

**REPÚBLICA DEL ECUADOR**

**MINISTERIO DEL TRABAJO**

**ACUERDO MINISTERIAL Nro. MDT-2023-076**

Arq. Patricio Donoso Chiriboga  
**MINISTRO DEL TRABAJO**

**CONSIDERANDO:**

Que el número 2 del artículo 18 de la Constitución de la República del Ecuador establece como derecho de todas las personas, de forma individual o colectiva: *“Acceder libremente a la información generada en entidades públicas (...)”*;

Que el número 1 del artículo 154 de la Constitución de la República del Ecuador determina como una de las atribuciones para las ministras y ministros de Estado: *“Ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión”*;

Que el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador establece: *“Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.”*;

Que el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador define: *“La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.”*;

Que el artículo 233 de la Constitución de la República del Ecuador señala: *“Ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones o por omisiones, y serán responsable administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos (...)”*;

Que la letra o) del artículo 52 de la Ley Orgánica del Servicio Público indica como atribución y responsabilidad de las Unidades de Administración del Talento Humano: *“Receptar las quejas y denuncias realizadas por la ciudadanía en contra de servidores públicos, (...) y realizar el seguimiento oportuno.”*;

Que el segundo y tercer inciso del artículo 22 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos determina: *“Mecanismos de calificación del servicio.- (...) Los resultados de las calificaciones, así como, de las quejas o reclamos presentados por los usuarios deberán ser considerados para medir el desempeño de la o el servidor público y, de ser el caso, aplicar las sanciones que correspondan.”*

*Las entidades reguladas por esta Ley deberán informar semestralmente al ente rector de la simplificación de trámites, de la forma que éste determine para el efecto, sobre los reclamos o quejas presentadas por la ciudadanía y las acciones adoptadas para su atención. (...)”*;

**Ministerio del Trabajo**

**Dirección:** Av. Clemente Ponce N15-59. Edif. Géminis

**Código postal:** 170403 / Quito Ecuador

**Teléfono:** 593-2-381 4000

[www.trabajo.gob.ec](http://www.trabajo.gob.ec)

Que el artículo 23 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos determina las prohibiciones en materia de trámites administrativos para las entidades reguladas en el ámbito de Ley;

Que el artículo 31 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos determina: *“El ente rector de telecomunicaciones, gobierno electrónico y sociedad de la información tendrá competencia para ejercer la rectoría, emitir políticas, lineamientos, regulaciones y metodologías orientadas a la simplificación, optimización y eficiencia de los trámites administrativos, así como, a reducir la complejidad administrativa y los costos relacionados con dichos trámites; y controlar su cumplimiento.”*;

Que el artículo 32 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos establece las atribuciones para el ente rector en simplificación de trámites, entre ellas: *“9. Receptar y tramitar las quejas y denuncias ciudadanas relativas a las disposiciones de esta Ley y demás normativa sobre trámites administrativos. Para el efecto, implementará un sistema informático en línea que permita acoger, monitorear y dar seguimiento a los requerimientos de la ciudadanía, sin perjuicio de que los ciudadanos también puedan presentar sus denuncias y quejas personalmente”*;

Que el capítulo V de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos define el Régimen Sancionatorio para los servidores públicos considerando las infracciones, las sanciones de las y los servidores públicos y el trámite de denuncias;

Que mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2019-235, publicado en el Suplemento del Registro Oficial Nro.45 de 23 de septiembre del 2019, el Ministerio del Trabajo expidió la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio;

Que mediante Acuerdo Interministerial Nro. MTSI-MDT-2020-002, publicado en el Registro Oficial Nro. 326 de 10 de noviembre del 2020, se estableció la coordinación de las competencias del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y del Ministerio del Trabajo, respecto a la recepción y trámites de las quejas y denuncias ciudadanas en el marco de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos y su reglamento general de aplicación;

Que el artículo 2 del mencionado Acuerdo Interministerial define que entre las competencias del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información está la de: *“a) Diseñar, implementar y brindar soporte tecnológico para el sistema informático en línea que permita receptar, tramitar y dar seguimiento a requerimientos, quejas y denuncias ciudadanas relativas a las disposiciones de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos y demás normativa sobre trámites administrativos; (...)*

*c) Establecer la política para receptar y tramitar los requerimientos, quejas y denuncias ciudadanas.”*;

