

GUÍA METODOLÓGICA PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS, QUEJAS Y DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS

MINISTERIO DEL TRABAJO

SUBSECRETARÍA DE CALIDAD
DEL SERVICIO PÚBLICO

DIRECCIÓN DE CONTACTO CIUDADANO

SEPTIEMBRE 2024

TABLA DE CONTENIDO

1.	CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS	4
2.	DATOS GENERALES	4
2.1	INTRODUCCIÓN.....	4
2.2	OBJETO	4
2.3	ALCANCE.....	4
2.4	BASE LEGAL.....	5
3.	ATENCIÓN AL CIUDADANO	5
3.1	ATRIBUTOS:	5
3.2	VALORES:.....	6
3.3	PROTOCOLOS GENÉRICOS PARA LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	7
3.4	CANALES DE ATENCIÓN Y PROTOCOLOS GENÉRICOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	9
3.4.1	ATENCIÓN PREFERENCIAL	9
4.	PROCEDIMIENTOS GENÉRICOS DE ATENCIÓN	10
4.1	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS PROVENIENTES DE LOS CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO	11
4.1.1	CONSIDERACIONES SEGÚN EL TIPO DE REQUERIMIENTO.....	12
4.2	APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN EN LA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS	15
4.2.1	PROCEDIMIENTO DE INTEGRACIÓN.....	17
4.2.2	ROLES O ACTORES QUE INTERVIENEN EN LA HERRAMIENTA O SISTEMA CONTACTO CIUDADANO DIGITAL	18
4.2.3	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS EN CONTACTO CIUDADANO DIGITAL.....	21
4.2.4	RECOMENDACIONES PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS, QUEJAS Y DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS.	23
4.2.5	INDICADORES DE GESTIÓN DEL SISTEMA CONTACTO CIUDADANO DIGITAL	24
4.2.6	PROCEDIMIENTO EN EL SISTEMA CONTACTO CIUDADANO DIGITAL EN CASOS DE SUPRESIÓN, FUSIÓN Y ESCISIÓN DE UNA ENTIDAD PÚBLICA	25
5.	SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA ATENCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS	26
5.1	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN, CUMPLIMIENTO Y CONTROL A LOS PROTOCOLOS DEFINIDOS PARA LOS CANALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES.	26
5.2	PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA ATENCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS.....	26
6.	ANEXOS Y FORMATOS.....	27
7.	FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN	29

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Habilidades y conocimientos para la atención al usuario	7
Figura 2: Procedimiento genérico de atención	11
Figura 3: Procedimiento para la atención de requerimientos provenientes de los canales de atención al ciudadano	12
Figura 4: Página web institucional – Acceso al canal Contacto Ciudadano Digital....	15
Figura 5: Home del Sistema – www.contactociudadano.gob.ec	16
Figura 6: Ingreso de requerimientos - Contacto Ciudadano Digital	16
Figura 7: Escenarios ejemplo para distribución de niveles de CCD en una entidad..	18
Figura 8: Procedimiento resumen de la gestión en Contacto Ciudadano Digital	22
Figura 9: Portal institucional del Ministerio del Trabajo	28

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Descripción de roles Contacto Ciudadano Digital.....	21
Tabla 2: Número de requerimientos recibidos en Contacto Ciudadano Digital	24
Tabla 3: Número de requerimientos por servicios registrados en Contacto Ciudadano Digital	24
Tabla 4: Indicadores de calidad de la atención de CCD.....	25
Tabla 5: Procedimiento en el sistema CCD para entidades en proceso de supresión, fusión y escisión	26

1. CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha	Responsable del cambio	Nombrar si existe documentación obsoleta y detalle
01	Creación	21/09/2020	Dirección de Contacto Ciudadano	-
02	Modificación	05/09/2024	Dirección de Contacto Ciudadano	N/A
03	Revisión	26/09/2024	Dirección de Normativa del Servicio Público	N/A
04	Revisión	27/09/2024	Subsecretaría de Calidad del Servicio Público	N/A

2. DATOS GENERALES

2.1 Introducción

La atención al ciudadano constituye uno de los aspectos fundamentales en la prestación de servicios en la gestión pública, a través de la disponibilidad de canales o medios presenciales, telefónicos y virtuales, por los cuales los usuarios interactúan con las entidades gubernamentales para manifestar sus necesidades y/o requerimientos y que los mismos sean atendidos de manera eficiente y efectiva.

Su importancia radica en fomentar la confianza de los ciudadanos con el Estado, que permita resolver problemas de manera eficiente identificando áreas de mejora en los diferentes procesos e incrementar la satisfacción y participación ciudadana.

Las herramientas y procedimientos descritos en el presente documento, se encuentran alineados a lo dispuesto en la Norma Técnica para la Gestión de Requerimientos, Quejas y Denuncias Administrativas, emitida mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2023-076, publicado en el Registro Oficial Nro. 341, del 28 de junio de 2023.

2.2 Objeto

Establecer los lineamientos para la adecuada atención de las preguntas, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones, quejas y denuncias administrativas realizadas por los ciudadanos respecto a los productos y/o servicios que brindan las entidades públicas, sus protocolos de atención y a su vez describir el procedimiento de aplicación mediante la herramienta tecnológica de atención de requerimientos ciudadanos "Contacto Ciudadano Digital".

2.3 Alcance

La presente guía metodológica tiene como alcance establecer los protocolos y procedimientos genéricos que deben realizar las entidades establecidas en el artículo 2 de la

Norma Técnica para la Gestión de Requerimientos, Quejas y Denuncias Administrativas, que inicia desde la recepción de preguntas, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones, quejas y denuncias administrativas hasta la atención y/o respuesta a los ciudadanos.

2.4 Base Legal

- Mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2023-076 publicado en el Registro Oficial Nro. 341 de 28 de junio de 2023, el Ministerio del Trabajo expidió la Norma Técnica para la gestión de requerimientos, quejas y denuncias administrativas.
- El artículo 9 de la referida Norma Técnica determina que el ente rector del trabajo definirá los protocolos de atención, de acuerdo a los canales de atención presencial, telefónico y virtual.
- La Disposición General Primera de la Norma ibídem indica: *“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”*
- La Disposición Transitoria Segunda de la Norma antes mencionada establece: *“El ente rector del trabajo emitirá los instrumentos metodológicos de aplicación de la presente norma técnica (...)”*

3. ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para la atención de requerimientos, quejas y denuncias administrativas se establecen directrices y estándares mínimos que constan dentro de los protocolos de atención, cuya aplicación es obligatoria en todas las interacciones que se realiza entre los usuarios y los servidores públicos a través de los diferentes canales de atención, para asegurar, garantizar y brindar el servicio de manera ágil, oportuna, con claridad, eficacia, calidad y calidez.

Para lo cual, se consideran los siguientes atributos y valores que deben aplicar los servidores de atención al ciudadano o quien hiciera sus veces:

3.1 Atributos:

- **Enfoque Diferencial:** El Estado ecuatoriano reconoce la singularidad y las condiciones particulares de las personas en virtud de la dignidad humana, la equidad y el fomento de políticas públicas con enfoque de derechos, lo que implica dar un buen trato en el marco de una ética del cuidado, con una mirada integral a cada persona; y, en consecuencia, una atención especializada a quienes tienen necesidades de protección diferencial.

