atención de requerimientos ciudadanos: Empresas privadas, fundaciones, asociaciones, cooperativas, entre otras. Dirigido a: Persona Jurídica - Privada, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio. Resultado a obtener: • Oficio de derivación a la entidad responsable de realizar la gestión, con copia a la ciudadanía para conocimiento.
¿Qué necesito para hacer el trámite?	Requisitos Generales: 1. Requerimiento debe contener los datos del ciudadano: Nombres completos, número de cédula, número teléfono, dirección del contacto, correo electrónico; 2. Formas del requisito aceptadas: Documento físico, documento electrónico o de forma verbal. Requisitos Específicos: No aplica
¿Cómo hago el trámite?	PROCEDIMIENTO PRESENCIAL 1.-Acercase a las ventanillas de atención ciudadana (ubicadas en el Edificio El Comercio, calle Chile y Benalcázar, planta baja), para ser atendido. 2.-Recibir información por parte del servidor público respecto a su requerimiento. PROCEDIMIENTO VIRTUAL 1.- Remitir correo electrónico a la cuenta atencionciudadana@presidencia.gob.ec, con el requerimiento ciudadano. 2.- Recibir respuesta respecto al requerimiento enviado. PROCEDIMIENTO TELEFÓNICO 1.- Contactarse al número telefónico 023827000 extensión Nro. 7148, para presentar su requerimiento. 2.- Recibir respuesta por parte del servidor público de atención ciudadana.

PROCEDIMIENTO DOCUMENTAL

- 1.- Entregar una comunicación dirigida al señor Presidente de la República, con el requerimiento ciudadano, el cual será ingresado por la Dirección de Gestión Documental y Archivo.
- 2.- Recibir oficio de derivación a la entidad responsable de realizar la gestión, con copia a la ciudadanía para conocimiento.

Canales de atención:

Correo electrónico, Presencial, Sistema de Gestión Documental Quipux (www.gestiondocumental.gob.ec), Telefónico.

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Edificio El Comercio, calle Chile y Benalcázar, planta baja.
Lunes a Viernes: De 08H30 a 17H00.

Base Legal

- [LEY ORGÁNICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA](#). Art. Segundo Suplemento del Registro Oficial No.245 , 7 de Febrero 2023.
- [ACUERDO Nro. PR-SGA-2023-163](#). Art. 2.2.5.1.2 Gestión de Atención Ciudadana.

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Directora de Atención Ciudadana, encargada, María E. Caceres O.
Correo Electrónico: maria.caceres@presidencia.gob.ec
Teléfono: 593-(02)-382-7000 extensión 7148

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	05	0	3234
2025	04	0	2977
2025	03	0	3905
2025	02	0	4964
2025	01	0	4398
2024	12	0	1630
2024	11	0	1789
2024	10	0	1850
2024	09	0	1999
2024	08	0	1805
2024	07	0	1809
2024	06	0	2030
2024	05	0	1838
2024	04	0	1941

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	03	0	2052
2024	02	0	1832
2024	01	0	2004
2023	12	0	2032
2023	11	0	1369
2023	10	0	1140
2023	09	0	1281
2023	08	0	1245
2023	07	0	1376
2023	06	0	1626
2023	05	0	1603
2023	04	0	1407
2023	03	0	1901
2023	02	0	1411
2023	01	0	1602
2022	12	0	1379
2022	11	0	1481
2022	10	0	1556
2022	09	0	1570
2022	08	0	2356
2022	07	0	2096
2022	06	0	1359
2022	05	0	1871
2022	04	0	1763
2022	03	0	2009
2022	02	0	1888
2022	01	0	1236