Que la letra b) del artículo 3 del Acuerdo ibidem define como competencia del Ministerio del Trabajo: *“Emitir la normativa correspondiente, en concordancia con la política determinada por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, para receptar y tramitar los requerimientos, quejas y denuncias ciudadanas.”*;

Que mediante Decreto Ejecutivo Nro. 14 de 24 de mayo del 2021, el Presidente Constitucional de la República del Ecuador, señor Guillermo Lasso Mendoza, designó al Arq. Patricio Donoso Chiriboga como Ministro del Trabajo;

## Ministerio del Trabajo

Dirección: Av. Clemente Ponce N15-59. Edif. Géminis

Código postal: 170403 / Quito Ecuador

Teléfono: 593-2-381 4000

www.trabajo.gob.ec

Que la Disposición Transitoria Primera del Decreto Ejecutivo Nro. 123, publicado en el Cuarto Suplemento del Registro Oficial Nro. 499 de 21 de julio del 2021, prescribe que, a partir de la suscripción de dicho Decreto Ejecutivo, el Ministerio de Trabajo, en el ámbito de su competencia, iniciará un proceso de depuración y actualización de la normativa secundaria aplicable al sector público;

Que mediante Acuerdo Ministerial Nro. MINTEL-MINTEL-2022-0030, publicado en el Registro Oficial Nro. 198 de 28 de noviembre del 2022, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información emitió la política para receptor y tramitar los requerimientos, quejas y denuncias de trámites administrativos;

Que el artículo 4 del referido Acuerdo señala que el Ministerio del Trabajo es el responsable de emitir la Norma Técnica para la aplicación de la política para receptor y tramitar los requerimientos, quejas y denuncias de trámites administrativos.

Que la Disposición Transitoria Segunda del Acuerdo ibídem manifiesta que: *“A partir de la emisión de la norma técnica citada en la Disposición Transitoria Primera, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información dispondrá de un plazo de ciento veinte (120) días para implementar el sistema informático”*;

Que es necesario emitir las directrices para cumplir con la política para receptor y tramitar los requerimientos, quejas y denuncias administrativas de conformidad con lo determinado en el Acuerdo Ministerial Nro. MINTEL-MINTEL-2022-0030, publicado en el Registro Oficial Nro. 198 de 28 de noviembre del 2022; y,

En ejercicio de las atribuciones que le confieren, el número 1 del artículo 154 de la Constitución de la República del Ecuador; el artículo 130 del Código Orgánico Administrativo; y, el artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva,

## ACUERDA:

### EXPEDIR LA NORMA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS, QUEJAS Y DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS.

#### CAPÍTULO I DE LAS GENERALIDADES

**Artículo 1.- Del objeto.-** Esta norma tiene por objeto establecer los lineamientos que deberán aplicar las entidades públicas para la recepción y gestión de los requerimientos, quejas y denuncias administrativas.

**Artículo 2.- Del ámbito.-** Las disposiciones de la presente norma son de aplicación obligatoria para todas las entidades detalladas en el artículo 2 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos.

**Artículo 3.- De las definiciones.-** Para efectos de aplicación de la presente norma, se considerarán los siguientes términos:

- a) **Bitácora.-** Es el registro de la información que la entidad pública deberá realizar cuando recepte y gestione los requerimientos, quejas y denuncias administrativas presentadas por el ciudadano;