- **Incluyente:** Ofrecer atención igualitaria con la misma calidad que a todos los ciudadanos, valorando la diversidad con un enfoque integral de la realidad de cada persona, ofreciendo un acceso equitativo sin discriminación en el trato.
- **Actitud:** Proceder con predisposición inclinada al servicio a nivel emocional y conductual, para entender y atender las necesidades o requerimientos de los ciudadanos.
- **Aptitud:** Demostrar capacidad de resolución ante las inquietudes que la ciudadanía presente sobre los productos y servicios que la entidad brinda.
- **Lenguaje comprensivo:** Utilizar un lenguaje respetuoso, claro y sencillo; vocalizar de manera clara; no utilizar abreviaturas y evitar respuestas cortantes para que el mensaje sea comprensible, con el propósito de garantizar la comunicación efectiva entre usuarios y servidores.
- **Empatía:** Capacidad de una persona para percibir y comprender las emociones y expresiones de un usuario poniéndose en su lugar, es decir, ver las cosas desde la perspectiva del otro en vez de la nuestra.
- **Eficiencia:** Resolver los requerimientos de los usuarios de manera oportuna, utilizando los recursos disponibles de la entidad en la entrega del servicio requerido, ofreciendo alternativas que puedan solucionar sus necesidades.

3.2 Valores:

- **Respeto:** Todos los usuarios deberán ser tratados con consideración y valorar su autonomía como seres humanos titulares de derechos.
- **Amabilidad:** Trabajar con actitud comprensiva, receptiva y atenta, con el objetivo de generar confianza y mantener la cordialidad enfocada en la atención al usuario.
- **Confianza:** Brindar la seguridad en su accionar, teniendo un pleno conocimiento sobre los servicios de su entidad, expresando su capacidad y deseo de proporcionar una atención ágil y eficaz según el procedimiento establecido.
- **Honestidad:** Expresar con veracidad la información de su entidad, de conformidad con los hechos presentados por la ciudadanía. En ninguna circunstancia el personal puede recibir dádivas a cambio de alguna solución fuera del proceso establecido o por la buena atención de conformidad al código de ética por cada entidad pública.

3.3 Protocolos genéricos para los canales de atención al ciudadano

Se define a los protocolos como la descripción clara y detallada de los pasos que los servidores públicos deben aplicar en los diferentes medios de interacción con el ciudadano para brindar un servicio de calidad.

Los servidores públicos que realizan actividades de atención al usuario en las entidades deben poner en práctica las indicaciones descritas en los protocolos de atención anexos al presente instrumento, considerando que son protocolos referenciales que pueden ser acoplados en todos los niveles de atención que disponga la entidad para su gestión. Además, deberán disponer y aplicar un conjunto de habilidades y conocimientos como parte de los protocolos de atención que se resumen en tres elementos:

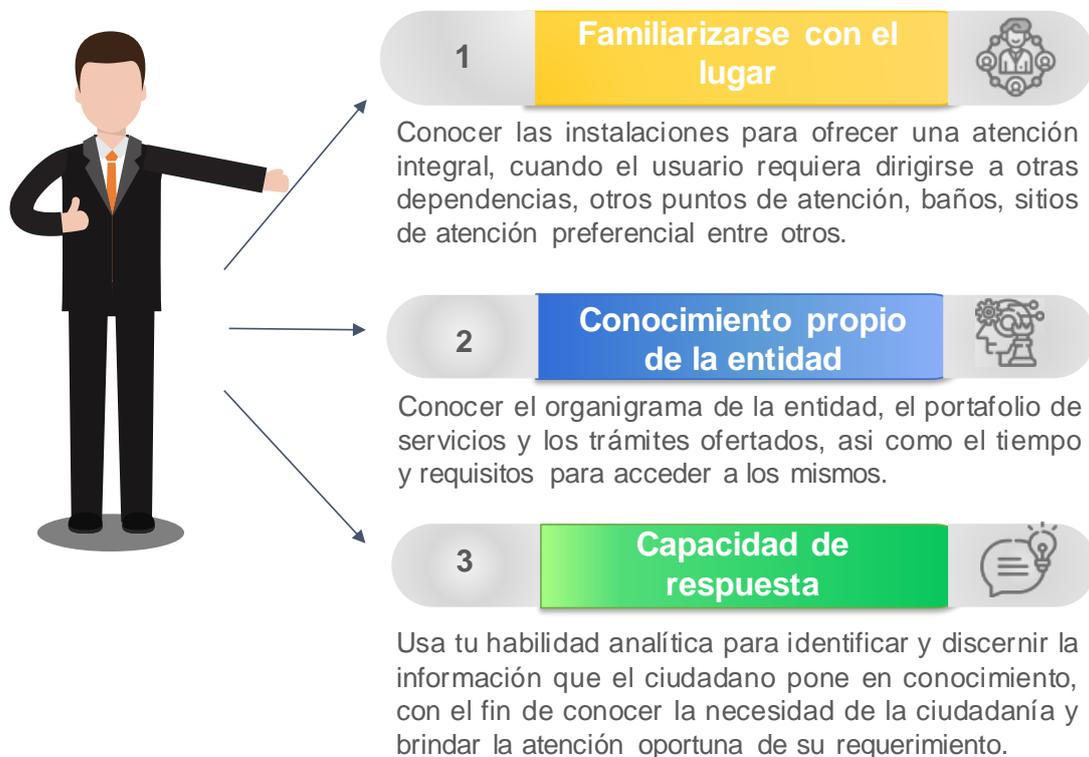


Figura 1: Habilidades y conocimientos para la atención al usuario

La aplicación de protocolos de atención contribuye a brindar una atención eficaz y a su vez repercute notablemente en la buena percepción que tiene el ciudadano acerca de los servicios públicos, por lo que es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos generales en el comportamiento de los servidores responsables de los canales de atención: presencial, telefónico y virtual:

- Ser cordial durante la comunicación: Recuerde saludar, agradecer, pedir disculpas de ser el caso y despedirse al finalizar la atención;

- b. Demostrar empatía y sensibilidad con un trato cortés, servicial, ético, paciente, respetuoso, confiable y transparente respecto a los requerimientos de la ciudadanía;
- c. No juzgar por la apariencia, por más extraña que pueda parecer, escucha con la misma atención que una persona que se presente formalmente;
- d. Escuchar atentamente al ciudadano y evitar interrumpirlo mientras habla;
- e. Interpretar los requerimientos de los usuarios y verificar si existen servicios para satisfacer sus necesidades y/o brindar información adicional para poder ayudarlos efectivamente en cada requerimiento;
- f. Evitar el uso de tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar siglas siempre aclare su significado;
- g. Evitar respuestas como: "no es mi área", "la persona que conoce del tema, no se encuentra", etc; o en caso de no ser posible responder al usuario dirigiéndolo de manera efectiva a la unidad pertinente;
- h. Evitar tutear al usuario, ni utilizar expresiones afectuosas. En lo posible utilizar el apellido del ciudadano, antecedido por "señor", "señora" o "señorita";
- i. Evitar distracciones durante la interacción: conversaciones paralelas, consumir alimentos, uso de celular, reproducir música en las áreas destinadas a la atención al ciudadano (site de atención, call center), sonido excesivo en dispositivos celulares, entre otros que interrumpan la atención), y;
- j. Brindar solo la información necesaria requerida por el ciudadano.

