

Información de Trámite

| | |
|----------------|--|
| Nombre Trámite | ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE ASESORAMIENTO SOBRE SEGURIDAD TURÍSTICA |
| Institución | MINISTERIO DE PRODUCCIÓN, COMERCIO EXTERIOR E INVERSIONES |
| Descripción | Trámite orientado a brindar asesoría y/o asistencia técnica en temas vinculados a turística a la ciudadanía en el marco de esta cartera de Estado. |

¿A quién está dirigido?

Los beneficiarios de este trámite son personas jurídicas y personas naturales en g atención prioritaria, instituciones públicas, privadas, representaciones diplomáticas sociedad civil que requieren asesoría sobre seguridad turística.

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 el 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 Viceministerio de Turismo en Planta o en las oficinas técnicas a nivel nacional.

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 present 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 Viceministerio de Turismo en Planta Central u oficin nacional con el funcionario designado de la Dirección de Protección al Turis
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 respue momento o de ser necesaria vía correo electrónico

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.

Nota: Para asesoramiento y atención respecto a denuncias turísticas, por favor re siguiente correo electrónico: denuncias@produccion.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

| ZONA | PROVINCIA | CANTÓN | PARROQUIA / CABECERA CANTONAL | DIRECCIÓN |
|----------------|-----------|--------|-------------------------------|--|
| OFICINA MATRIZ | Pichincha | Quito | San Blas | Briceño E1-24 Guayaquil referencia Edif "La Licuadora" |

ZONA DE PLANIFICACIÓN 1

| | | | |
|------------|-----------------------|---------------|---|
| Imbabura | Ibarra | San Francisco | Sucre Nro. 14- y Avenida Teodoro Gómez de la Torre 2do piso |
| Esmeraldas | Esmeraldas | Luis Tello | Avenida del Pacífico S/N y Malecón Las Palmas Diagonal al Redondel de Sirena Junto a Parquedero |
| Carchi | Tulcán | Tulcán | Guayaquil Nro 39-008 y Avenida Manabí, piso 2 |
| Sucumbíos | Lago Agrio | Nueva Loja | Avenida Circunvalación Avenida Monseñor Gonzalo López Marañón, Oficina Nro. 18 piso 1, Centro de Atención Ciudadana de Nueva Loja |
| Orellana | Francisco de Orellana | El Coca | Calle Napo S/N Enrique Castillo Segundo Piso- Oficinas de AEROREGION |
| Napo | Tena | Tena | Calle Rocafuerte S/N y Juan Montalvo, junto Hotel Joya de Selva Planta B |

| | | | | |
|--------------------------------|------------------|---------|----------|--|
| | Pichincha | Cayambe | Cayambe | Panamericana Norte Km 0.5 v al Cajas S/N y Calle Nápoles, Centro Comer Nápoles Shopping - frei a las canchas |
| ZONA DE PLANIFICACIÓN 6 | Azuay | Cuenca | Yanuncay | Avenida Méxic entre Avenida las Américas y Unidad Nacion Edificio del Gobierno Zona |
| | Cañar | Azogues | Azogues | Avenida 16 de Abril S/N y Cal Babahoyo. Edificio Centro atención Ciudadana Azogues. 2do. Piso |
| | Loja | Loja | Sucre | Sucre 191-31 ; Quito, esquina (Edificio del INPC) |
| | Zamora Chinchipe | Zamora | Zamora | Calle José Luis Tamayo S/N y Diego de Vaca Edificio de Gobernación c Zamora Chinchipe, Pis |
| | El Oro | Machala | Machala | Avenida Rocafuerte 72; entre Junín y Tarqui Edificio de la Gobernación, planta baja |

| | | | | |
|--------------------------------|-----------------|-----------|-------------|---|
| | Tungurahua | Ambato | Ambato | Guayaquil 01- y Rocafuerte (Hotel Ambato |
| | Chimborazo | Riobamba | Lizarzaburu | Primera Constituyente Carabobo. Edificio GAD Provincial de Chimborazo. Primer piso |
| | Pastaza | Pastaza | Puyo | Calle Remigio Crespo Toral y Salvador Allen piso alto del Ministerio de Trabajo Puyo, Barrio Las Palmas |
| | Cotopaxi | Latacunga | La Matriz | Marqués de Maenza S/N y Quito, Edificio CAC El Rosal Latacunga, Planta baja, Oficina. 3 |
| | Morona Santiago | Morona | Macas | Antonio Samaniego S/l entre Soasti y de mayo |
| ZONA DE PLANIFICACIÓN 8 | Guayas | Guayaquil | Tarqui | Avenida Francisco de Orellana 1805 calle Justino Cornejo Referencia; Edificio Gobier Zonal Guayaquil piso 8 |

| | | | |
|--------------------------------|---------------|----------------------|---|
| Bolívar | Guaranda | Ángel Polibio Cháves | García Moren Sucre; referen edificio de la Gobernación Oficina Técnica de Bolívar |
| Los Ríos | Babahoyo | Clemente Baquerizo | Twinsa S/N y Malecón; Referencia (Edificio Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES) |
| Manabí | Portoviejo | Andrés de Vera | Avenida 15 de Abril S/N y Cal de los Nardos; Referencia Edificio Centro Atención Ciudadana Oficina Técnica de Manabí piso |
| Santa Elena | Salinas | José Luis Tamayo | Avenida Carlos Espinoza Larrea S/N y calle Quinta; referer Edificio Centro Atención Ciudadana |
| Santo Domingo de los Tsáchilas | Santo Domingo | Bombolí | Avenida Esmeraldas S/ Avenida Emilce Lorenzo Sthel Referencia Edificio Santo Domingo Plaza (Tercer piso, oficina 301) |

ZONA DE PLANIFICACIÓN INSULAR

| | | | |
|-----------|---------------|-------------------------|---|
| Galápagos | Santa Cruz | Puerto Ayora | Avenida Charles Darwin 390, A 12 de Febrero Edificio: Capturgal |
| Galápagos | San Cristóbal | Puerto Baquerizo Moreno | Avenida Alsacia Northia S/N, A 12 de Febrero Edificio de la familia Naula |
| Galápagos | Isabela | Puerto Villamil | Tero Real S/N Gaviotín |

Base Legal

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

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Dirección de Protección al Turista
Correo Electrónico: denuncias@produccion.gob.ec
Teléfono: 02 3999 333 ext. 1002

Transparencia

| Año | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2025 | 11 | 0 | 0 |
| 2025 | 10 | 0 | 0 |
| 2025 | 09 | 0 | 0 |

| Año | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atencior |
|------|-----|-------------------|---------------------|
| 2025 | 08 | 0 | 0 |
| 2025 | 07 | 0 | 1 |
| 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 |

| Año | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atencior |
|------|-----|-------------------|---------------------|
| 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 |
| 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 |

| Año | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atencior |
|------|-----|-------------------|---------------------|
| 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 |