## Ministerio del Trabajo

Dirección: Av. Clemente Ponce N15-59. Edif. Géminis

Código postal: 170403 / Quito Ecuador

Teléfono: 593-2-381 4000

www.trabajo.gob.ec

- b) **Canales de atención.-** Son medios de interacción que las entidades ponen a disposición del ciudadano para que presenten sus requerimientos, quejas y denuncias administrativas;
- c) **Ciudadano.-** Es toda persona natural o jurídica que interactúa ante la administración pública para cumplir una obligación, obtener un beneficio, servicio, resolución o respuesta a un asunto determinado en concordancia con la definición de administrado del artículo 3 del Reglamento a la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos;
- d) **Denuncias administrativas.-** Es la acción que realiza el ciudadano para poner en conocimiento a la máxima autoridad de las entidades el incumplimiento de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos y su Reglamento General de aplicación, así como el retardo injustificado o falta de atención sobre un trámite dentro del tiempo previsto en las normas aplicables. La presentación de una denuncia debe estar acompañada de elementos de prueba para el análisis pertinente y dará lugar, en caso de ser debidamente comprobado el incumplimiento a la aplicación del régimen sancionatorio correspondiente, en concordancia con la definición de denuncia de trámite administrativo del artículo 3 de la Política para Receptar y Tramitar los Requerimientos de Quejas y Denuncias de Trámites Administrativos;
- e) **Felicitación.-** Es una expresión de satisfacción que realiza el ciudadano sobre la prestación de un servicio público;
- f) **Infracción.-** Es el incumplimiento de una ley, norma y/o regulación administrativa que tendrá como consecuencia la aplicación del régimen sancionatorio correspondiente;
- g) **Niveles de atención.-** Es la clasificación a un requerimiento, queja o denuncia administrativa para que sea atendida, para lo cual, se analizará variables como complejidad del caso, unidades administrativas de atención, disponibilidad de información, o su particularidad, según el siguiente detalle:
  - g.1. *Primer Nivel de Atención.-* Es la gestión que se puede realizar de manera oportuna a los requerimientos, quejas o denuncias administrativas presentadas, sin la intervención de otras unidades técnicas/administrativas o entidades públicas.
  - g.2. *Segundo u otros Niveles de Atención.-* Es la gestión que por la naturaleza de los requerimientos, quejas o denuncias administrativas no puede ser realizada de manera inmediata y requiere ser canalizado a la o las diferentes unidades técnicas/administrativas o entidades públicas para su atención;
- h) **Pregunta.-** Es la consulta verbal o escrita formulada por el ciudadano sobre un servicio público o competencia de la entidad;
- i) **Queja o reclamo.-** Es aquella acción que presenta el ciudadano para poner en conocimiento su insatisfacción ante la atención, procedimientos, requisitos o condiciones aplicables al trámite administrativo en el cumplimiento de una obligación, obtención de un beneficio, servicio, resolución o respuesta por parte de la administración;
- j) **Requerimiento.-** Es la petición verbal o escrita que realiza el ciudadano respecto a preguntas, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones sobre los servicios que brinda una entidad;

## Ministerio del Trabajo

Dirección: Av. Clemente Ponce N15-59. Edif. Géminis

Código postal: 170403 / Quito Ecuador

Teléfono: 593-2-381 4000

www.trabajo.gob.ec

- k) **Servicios.-** Es el resultado de la ejecución de uno o varios procesos que entregan valor en términos de bienes tangibles e/o intangibles a un segmento de usuarios, garantizando sus derechos y facilitando el cumplimiento de sus obligaciones de conformidad a lo definido en la letra w) del artículo 3 de la Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios emitida mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-0111 de 06 de mayo del 2020;
- l) **Solicitud de información.-** Es la petición verbal o escrita formulada por el ciudadano a las entidades públicas, respecto de los servicios que prestan y/o el pedido de documentos que reposan en sus archivos, de conformidad a la normativa legal vigente;
- m) **Sugerencia.-** Es una propuesta que formula el ciudadano a una entidad para mejorar la entrega del servicio; y,
- n) **Trámite administrativo.-** Es el conjunto de requisitos, actividades, diligencias, actuaciones y procedimientos que realizan los ciudadanos ante la Administración Pública o ésta de oficio, con el fin de cumplir una obligación, obtener un beneficio, servicio, resolución o respuesta a un asunto determinado; de conformidad a lo definido en el artículo 4 de Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos.

## CAPÍTULO II DE LOS ÓRGANOS RESPONSABLES

**Artículo 4.- De la entidad rectora de simplificación de trámites.-** A la entidad rectora de simplificación de trámites, le corresponde:

- a) Desarrollar e implementar para uso de la ciudadanía y las entidades públicas el sistema informático que permita receptor, tramitar y dar seguimiento a los requerimientos, quejas y denuncias administrativas de acuerdo al modelo de gestión desarrollado en la guía metodológica que emita para el efecto el ente rector del trabajo;
- b) Garantizar la continuidad de provisión del servicio, infraestructura y el soporte tecnológico para el adecuado funcionamiento de la herramienta tecnológica de atención de los requerimientos, quejas y denuncias administrativas, desarrollada; y,
- c) Determinar las directrices para que las entidades informen semestralmente los requerimientos, quejas y denuncias administrativas presentadas por la ciudadanía; así como, las acciones adoptadas para su atención.