Adicional a los aspectos mencionados es común que se presenten situaciones inesperadas cuando se atiende a la ciudadanía, que pueden provocar inconformidades o molestias, por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, casos en los que se recomienda mantener una actitud amigable, no mostrarse agresivo verbalmente, ni con los gestos, ni con la postura corporal. Por ejemplo, en los siguientes escenarios:

- a. Exigir respeto de manera cortés, si un ciudadano es grosero o violento;
- b. Llamar a su jefe inmediato, si el ciudadano persiste en su actitud, para que le ayude en el manejo de la situación;
- c. Escuchar atentamente al ciudadano, no perder el control y evitar entablar una discusión con él; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también lo haga;
- d. Tomar la situación de manera protocolaria, no asuma la situación como algo personal: en ocasiones la ciudadanía se queja de un servicio y no necesariamente de la persona;
- e. Cuidar el tono de la voz: no es lo que se dice, sino la manera en cómo se lo dice;

- f. Usar frases como “lo comprendo”, “entiendo su molestia”, “disculpe por lo sucedido”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano;
- g. Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir; y,
- h. Informar al jefe inmediato, de existir un problema recurrente con varios ciudadanos, para brindar una posible solución.

Con el objeto de verificar el desempeño del servicio de atención por parte del servidor, las entidades solicitarán al ciudadano la evaluación del mismo a través de los mecanismos de calificación que se habiliten para el efecto.

3.4 Canales de atención y protocolos genéricos de atención al ciudadano

Las entidades pueden disponer uno o varios canales de atención según su realidad para brindar atención a los requerimientos ciudadanos, para lo cual podrá referirse a los protocolos genéricos, según el canal que disponga:

- **Canal Presencial:** La atención mediante el canal presencial es el medio más utilizado por los ciudadanos que acceden a los servicios brindados por las entidades, de manera general se recomienda considerar el **Anexo 1.1 – Protocolo de atención presencial**.
- **Canal Telefónico:** La atención telefónica es un medio que facilita la interacción ciudadana y que acortan el tiempo y distancia para formular un requerimiento sobre los servicios de una entidad, para lo cual se contempla el **Anexo 1.2 - Protocolo de atención telefónico**.
- **Canal Virtual:** Debido a que las entidades pueden disponer de diferentes herramientas de atención virtual alineada a las Tecnologías de Información y Comunicación, de manera general se recomienda considerar el **Anexo 1.3 - Protocolo de atención virtual**.

Además de la integración y uso del sistema Contacto Ciudadano Digital, las entidades deberán asegurar la disponibilidad de los canales virtuales propios que hayan dispuesto para la atención al usuario y en caso de avería o fallas disponer de un proceso alternativo de atención.

3.4.1 Atención preferencial

La atención preferencial debe ser considerada en los diferentes canales y niveles de atención mediante los cuales se brinda atención a las personas pertenecientes a grupos de atención prioritaria contempladas en el artículo 35 de la Constitución de la República del Ecuador.

La accesibilidad para las personas de los grupos de atención prioritaria contempla poder utilizar objetos (baños, cerraduras, pasamanos, etc.), visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas; la misma es indispensable e imprescindible, ya que se trata de una condición necesaria para la participación de todas las personas. Para lo cual, se han definido al menos los siguientes aspectos generales para su atención:

- a. Disponer medidas para facilitar el uso y/o acceso adecuado a los servicios y establecimientos de carácter público para personas con discapacidad, como lo señala el artículo 58 de la Ley Orgánica de Discapacidades;
- b. Reconocer y tratar a la discapacidad como una condición humana, que se manifiesta de múltiples maneras, siendo importante identificar los tipos de discapacidades: física, psicológica, intelectual y sensorial (visual, auditivo, lenguaje); lo que permitirá una mejor comprensión y atención de sus requerimientos;
- c. Recibir y atender a usuarios que presenten alguna condición de discapacidad o dificultad evidente, con una actitud de colaboración para cubrir las acciones que la persona no pueda realizar por sí misma;
- d. Procurar disminuir las barreras de acceso a la información en lo referente a accesibilidad web para personas con discapacidad sensorial, que disponen las entidades en sus diferentes sistemas, de conformidad a la normativa vigente que para el efecto se haya establecido por los entes competentes;
- e. Observar y aplicar las indicaciones y recomendaciones descritas en el **Anexo 1.4 - Protocolo de Atención Preferencial**, con énfasis para aquellos servidores que realizan actividades de atención al usuario en las instituciones.

4. PROCEDIMIENTOS GENÉRICOS DE ATENCIÓN

La presentación de preguntas, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones, así como las quejas y denuncias administrativas que ingresen a través de los diferentes canales de atención de las instituciones públicas, deben ser motivadas y contener la información necesaria para ser recibidas y atendidas por las entidades públicas:

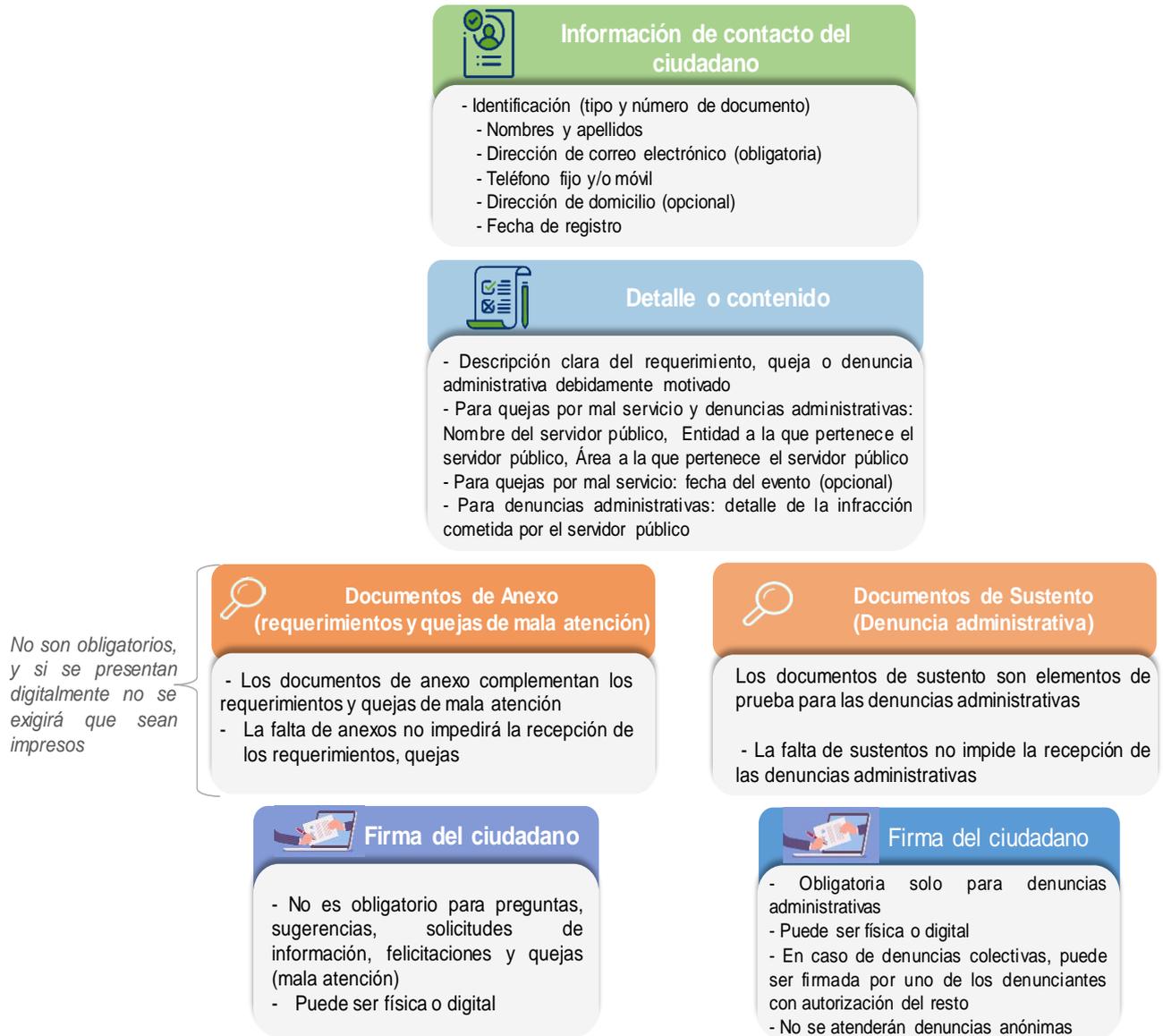


Figura 2: Procedimiento genérico de atención

Los ciudadanos podrán recibir apoyo o asistencia de los servidores de atención al usuario para la recepción y/o registro de los requerimientos, quejas y denuncias administrativas en las instituciones públicas.

4.1 Procedimiento para la atención de requerimientos provenientes de los canales de atención al usuario

El procedimiento general para atender los requerimientos, quejas y denuncias administrativas de la ciudadanía será de la siguiente manera:



Figura 3: Procedimiento para la atención de requerimientos provenientes de los canales de atención al ciudadano

4.1.1 Consideraciones según el tipo de requerimiento

Para la atención de preguntas, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones:

- Todos los requerimientos ciudadanos deben ser recibidos y atendidos, bajo ningún concepto puede rechazarse la recepción u omitir la atención de un requerimiento.
- Si bien un requerimiento, queja y denuncia administrativa debe ser resuelto en ocho (8) días y pueda extenderse hasta veinte (20) días hábiles, siempre que se haya comunicado las acciones realizadas a los ciudadanos, las entidades deben procurar su atención inmediata según la complejidad de cada caso, independientemente si corresponda a un primer, segundo u otro nivel de atención que pueda disponer la entidad.
- En la atención a los requerimientos de la ciudadanía, las entidades deben propender a brindar una guía a las necesidades del usuario en todos los canales y niveles de atención que dispongan, independientemente de las competencias de su gestión.
- Las entidades públicas deberán procurar mantener un registro interno del ingreso y atención de los requerimientos, quejas y denuncias administrativas respecto a los canales de atención habilitados en cada entidad, de no disponer de un registro o reporte definido, considerar el **Anexo 2 – Bitácora institucional de requerimientos ciudadanos**, y los campos mínimos que contiene.

Para la atención de felicitaciones:

- Respecto a las felicitaciones que un servidor público reciba por la atención que haya brindado a un ciudadano en los diferentes canales que disponga una entidad, mismas que a través de la unidad que realiza el monitoreo y control para la atención de los requerimientos de los ciudadanos deben ser puestas en conocimiento de las Unidades de Administración del Talento Humano – UATH, para que de manera conjunta se informe y reconozca por un medio oficial (correo electrónico institucional, memorando, entre otros) la buena labor realizada por el servidor que recibió la felicitación.

Para la atención de Quejas

- Si las quejas recibidas corresponden a otros aspectos como: instalaciones en mal estado, falta de coordinación entre entidades, herramientas informáticas, tiempo y/o costo del trámite, falta de recursos en la institución, requisitos y procedimiento del trámite; deberán ser reasignadas mediante el canal pertinente a la unidad que se haga referencia para su atención o deberán ser respondidas en un primer nivel de atención.
- Aunque una queja de mala atención no recaiga en un régimen disciplinario conforme a las garantías básicas del derecho a la defensa y el debido proceso que se haya realizado, las Unidades de Administración del Talento Humano - UATH, deberán verificar la recurrencia de las quejas que la ciudadanía realice en un periodo de tiempo (mensual, bimestral, trimestral) sobre las atenciones realizadas por un servidor público y analizar las causas que generan estas atenciones indebidas a la ciudadanía; y, al ser estas faltas disciplinarias reiterativas (al menos el 5% del total de atenciones realizadas por el servidor) podrán ser consideradas para la aplicación de la sanción / amonestación que corresponda, de conformidad a lo indicado en el artículo 42 y 43 de la LOSEP y su Reglamento General.
- Le corresponde a las Unidades de Administración de Talento Humano o quien haga sus veces remitir la resolución y/o respuesta de manera directa al ciudadano sobre las quejas de mala atención por los medios que corresponda.
- A más de la atención que se realice a las sugerencias y/ o quejas que reciba una entidad, la información que se obtenga de las mismas, mediante su análisis les permitirá identificar las unidades en las cuales se generan dichas sugerencias y/ o quejas con mayor recurrencia, para que puedan emprender correcciones o planes de mejora que permitan brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

Para la atención de Denuncias Administrativas:

- Las denuncias administrativas recibidas por las Unidades de Atención al Ciudadano o quien hiciere sus veces que hayan sido analizadas tanto en su contenido como sustento,

en concordancia con las infracciones señaladas en el artículo 34 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativas y que sean de su competencia, deberán ser informadas al área dueña del proceso, servicio o donde labore el servidor que haya incurrido en una infracción, para que se realice el debido proceso de comprobación o verificación.

Si la denuncia administrativa corresponde a una infracción comprobada de un servidor público, según lo estipulado en el artículo 34 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, respecto a las infracciones, se deberá dirigir a la UATH para que realice el proceso sancionatorio determinado en el artículo 35 de la Ley Ibidem, que señala:

Las servidoras o servidores públicos que incurran en una o más de las infracciones serán sancionados con la suspensión temporal sin goce de remuneración por hasta cinco (5) días, por una segunda ocasión en cualquiera de las infracciones, se sancionará con la suspensión temporal sin goce de remuneración por hasta quince (15) días, si reincide por tres ocasiones o más será sancionada con la suspensión temporal sin goce de remuneración por hasta treinta (30) días, por la máxima autoridad de la entidad, previo la aplicación del sumario administrativo de conformidad con la Ley Orgánica de Servicio Público. La sanción administrativa se aplicará conforme a las garantías básicas del derecho a la defensa y el debido proceso.

