

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Solicitud de Acceso a la Información Pública	Este formulario le permite solicitar información pública, que se genere o se encuentre en poder la institución, de conformidad con la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP (ARTS. 9 Y 19).	Las personas Naturales o Jurídicas pueden acceder a la Información del Ministerio de Turismo	1.- Ingresar a la página institucional. Menú. 2.- Se direcciona a la Dirección responsable de la información 3.- Se elabora informe. 4.- Se contesta al ciudadano	1.- Se recepta solicitud mediante correo electrónico 2.- Se direcciona a la Dirección responsable de la información 3.- Se elabora informe. 4.- Se contesta al ciudadano	8:15 a 17:00	Gratuito	Dependiendo del Requerimiento - El tiempo de respuesta	Ciudadanía en general	Se atiende en Matriz	Calle Briceño E1-24 y Guayaquil, Edificio La Licuadora Ministerio de Turismo	Página Web	Si	Solicitud de acceso a la información pública	Solicitud de acceso a la información pública	2	19	100%
2	Licencia de Guías de Turismo	Entrega de Credenciales	1. Entregar la solicitud dirigida al Director del Departamento Ingresar en Secretaría General 3.- Se ingresa documentación con número de trámite y se entrega a la Dirección correspondiente.	1.- Original y copia del título profesional de Guía de Turismo. 2.- Original y copia del certificado CONESUP. 3.- Original y copia del certificado de Aprobación nivel de idioma extranjero. 4.- 1 fotografía tamaño carné a color. 5.- Original y copia de tipo de sangre. 6.- Original y copia de cédula de identidad. 7.- Original y copia de papeleta de votación. 8.- Currículo vitae. 9.- oficio de solicitud de emisión de licencia dirigida al Ministerio de Turismo.	1.- Una vez recibido todo el expediente se procede a entregar a los Técnicos para su correspondiente validación	08:15 a 17:00	GUAS NACIONALES: \$ 30,00 primera emisión / \$15,00 renovación o canje NATIVOS \$ 4,00 primera emisión / \$ 2,00 renovación ESPECIALIZADOS: \$ 20,00 primera emisión / 10,00 renovación	15 días	Ciudadanía en general	Matriz	Dirección de Acreditación y Control (02) 3999 333 ext 1516		No	Emisión de Licencia de Guía de Turismo	REGISTRO DE GUIAS DE TURISMO	6	14	100%
														Renovación de Licencia de Guía de Turismo	Canjes de Licencias guías de turismo Galápagos	2	6	100%
3	Catastro Turístico	Información establecimientos Turísticos	1.-Solicitar a través de correo electrónico a la Directora de aérea 2.- Sumilla a técnico para respectiva validación	1.- Solicitud de registro 2.- Copia certificada 3.- Nomenclario representante Legal 4.- Certificado IEPY 5.- Ruc 6.- Justificación Activo Real 7.- Nómina de personal 8.- Contrato de arriendo 9.- Formulario del uno por mil sobre Activos Fijos	1 día	8:15 a 17:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Matriz	Dirección de Acreditación y Control (02) 3999 333 ext 1020	Página web atención personalizada	Si	No Disponible	Registro de establecimientos turísticos	118	655	100%
4	Guianza	Información sobre Guianza	Atención en oficinas del MINTUR	N/A	El técnico responde o atiende el pedido del usuario externo	8:15 a 17:00	Gratuito	Inmediata	Ciudadanía en general	MINTUR	Gran Colombia N11-165 y Briceño. Edif. La Licuadora Teléfono (02) 3999 333	Presencial y Online	No	N/A	N/A	12	53	100%
5	Plataforma SIETE	Correos electrónicos atendidos en Plataforma SIETE	1.- Solicita información a través de correo electrónico.	N/A	El técnico responde el correo electrónico del usuario externo	8:15 a 17:00	Gratuito	Inmediata	Ciudadanía en general	MINTUR	Gran Colombia N11-165 y Briceño. Edif. La Licuadora Teléfono (02) 3999 333	Presencial y Online	Si	N/A	N/A	123	378	100%
6	ITUR	Atención Usuarios	Atención en oficinas del MINTUR	A todo público en general	La información la entregan inmediatamente	8:15 a 17:00	Gratuito	Inmediata	Ciudadanía en general	Matriz	Dirección de Promoción y Mercadeo. (02) 3999 333 Ext. 1421		Si	"NO APLICA". La atención es personal	"NO APLICA". La atención es personal	0	0	100%
7	Entrega de material promocional	Entrega Física material solicitado	1.- Solicitar a través de correo electrónico a la Directora del área. 2.- Dar seguimiento para que la respuesta se entregue antes de los 3 días. 3.- Se emite respuesta vía correo electrónico de acuerdo a disponibilidad. 4.- El cliente lo retira de las oficinas del Mintur.	1.- Enviar a través de correo electrónico contactos llenar cuadro de diálogo. 2.- Se direcciona de acuerdo al requerimiento a las diferentes Direcciones. 3.- La respuesta se da de inmediato.	1.- El pedido llega a través de correo electrónico a la Directora. 2.- Se analiza disponibilidad de acuerdo stock en bodega. 3.- Se entrega y se hace firmar Acta-Entrega Recepción.	8:15 a 17:00	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general	Se atiende en Matriz	Dirección de Marca Turística (02) 3999 333 ext 1007	Correo Electrónico	No	"NO APLICA". La atención es personal	"NO APLICA". La atención es personal	0	2	100%