**Artículo 5.- Del ente rector del trabajo.-** Al ente rector del trabajo, le corresponde:

- a) Emitir los instrumentos técnicos, metodológicos y directrices para la gestión por parte de las entidades públicas acerca de los requerimientos, quejas y denuncias administrativas presentadas por los ciudadanos;
- b) Brindar asistencia y asesoría técnica a las entidades públicas para cumplimiento e implementación de la presente norma;
- c) Realizar el seguimiento y control a la atención de los requerimientos, quejas y denuncias administrativas para el cumplimiento de los tiempos de gestión establecidos en la presente norma; y,
- d) Realizar y publicar el ranking del número de requerimientos, quejas y denuncias administrativas atendidas por parte de las entidades.

### Ministerio del Trabajo

Dirección: Av. Clemente Ponce N15-59. Edif. Géminis

Código postal: 170403 / Quito Ecuador

Teléfono: 593-2-381 4000

www.trabajo.gob.ec

**Artículo 6.- De las entidades públicas.-** Para la gestión de requerimientos, quejas y denuncias administrativas de los ciudadanos se considerarán los siguientes interventores:

- 1. De la Máxima Autoridad Institucional o su delegado.-** La máxima autoridad o su delegado definirá la o las unidades responsables de la gestión de los requerimientos, quejas y denuncias administrativas en el caso que la entidad no disponga de una unidad de atención al ciudadano.
- 2. De las Unidades de Planificación y Gestión Estratégica Institucional o quien hiciere sus veces.-** Le corresponde:
  - a) A más de las competencias que dispone dentro de la entidad, será la contraparte técnica para el ente rector del trabajo en los temas relacionados, al estado y cumplimiento de atención a requerimientos, quejas y denuncias administrativas;
  - b) Socializar, implementar y dar cumplimiento a las metodologías y herramientas que sean objeto de la presente norma, en coordinación con las unidades que prestan servicios a la ciudadanía según su nivel de desconcentración; y,
  - c) Comunicar al ente rector de simplificación de trámites el estado actual de los requerimientos recibidos de manera semestral de conformidad a las directrices que emita para el efecto.
- 3. De las Unidades de Administración del Talento Humano o quien hiciera sus veces.-** Le corresponde:
  - a) Receptar, analizar las quejas de mala atención atribuidas a los servidores públicos, que hayan sido canalizadas para la respectiva gestión interna y su posterior respuesta según corresponda;
  - b) Aplicar el régimen sancionatorio que se derive de la comprobación de las quejas de mala atención, así como de las denuncias administrativas.
- 4. De las Unidades de Atención al Ciudadano o quien hiciere sus veces.-** Le corresponde receptar y atender los requerimientos, quejas y denuncias administrativas dentro un primer nivel de atención y en los casos que corresponda por su complejidad, canalizar al nivel de atención que dentro de la entidad disponga.
- 5. Del servidor público de atención al ciudadano o quien hiciere sus veces.-** Le corresponde receptar, analizar y responder los requerimientos, quejas y denuncias administrativas de manera ágil y oportuna con calidad y calidez, según el nivel de atención de atención que le corresponda.

### CAPITULO III DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Artículo 7.- De la atención al ciudadano.-** La atención al ciudadano constituye el servicio brindado al ciudadano por las entidades públicas con claridad, eficacia, calidad y calidez, con el objeto de identificar sus necesidades a través de los diferentes canales de atención para facilitar el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus deberes y recibir la atención a sus requerimientos, quejas o denuncias administrativas.

**Artículo 8.- De los canales de atención al ciudadano.-** Las entidades deberán prestar la atención al ciudadano a través de los siguientes canales:

- 1. Presencial.-** Involucra el desplazamiento del ciudadano a la entidad, para formular un requerimiento, queja o denuncia administrativa de forma personalizada sobre los servicios que brinda la misma.