- Para aquellos casos que se presenten denuncias administrativas a nombre de otra persona, la misma debe ser firmada de forma física o digital por la persona que las presente y debe adjuntar una autorización simple para poder realizar y receptor dicha denuncia, considerando que no se atenderán denuncias de carácter anónimo, para esto podrán utilizar como referencia el **Anexo 3 - Modelo de autorización simple para registro y recepción de Quejas / Denuncias Administrativas**.
- Les corresponde a las unidades responsables del servicio y trámite al que haga referencia una infracción, remitir la resolución y/o respuesta al ciudadano sobre la denuncia administrativa por los medios que corresponda, de manera directa y además deberá ser puesta en conocimiento del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información - MINTEL.

Para los casos que hacen referencia a quejas y denuncias administrativas, las Unidades de Administración del Talento Humano institucionales, deberán definir en el ámbito de sus competencias las pruebas o sustentos que sean aplicables para evidenciar la atención indebida a un ciudadano, en el marco de la ley que lo sustenta.

4.2 Aplicación del procedimiento para atención en la herramienta tecnológica de atención de requerimientos ciudadanos

Desde diciembre del 2023, el Ministerio del Trabajo puso a disposición de las entidades públicas la herramienta tecnológica “Contacto Ciudadano Digital” que dispone los procesos estandarizados para la recepción y atención de preguntas, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones, quejas y denuncias administrativas realizadas por la ciudadanía; no obstante, la herramienta estará sujeta a las adaptaciones tecnológicas que permitan su mejora y que para el efecto se desarrolle.

El canal homologado permite al ciudadano interactuar con las distintas entidades para la atención de requerimientos sobre los servicios públicos y se encuentra disponible mediante el botón “Contacto Ciudadano Digital” situado en la parte inferior izquierda de los sitios web institucionales o de manera directa mediante www.contactociudadano.gob.ec.



Figura 4: Página web institucional – Acceso al canal Contacto Ciudadano Digital

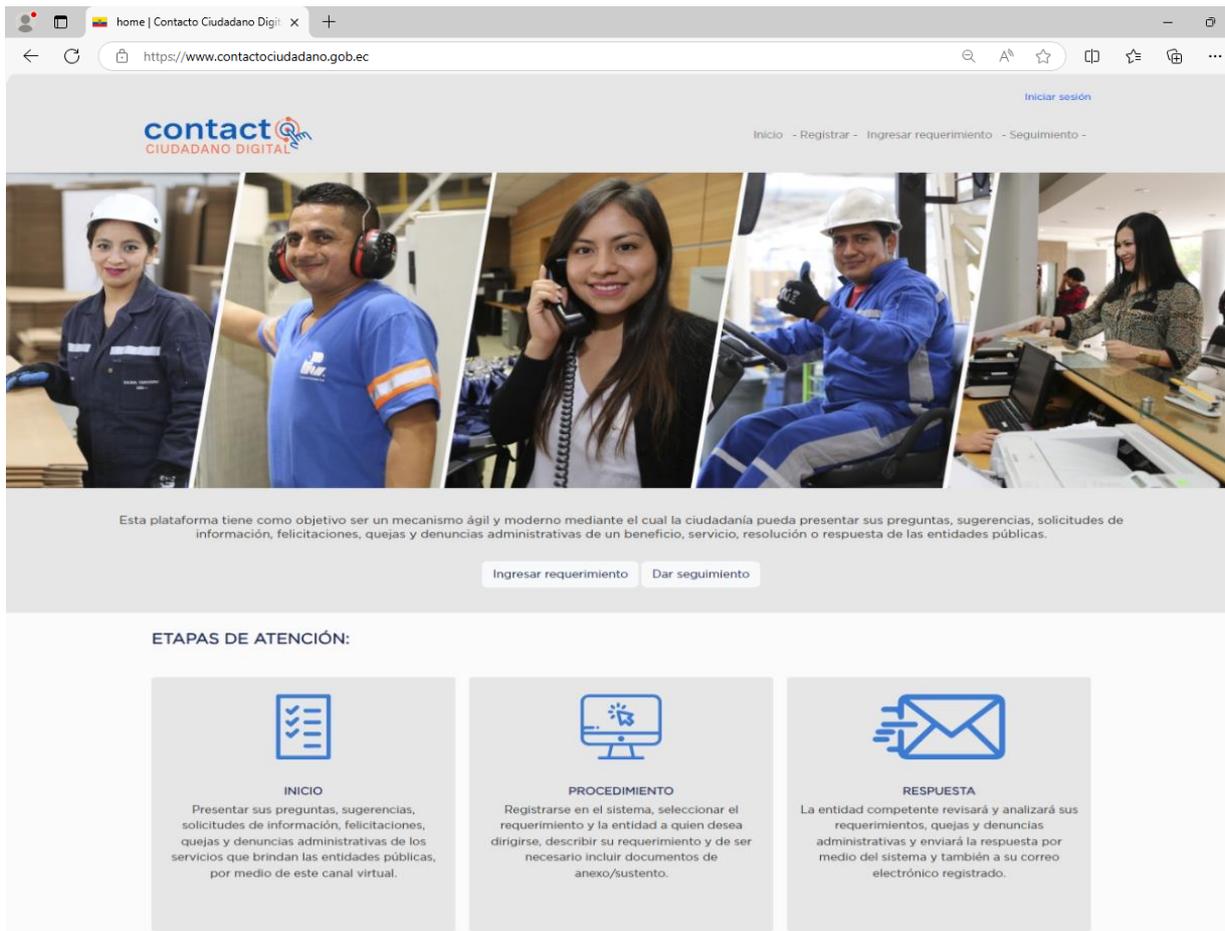


Figura 5: Home del Sistema – www.contactociudadano.gob.ec

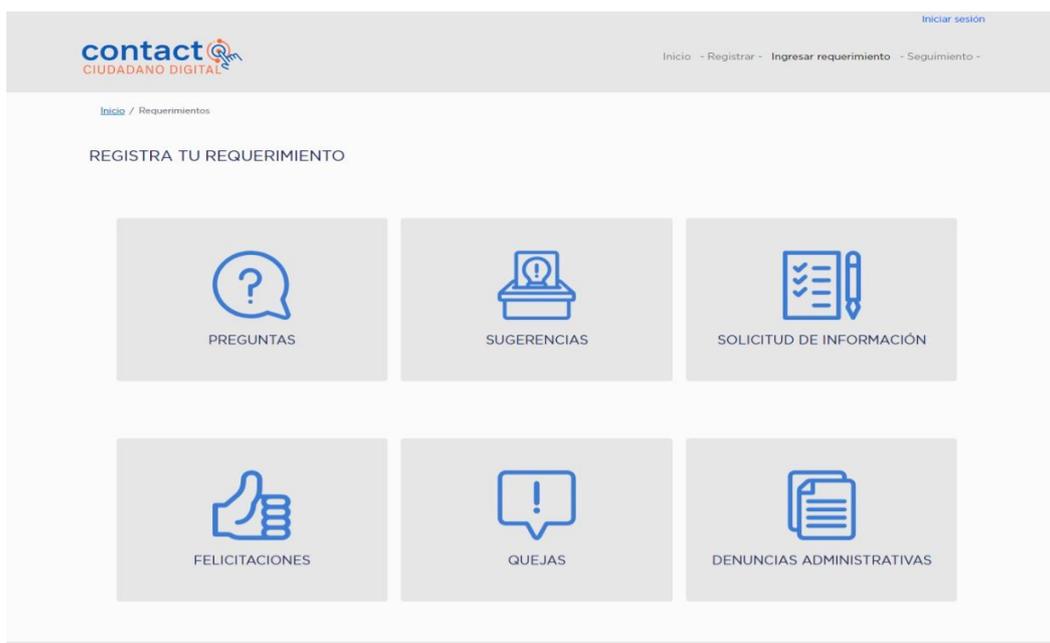


Figura 6: Ingreso de requerimientos - Contacto Ciudadano Digital

4.2.1 Procedimiento de Integración

Para la integración, al sistema Contacto Ciudadano Digital la entidad deberá realizar los siguientes pasos:

Etapa 1 - Gestión del Ministerio del Trabajo:

- La entidad interesada deberá comunicarse a la Dirección de Contacto Ciudadano solicitando una inducción previa sobre la herramienta “*Contacto Ciudadano Digital*”, para lo cual deberá remitir un oficio al área en mención o a la cuenta soporte_contactociudadano@trabajo.gob.ec.
- Recibida la inducción sobre la Norma Técnica para la gestión de requerimientos, quejas y denuncias administrativas y la herramienta dispuesta, la entidad solicitará mediante oficio dirigido a la autoridad de la Subsecretaría de Calidad del Servicio Público con copia a la Dirección de Contacto Ciudadano la solicitud de integración a la herramienta de atención estandarizada Contacto Ciudadano Digital, adjuntando el **Anexo 4 - Formulario de Integración CCD**, en el que se registra información institucional y del delegado como administrador del sistema para la entidad.
- Una vez recibida la solicitud la Dirección de Contacto Ciudadano del Ministerio del Trabajo convocará a una capacitación específica del funcionamiento de los diferentes roles del sistema a los funcionarios que la entidad delegue.
- El Ministerio del Trabajo realizará la creación funcional de la entidad en el sistema para que se encuentre disponible para la ciudadanía y mediante correo electrónico y/u oficio la Dirección de Contacto Ciudadano confirmará la disponibilidad de la entidad y activación del usuario administrador designado por la entidad, para que pueda validar su ingreso al perfil de administrador.

Etapa 2 - Gestión institucional de la entidad a integrarse:

- La entidad que se integra al sistema Contacto Ciudadano Digital deberá definir la estructura de niveles que requiera según su realidad, para la gestión de requerimientos ciudadanos y la designación de usuarios institucionales que se encontrarán en cada nivel, como referencia se detallan los siguientes ejemplos u escenarios:

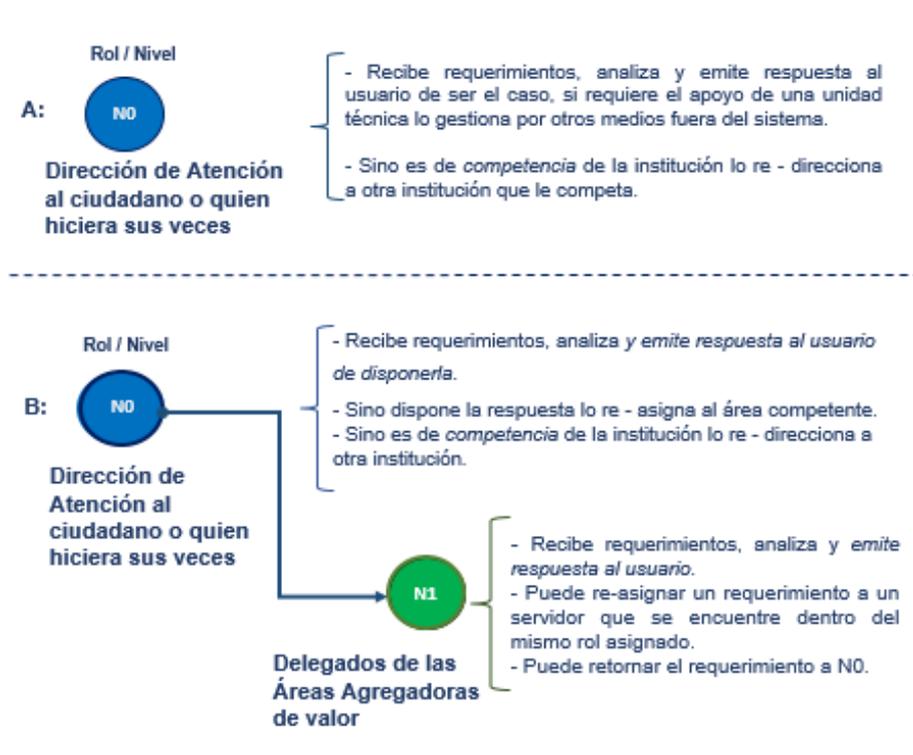


Figura 7: Escenarios ejemplo para distribución de niveles de CCD en una entidad

- El administrador institucional designado en cada entidad procederá con la creación de usuarios institucionales en el sistema y asignará el rol/nivel respectivo. Toda entidad integrada debe disponer de al menos un usuario en el nivel cero del sistema para la recepción y atención de requerimientos ciudadanos.
- La entidad integrada inicia con el proceso de atención a requerimientos en el sistema, procurando la atención oportuna a la ciudadanía dentro de los tiempos establecidos.

Cabe indicar que, para la integración al sistema no es necesario realizar ninguna inversión de parte de la entidad; y, el tiempo promedio de integración al sistema, con las actividades descritas, será hasta quince (15) días término, contados a partir de la recepción de la solicitud formal de la entidad.

Las entidades podrán solicitar capacitación, asistencia y soporte respecto a la herramienta tecnológica, cuando así lo requieran, comunicándose a la cuenta soporte_contactociudadano@trabajo.gob.ec.

4.2.2 Roles o actores que intervienen en la herramienta o sistema Contacto Ciudadano Digital

El sistema dispone de los siguientes roles funcionales para su gestión, que se describen a continuación:

Rol	Descripción del rol	Funcionalidades o acciones en el sistema
Usuario ciudadano	Una vez que el ciudadano se registre en el sistema dispone del rol de usuario ciudadano, que le permite el registro de requerimientos dirigidos a las entidades disponibles en el sistema.	<ul style="list-style-type: none"> - Registro de preguntas, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones, quejas y denuncias administrativas. - Visualizar información de requerimientos - Administración de sus propios datos. - Respuesta opcional a la encuesta de satisfacción. - Carga de sustentos para denuncias administrativas previa solicitud de la entidad.
Asistencia al ciudadano	<p>Las entidades deberán designar un servidor que disponga el rol de asistencia al ciudadano para ayudar a los usuarios de los grupos de atención prioritaria o en casos eventuales que requieran el apoyo para registrar el requerimiento.</p> <p>Los usuarios institucionales de este rol, disponen la opción de ingresar requerimientos a su propia entidad o a la entidad requerida por el ciudadano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Registro asistido de preguntas, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones, quejas y denuncias administrativas. <p>Administración Ciudadanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registrar o editar datos del ciudadano.
Usuario institucional Nivel 0 – N0	<p>Los usuarios registrados en este rol son los responsables de receptor o recibir directamente los requerimientos ciudadanos dirigidos a la entidad en la que se encuentren para su gestión en un primer nivel de atención.</p> <p>En el caso que no disponga los elementos necesarios para responder al ciudadano podrá reasignar requerimientos a usuarios institucionales de su mismo rol o a usuarios de otro rol (N1, N2, N3).</p> <p>De no ser de competencia de la entidad re-direcciona el requerimiento a la entidad que le compete.</p>	<p>Gestión de requerimientos, dispone de las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visualizar información - Re-direccionar - Re-clasificar - Responder - Re-asignar <p>Para denuncias administrativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitar sustentos <p>Administración Ciudadanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actualizar o editar datos del ciudadano
Usuario institucional Nivel 1, 2, 3	Los usuarios institucionales de niveles 1, 2 y 3, reciben los requerimientos que le hayan sido asignados, para su gestión en un segundo nivel de atención que corresponda.	<p>Gestión de requerimientos, dispone de las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visualizar información - Responder - Re-asignar

Rol	Descripción del rol	Funcionalidades o acciones en el sistema
Autoridad institución	Los usuarios a quienes se asigne el rol de autoridad institución, pueden monitorear el estado de atención de los requerimientos a través de los reportes disponibles; es importante aclarar que los usuarios con este rol no forman parte del proceso de gestión de requerimientos y no reciben notificaciones o recordatorios de atención.	<ul style="list-style-type: none"> - Visualizar información - Re-asignar requerimientos - Acceder a reportes
Administrador institucional	Los usuarios delegados en este rol son el soporte interno para el uso del sistema en las entidades, se recomienda que sea un usuario del área que receipta los requerimientos ciudadanos y un backup del área de tecnologías de la entidad o viceversa.	<p>Administración de usuarios institucionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agregar y/o editar usuarios institucionales <p>Administración de Servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agregar y/o editar servicios <p>Administración de Trámites:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agregar y/o editar trámites relacionados a los servicios registrados. <p>Visualizar información</p> <p>Re-asignar</p>
Supervisor MDT *	Este rol es gestionado solo por el Ministerio del Trabajo para realizar la verificación de los requerimientos que requieren aprobación de re-direccionamiento entre entidades que se encuentren integradas. Verifica que el contenido de la información es de competencia de la entidad a la cual se requiere re-direccionar, en caso de que sea correcto lo <i>aprueba</i> , caso contrario puede seleccionar la institución a la cual le corresponda o <i>rechazar</i> y retornar a la entidad inicial.	<p>Re-direccionar requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aprobar / Rechazar - Responder <p>Administración Ciudadanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actualizar o editar datos del ciudadano.

Rol	Descripción del rol	Funcionalidades o acciones en el sistema
Administrador MDT*	El Ministerio del Trabajo a través de este rol brinda el soporte funcional a los administradores institucionales.	<p>Administración de entidades.</p> <p>Administración de usuarios administradores.</p> <p>Administración de Servicios y Trámites.</p> <p>Administración de Preguntas de encuesta de satisfacción e importancia del sistema.</p> <p>Visualización de reportes por entidad.</p> <p>Monitoreo a entidades integradas.</p>

* Roles exclusivos para gestión del Ministerio del Trabajo como gestor funcional de la herramienta

Tabla 1: Descripción de roles Contacto Ciudadano Digital

Para la correcta atención de los requerimientos en la herramienta es necesario que una institución disponga de un servidor público delegado para cada uno de los siguientes roles: *Administrador Institucional*, *Nivel 0* y de preferencia uno para el rol de *Asistencia a la ciudadanía*, los demás niveles quedan a disposición de cada entidad según su realidad, no es obligatorio utilizar todos los niveles del sistema (N1, N2, N3) para la gestión institucional de los requerimientos de la ciudadanía. En cada rol del sistema se podrá crear la cantidad de usuarios que la entidad crea conveniente.

Los delegados para ocupar los distintos roles antes descritos deberán suscribir un Acuerdo de confidencialidad para uso y trato de información ciudadana en el sistema “*Contacto Ciudadano Digital*”, para lo cual se dispone del **Anexo 5 - Acuerdo de confidencialidad usuarios CCD**, esto con la finalidad de precautelar y proteger del mal uso de los datos personales y de la información relacionada a los requerimientos, quejas y denuncias administrativas de la ciudadanía.

4.2.3 Procedimiento para la gestión de requerimientos en Contacto Ciudadano Digital

El procedimiento para la gestión institucional de requerimientos en el sistema Contacto Ciudadano Digital se encuentra descrito en el **Anexo 8 - Manual de uso de CCD para usuarios institucionales**.