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento Interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (S/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
8	Fotografías Turísticas	Entrega Física material solicitado	1.- Solicitar a través de correo electrónico a la Directora del área 2.- Dar seguimiento para que la respuesta se entregue antes de los 3 días. 3.- En la respuesta se puede copiar link de descarga o retro de DVD con la respuesta solicitada.	1.- Enviar correo electrónico a la Directora del área. 2.- Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	1.- La solicitud llega a la Directora del área. 2.- Pasa al área de Audiovisual o custodio de la información. 3.- Se descarga link o se graba la Información e DVD y se entrega la respuesta.	8:15 a 17:00	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general	Matriz	Dirección de Información y Medios Digitales (02) 3999 333 ext 1221	Correo electrónico	No	"NO APLICA". La atención es personal	"NO APLICA". La atención es personal	6	33	100%
9	Videos Turísticos	Requerimientos Públicos	1.- Solicitar a través de correo electrónico a la Directora. 2.- Dar seguimiento para que la respuesta se entregue antes de los 3 días 3.- En la respuesta se puede copiar link de descarga o retro de DVD con lo solicitado.	1.- Enviar correo electrónico a la Directora del área. 2.- Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	1.- Solicitud llega a través de Directora o correo Electrónico	8:15 a 17:00	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general	Se atiende en Matriz	Dirección de Información y Medios Digitales (02) 3999 333 ext 1221	Correo electrónico	No	"NO APLICA". La atención es personal	"NO APLICA". La atención es personal	10	80	100%
10	Ecodelta	Pago contribución pasajes	Servicio en línea	1.- Ingreso al portal (http://registro.turismo.go.b.ec) 2.- Ingrese claves de acceso que se le proporcionó en sobre amarillo en las oficinas del Mintur y pulse botón ingresar para acceder cuenta. 3.- En su cuenta	Ingreso al sistema para declaración y pago	24 horas 07 días	\$ 20 pasaje emitido	1 día	Aerolíneas y Agencias de Viaje	Matriz	Dirección Financiera (02) 3999 333 ext 1213	página web	Si	Ecodelta	Registro Ecodelta	54	204	100%
11	Impuesto uno por mil	Pago contribución pasajes aéreos internacionales emitidos	1.- Ingreso página Web	Establecimientos que cuentan con registro de Turismo	Técnicos validan información	24 horas 07 días	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Nacional	Dirección Financiera (02) 3999 333 ext 1213	Página web, atención personalizada	si	Impuesto uno por mil	Registro de establecimientos turísticos	222	583	100%
12	Contactenos	Requerimientos Públicos	1.- Solicitar a través de correo electrónico a contactenos. 2.- Se da seguimiento para que la respuesta sea de inmediato.	1.- Enviar a través de correo electrónico contactenos llenar cuadro de diálogo 2.- Se direcciona de acuerdo al requerimiento a las diferentes Direcciones 3.- La respuesta se da de inmediato	1.- El pedido llega a través de contactenos. 2.- Se reasigna de acuerdo a la solicitud a las diferentes direcciones. 3.- La respuesta es a través del correo en el menor tiempo posible.	8:15 a 17:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se atiende en Matriz	Dirección de Protección al Usuario de Servicios Turísticos (02) 3999 333 ext 1012	Correo Electrónico	Si	contactenos@turismo.gob.ec	contactenos@turismo.gob.ec	8	40	100%

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

[PORTAL DEL TRÁMITE CIUDADANO \(PTC\)](#)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	30/04/2021
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	Carlos Aulestia
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	carlos.aulestia@turismo.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 3999-333 ext.1306