## Ministerio del Trabajo

Dirección: Av. Clemente Ponce N15-59. Edif. Géminis  
Código postal: 170403 / Quito Ecuador  
Teléfono: 593-2-381 4000  
www.trabajo.gob.ec

Se considerarán las siguientes características generales en la atención presencial:

- a) Los servidores públicos de atención al ciudadano deberán cuidar de su presentación personal, es decir, la vestimenta, la higiene y el lenguaje corporal que utilizarán para atender, debido a que son el primer punto de contacto con los ciudadanos y representan la primera imagen de la entidad.
- b) Disponer y conocer la información referente a los servicios que presta la entidad, las unidades responsables y los contactos respectivos
- c) En caso que la entidad provea de uniformes y/o accesorios distintivos, el personal de atención al ciudadano lo deberá utilizar de manera correcta de acuerdo al rol profesional que desempeñe en relación a la atención; y,
- d) El personal de atención al ciudadano deberá mantener siempre visible la credencial institucional que lo identifique como servidor público de su entidad.

- 2. Telefónico.-** Permite la interacción en tiempo real, entre el servidor público y el ciudadano, mediante las funcionalidades provistas por dispositivos fijos o móviles para consultar ante un posible requerimiento, queja o denuncia administrativa sobre los servicios brindados.

Se consideran las siguientes características generales en la atención telefónica:

- a) El personal que se encuentre a cargo de contestar las llamadas deberá escuchar atentamente las consultas sobre un requerimiento, queja o denuncia administrativa que tenga el ciudadano, guiando con claridad, calidez, empatía y con el tono de voz adecuado;
- b) Contar y conocer la información referente a los servicios que presta la entidad, las unidades responsables y los contactos respectivos; y,
- c) Si el canal telefónico dispone de un sistema de respuesta de voz interactiva – IVR, considerar un mínimo de niveles de respuesta, debido a que un menú con múltiples niveles incrementa el tiempo de espera y disminuye el interés por parte del ciudadano.

- 3. Virtual.-** Involucra la interacción con el ciudadano a través de los diferentes medios electrónicos (página web institucional, aplicaciones móviles, correo institucional, mensajería, chat y redes sociales) para formular un requerimiento, queja o denuncia administrativa.

Para lo cual se consideran las siguientes características generales en la atención virtual:

- a) Asegurar la disponibilidad de los canales virtuales que se hayan dispuesto para la atención al ciudadano y en caso de avería o fallas disponer de un proceso alternativo de atención;
- b) Gestionar durante el horario de atención establecido por la entidad, los requerimientos, quejas o denuncias administrativas ingresadas en los medios virtuales, a pesar de que dichos medios puedan encontrarse disponibles las 24 horas del día;
- c) Evitar la complejidad en la navegación de los sistemas informáticos para que el ciudadano no tenga inconvenientes para acceder a la información o al servicio que requiere; y,
- d) Las publicaciones institucionales que se realicen a través de redes sociales deberán acoger lo establecido por la Secretaría de Comunicación de la Presidencia de la República del Ecuador.

**Artículo 9.- De los protocolos de atención.-** Los servidores públicos de atención al ciudadano de las entidades deben aplicar las prácticas e indicaciones descritas en los protocolos de atención que el ente rector del trabajo emita para el efecto, de acuerdo a los canales de atención descritos anteriormente.

## Ministerio del Trabajo

Dirección: Av. Clemente Ponce N15-59. Edif. Géminis

Código postal: 170403 / Quito Ecuador

Teléfono: 593-2-381 4000

www.trabajo.gob.ec

Para los ciudadanos que pertenecen a los grupos de atención prioritaria se considerará un protocolo preferencial que podrá ser aplicado en todos los canales de atención.

En atención a los requerimientos, quejas y denuncias administrativas, las entidades deben brindar una guía a sus necesidades en todos los canales y niveles de atención que dispongan, independientemente de las competencias de su gestión.

**Artículo 10.- De la estructuración de los servicios.-** Las entidades públicas deben estructurar sus servicios conforme la normativa que el ente rector del trabajo emita para el efecto, con el objetivo de que los canales de atención puedan ser calificados por los ciudadanos de acuerdo a lo dispuesto en la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio que expida para el efecto el ente Rector del Trabajo.

#### **CAPITULO IV DE LA RECEPCIÓN Y GESTIÓN PARA LOS REQUERIMIENTOS, QUEJAS Y DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS**

**Artículo 11.- De la presentación de los requerimientos, quejas y denuncias administrativas.-** Las entidades públicas sujetas al ámbito de aplicación de esta norma deberán recibir y atender las preguntas, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones, así como las quejas y denuncias administrativas que ingresen a través de los diferentes canales de atención que la entidad disponga considerando la siguiente información para su atención:

**1.- Información de contacto del ciudadano.-** Los requerimientos, quejas y denuncias administrativas deberán contener al menos la siguiente información:

- a) Identificación del ciudadano (tipo y número de documento);
- b) Nombres y apellidos;
- c) Dirección de correo electrónico;
- d) Teléfono fijo y/o móvil;
- e) Dirección de domicilio (opcional); y,
- f) Fecha de registro.

