

# 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:**

- Requerimiento debe contener los datos del ciudadano:** Nombres completos, número de cédula, número teléfono, dirección del contacto, correo electrónico.

- Formas del requisito aceptadas:** Documento físico o electrónico.

**Requisitos Específicos:**

No aplica

## ¿Cómo hago el trámite?

### PROCEDIMIENTO PRESENCIAL

- 1.- Acercase a las ventanillas de atención ciudadana (ubicadas en la Calle Chile, Edificio El Comercio Oe6-21, entre Benalcázar y Cuenca, planta baja, Centro Histórico), 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](mailto: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 hacer seguimiento de 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](http://www.gestiondocumental.gob.ec)), Telefónico.

## ¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

## ¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Calle Chile, Edificio El Comercio Oe6-21, entre Benalcázar y Cuenca, planta baja, Centro Histórico.

Lunes a Viernes: De 08H30 a 17H00.

## Base Legal

- [ACUERDO Nro. PR-SGA-2025-094. Art. 2.2.5.1.2.](#)

## Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Directora de Atención Ciudadana, María Elena Cáceres  
**Correo Electrónico:** caceresm@presidencia.gob.ec  
**Teléfono:** 3827000 extensión 7148

## Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	11	0	2270
2025	10	0	2816
2025	09	6	3160
2025	08	10	2454
2025	07	3	2956
2025	06	0	2726
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
-----	-----	-------------------	-----------------------

2022	03	0	2009
------	----	---	------

2022	02	0	1888
------	----	---	------

2022	01	0	1236
------	----	---	------