De los datos anteriormente citados, se deberá contar al menos con una dirección de correo electrónico para remitir la respuesta al ciudadano.

**2.- Detalle o contenido.-** Descripción clara y precisa respecto al requerimiento, queja y denuncia administrativa.

Para las quejas por mal servicio y denuncias administrativas, será necesario incluir lo siguiente:

- a) Nombre del servidor público;
- b) Entidad a la que pertenece el servidor público; y/o,
- c) Área a la que pertenece el servidor público;

Dentro de las quejas por mal servicio se indicará la fecha en la que sucedió el evento; sin embargo, el no disponer de esta información no impedirá la recepción por parte de la entidad.

En la denuncia administrativa será necesario que se detalle o refiera la infracción incurrida por el servidor público en función a lo determinado en el artículo 14 de la presente norma.

### **Ministerio del Trabajo**

**Dirección:** Av. Clemente Ponce N15-59. Edif. Géminis  
**Código postal:** 170403 / Quito Ecuador  
**Teléfono:** 593-2-381 4000  
[www.trabajo.gob.ec](http://www.trabajo.gob.ec)

**3.- Documentos de anexos o de sustento.-** Los documentos de anexo son aquellos que se consideran como complemento de los requerimientos y quejas presentados, mientras que para las denuncias administrativas son los documentos de sustento o elementos de prueba para su gestión, sin embargo, para los dos casos no son considerados como obligatorios para su recepción.

Si los documentos fueron presentados de forma digital las entidades no exigirán que dicha documentación se presente en forma impresa.

El no disponer de los documentos de anexo o sustento no eximirá la recepción de los requerimientos, quejas y denuncias administrativas por parte de la entidad.

**4.- Firma del ciudadano.-** Solo para denuncias administrativas, se deberá incluir la firma del denunciante tanto si comparece como persona natural o la del representante legal en caso de persona jurídica. Para denuncias presentadas por un grupo de ciudadanos, sin contar con personalidad jurídica, podrá ser firmada por uno de ellos, debiendo adjuntar la autorización para la firma, concedida por el resto de denunciantes. La firma podrá ser física o digital. No se atenderán denuncias de carácter anónimo.

Para la recepción y/o registro de los requerimientos, quejas y denuncias administrativas los ciudadanos, en caso de requerirlo, podrán recibir apoyo o asistencia por parte de los servidores de atención al usuario o quien hiciera sus veces en las entidades públicas.

**Artículo 12.- Del procedimiento para la atención de los requerimientos, quejas y denuncias administrativas.-** Las entidades del sector público efectuarán los siguientes pasos para su atención:

- 1. De la recepción.-** Receptar mediante los canales de atención dispuestos por las entidades las preguntas, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones, quejas y denuncias administrativas realizadas por los usuarios de los servicios para su análisis y posterior registro en el sistema o mecanismo empleado para el efecto.
- 2. De la revisión y análisis.-** La unidad de atención al ciudadano o quien hiciera sus veces procederá a la revisión y análisis del contenido, sus anexos o sustentos en caso de disponerlos y verificará si se encuentra dentro de las competencias de la entidad para la atención.

Lo concerniente a las quejas por mala atención de un servidor público, una vez verificada que disponga la información pertinente se trasladará de forma inmediata a la unidad de administración del talento humano de conformidad con la letra o) del artículo 52 de la Ley Orgánica del Servicio Público - LOSEP para que se realice la gestión interna respectiva.

Para las denuncias administrativas se identificará la prohibición y/o infracción que se haya cometido sobre el presunto hecho, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 34 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativas.

Si los requerimientos, quejas y denuncias administrativas recibidas no están dentro de las competencias de su gestión institucional, deberán coordinar con la o las entidades competentes para que el ciudadano sea atendido; es decir, la entidad que recibió inicialmente el requerimiento deberá dirigirlo de forma inmediata a la entidad que corresponda según su ámbito de acción, justificando el por qué se traslada el caso, notificando al ciudadano por el canal que corresponda, de manera que esta última entidad brinde la respuesta al requerimiento con celeridad.

## Ministerio del Trabajo

Dirección: Av. Clemente Ponce N15-59. Edif. Géminis

Código postal: 170403 / Quito Ecuador

Teléfono: 593-2-381 4000

www.trabajo.gob.ec

**2.1. De la revisión de sustentos.-** Para las denuncias administrativas se deberá revisar las evidencias que las sustenten para su atención; en caso de que el ciudadano no adjunte pruebas de respaldo de la presunta infracción cometida, se deberá solicitar mediante el medio pertinente los elementos de prueba para su análisis. El tiempo que se esperará para tener dicha retroalimentación del ciudadano será el término de tres (3) días contados a partir de la solicitud de envío de pruebas, de no recibir respuesta en el tiempo indicado se continuará con el análisis del caso con la información disponible.

**3. De la elaboración de la respuesta al ciudadano.-** Las respuestas a los requerimientos, quejas y denuncias administrativas deberán ser resueltos en un término de ocho (8) días, a partir de la presentación y/o recepción del requerimiento en el medio correspondiente hasta su respuesta. Cabe señalar que, si durante este tiempo no se puede solventar en su totalidad lo requerido, se deberá comunicar periódicamente los avances o acciones realizadas a los ciudadanos, hasta emitir la respuesta definitiva, la cual no deberá sobrepasar el término de veinte (20) días desde la recepción del requerimiento, queja o denuncia administrativa del mismo de conformidad al artículo 5 del Acuerdo Nro. MINTEL-MINTEL-2022-0030, sin perjuicio de lo determinado en el artículo 207 del Código Orgánico Administrativo - COA y de conformidad a lo señalado en el artículo 17 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos - LOOETA.

**4. Del envío de la respuesta al ciudadano.-** Para los requerimientos, quejas y denuncias administrativas la unidad de atención al ciudadano o quien hiciera sus veces deberá remitir la respuesta al ciudadano por los medios de atención dispuestos por cada entidad. De ser necesario, la respuesta deberá contener los adjuntos que la respalden.

Para las denuncias administrativas la respuesta deberá ser puesta en conocimiento del ente rector de simplificación de trámites.

**Artículo 13.- De la seguridad de la información en los requerimientos ciudadanos.-** La información personal proporcionada con el consentimiento del ciudadano será tratada exclusivamente con el fin de brindar respuesta a su requerimiento, queja y denuncia administrativa, de conformidad a lo citado en el numeral 1 del artículo 7, artículo 8, letra a) del artículo 9; y, letras a), c), d), e), f), g), i) del artículo 10 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

**Artículo 14.- De las infracciones ante el cometimiento de una denuncia administrativa.-** Los servidores públicos que hayan sido objeto de una denuncia administrativa en la que se determine el cometimiento de una o más infracciones y conforme a las garantías básicas del derecho a la defensa y el debido proceso, deberán ser considerados por las entidades para la aplicación de régimen sancionatorio establecido para el efecto en los numerales 1 al 12 del artículo 34 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos donde se señalan expresamente las infracciones para las entidades reguladas por la Ley.

**Artículo 15.- De las sanciones por una queja de mala atención y/o denuncia administrativa comprobada.-** Se deberá considerar que las sanciones de las quejas que hagan referencia a la mala atención de un servidor público, la gestión de la misma le corresponderá a la unidad de administración del talento humano de la institución receptora de la queja y/o denuncia administrativa; de igual forma para la denuncia administrativa que ha sido comprobada, para lo cual, se aplicará las sanciones determinadas en el artículo 35 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos. Para los dos casos se dejará constancia por escrito de la sanción impuesta en el expediente personal de los servidores públicos involucrados, misma que será considerada dentro de la medición del desempeño individual, de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño.

## Ministerio del Trabajo

Dirección: Av. Clemente Ponce N15-59. Edif. Géminis

Código postal: 170403 / Quito Ecuador

Teléfono: 593-2-381 4000

www.trabajo.gob.ec

10 / 12



República  
del Ecuador

## CAPÍTULO V DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO A LA RECEPCIÓN Y GESTIÓN

**Artículo 16.- Del control y seguimiento a los requerimientos, quejas y denuncias administrativas.-** El ente rector del trabajo a través de la Dirección de Control y Evaluación de la Calidad en el Servicio Público o quien hiciera sus veces realizará el control y seguimiento sobre aquellos requerimientos, quejas y denuncias administrativas no atendidas por las entidades en los tiempos de respuesta definidos en la presente norma.

El control y seguimiento a los tiempos de atención de los requerimientos, quejas y denuncias administrativas no atendidas, se realizará de manera bimensual a través de los reportes generados en la herramienta tecnológica definida para el efecto o sobre la base de la información requerida y reportada en la bitácora institucional.

**Artículo 17.- Del ranking de requerimientos, quejas y denuncias administrativas.-** El ente rector del trabajo publicará anualmente en la página web institucional el ranking de los requerimientos, quejas y denuncias administrativas registradas por las entidades en la bitácora institucional y/o de los reportes generados en la herramienta tecnológica definida para el efecto.

### DISPOSICIONES GENERALES

**PRIMERA.-** Las entidades sujetas al ámbito de la presente norma, deberán implementar y utilizar la herramienta tecnológica para la atención, control y seguimiento de los requerimientos ciudadanos, según los lineamientos que el ente rector del trabajo, como gestor funcional, lo determine.

**SEGUNDA.-** Las entidades sujetas al ámbito de la presente norma, deberán informar a través de los medios de comunicación disponibles a los ciudadanos que hacen uso de sus servicios, el proceso que deberán cumplir para el ingreso de requerimientos, quejas y denuncias administrativas; y, una vez que esté disponible la herramienta tecnológica informar su aplicación en este medio.

**TERCERA.-** En los casos de duda que surjan de la aplicación de la presente norma técnica, el ente rector del trabajo, a través de la Dirección de Contacto Ciudadano, o quien hiciera sus veces, proporcionará la asesoría y el apoyo técnico a las entidades.

### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**PRIMERA.-** El ente rector del trabajo mediante la Dirección de Contacto Ciudadano o quien hiciera sus veces, realizará la sociabilización del contenido de la presente norma y de sus instrumentos técnicos, a las Unidades de Planificación y Gestión Estratégica Institucional, o quien hiciera sus veces de las entidades que se encuentran en el ámbito del presente acuerdo, en el término de noventa (90) días a partir de la publicación del presente Acuerdo Ministerial en el Registro Oficial.

**SEGUNDA.-** El ente rector del trabajo emitirá los instrumentos metodológicos de aplicación de la presente norma técnica en el término de sesenta (60) días, una vez implementada la herramienta tecnológica de atención de requerimientos, quejas y denuncias administrativas.

**TERCERA.-** El procedimiento alterno del registro y reporte de las atenciones realizadas a los requerimientos, quejas y denuncias administrativas a través de la bitácora institucional se mantendrá vigente

## Ministerio del Trabajo

Dirección: Av. Clemente Ponce N15-59. Edif. Géminis  
Código postal: 170403 / Quito Ecuador  
Teléfono: 593-2-381 4000  
www.trabajo.gob.ec

hasta el inicio de la gestión en la herramienta tecnológica definida para el efecto; sin embargo, esta información podrá ser requerida cuando el ente rector del trabajo lo determine para el control y seguimiento en los diferentes canales de atención que la entidad disponga.

**CUARTA.-** El ente rector del trabajo, en el término de cien (100) días a partir de la publicación del presente Acuerdo Ministerial en el Registro Oficial, emitirá la reforma a la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio expedida mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2019-235 de 23 de septiembre de 2019, publicada el Suplemento del Registro Oficial Nro. 45 de 23 de septiembre del 2019.

### **DISPOSICIONES DEROGATORIAS**

**PRIMERA.-** Deróguese el Capítulo III del Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2019-0235, publicado en el Suplemento del Registro Oficial Nro. 45 de 23 de septiembre del 2019, en el cual, el Ministerio del Trabajo expidió la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio.

**SEGUNDA.-** Sin perjuicio de lo señalado en la Disposición Transitoria Cuarta, con la presente norma se deroga cualquier norma de igual o menor jerarquía, que se contradiga y oponga.

**Disposición Final.-** El presente Acuerdo Ministerial entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, el 16 de junio de 2023.

Arq. Patricio Donoso Chiriboga  
**MINISTRO DEL TRABAJO**