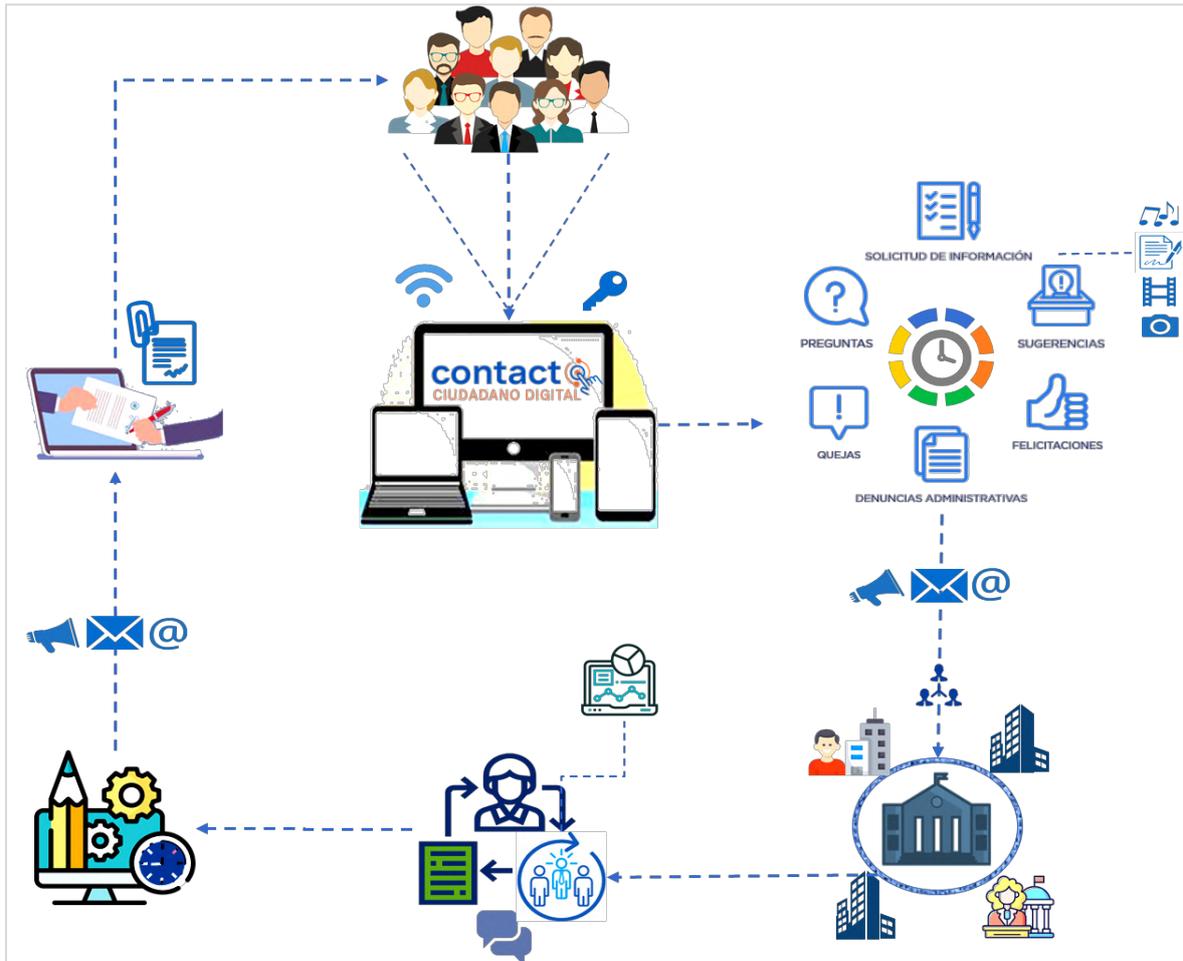


Figura 8: Procedimiento resumen de la gestión en Contacto Ciudadano Digital

Considerar que en el caso de avería, falla, inoperatividad o intermitencia de la herramienta tecnológica, se entregará al ciudadano el formulario físico **Anexo 6 - Formulario de registro de requerimientos**, el cual será receptado por el servidor público de atención al usuario designado por la entidad o canalizados a través de los diferentes medios de contacto que disponga; y, se realizará la gestión fuera del sistema para brindar atención al requerimiento así como su debido registro en la bitácora de requerimientos que la entidad disponga y custodiar la información de respaldo según corresponda.

Una vez que el sistema se encuentre operativo los usuarios institucionales continuarán con el uso y atención habitual mediante este canal virtual y/o acogerán las directrices que el ente rector del trabajo emita como gestor funcional de la herramienta tecnológica.

Las directrices que se emitan respecto al funcionamiento del sistema Contacto Ciudadano Digital se realizarán a través de la cuenta de soporte dirigido a los Administradores Institucionales, para que estos comuniquen de manera interna a los usuarios que gestionan los requerimientos.

4.2.4 Recomendaciones para la gestión de requerimientos, quejas y denuncias administrativas.

Si el requerimiento recibido es frecuente y no es de complejidad alta, no es necesario extenderse al tiempo máximo definido en la Norma Técnica para su respuesta.

Se debe tener en cuenta que dada la complejidad de los requerimientos ingresados por la ciudadanía mediante el sistema Contacto Ciudadano Digital su atención o respuesta se realizará en el término de ocho (8) días, sin embargo, si durante este tiempo la entidad aún no dispone de la respuesta final, el sistema remitirá automáticamente al ciudadano una notificación al día nueve (9) indicando que la entidad tardará más tiempo en atender su caso. Considerando que el tiempo máximo de respuesta no deberá sobrepasar el término de veinte (20) días según lo definido.

Para aquellos requerimientos que se encuentren cerca o dentro del tiempo límite para su atención y no se disponga de una respuesta definitiva, las entidades deberán remitir al menos una respuesta de primer nivel al requerimiento del ciudadano, que indique en resumen las acciones y/o avances que la entidad se encuentra realizando para atenderlo.

En caso de que una entidad reciba denuncias propias de su gestión y que ingresen al proceso de atención de denuncias administrativas en el sistema se recomienda responder y direccionar al ciudadano según el procedimiento interno que corresponda para su atención.

Para los usuarios institucionales que dispongan del rol de atención al ciudadano para el ingreso de denuncias administrativas, en el caso que haga referencia o se requiera registrar a nombre de una tercera persona, deben disponer una autorización simple (ver **Anexo 3**) que deberá ser cargada en el sistema.

Cada rol del sistema tiene una asignación de reportes según la gestión que realiza, los detalles de los mismos se encuentran en el **Anexo 8**; los reportes estarán sujetos a actualizaciones que se puedan realizar para un mejor manejo de la información.

La información que disponen los reportes: *Reporte General*, *Requerimientos por institución*, *Reporte de encuestas*, después del respectivo análisis será un insumo para la implementación del ciclo de mejora continua e innovación de los procesos y servicios de las entidades.

Además, a partir de los roles que dispone únicamente el Ministerio del Trabajo como ente rector en materia de atención y percepción ciudadana, realizará el seguimiento y control periódico de la atención a los requerimientos ciudadanos.

4.2.5 Indicadores de gestión del sistema Contacto Ciudadano Digital

Las unidades de Planificación y Gestión Estratégica Institucional o quien hiciere sus veces de cada entidad, emplearán los siguientes indicadores de la gestión de los requerimientos, quejas y denuncias administrativas que la entidad reciba y atienda, en coordinación con las unidades que realicen la atención al ciudadano quienes proveerán la información requerida. A continuación, se presentan datos para ejemplificar los indicadores:

Tipo de Requerimiento	Pendientes	% Pendientes	Atendidos	% Atendidos	Total de Requerimientos	% por tipo de requerimiento
Preguntas	10	10,00	90	90,00	100	57,14
Sugerencias	2	10,00	18	90,00	20	11,43
Solicitudes de Información	1	6,67	14	93,33	15	8,57
Felicitaciones	1	20,00	4	80,00	5	2,86
Quejas	5	20,00	20	80,00	25	14,29
Denuncias Administrativas	2	20,00	8	80,00	10	5,71
TOTAL	21	12,00	154	88,00	175	100,00

Tabla 2: Número de requerimientos recibidos en Contacto Ciudadano Digital

Nombre del Servicio	Preguntas	Sugerencias	Solicitudes de Información	Felicitaciones	Quejas	Denuncias Administrativas	Total de requerimientos por servicio
Servicio 1	5	2	3	1	2	1	14
Servicio 2	20	6	5	0	12	2	45
Servicio 3	35	4	4	1	1	0	45
Servicio 4	20	0	0	0	3	4	27
Servicio 5	15	5	3	1	2	2	28
Servicio 6	5	3	0	2	5	1	16
Total	100	20	15	5	25	10	175

Tabla 3: Número de requerimientos por servicios registrados en Contacto Ciudadano Digital

Para el efecto, a continuación, se muestran los indicadores de gestión que permitirán realizar un mejor control interno al estado y cumplimiento a los requerimientos:

Nro.	Periodicidad	Nombre del Indicador	Formula del Indicador	Ejemplo de cálculo
1	Bimestral / Anual	Porcentaje de requerimientos ciudadanos atendidos en el sistema CCD	$(\text{Número de requerimientos atendidos} / \text{Número de requerimientos recibidos}) * 100$	$(154/175)*100=$ 88,00%

Nro.	Periodicidad	Nombre del Indicador	Formula del Indicador	Ejemplo de cálculo
2	Semestral / Anual	Servicio con mayor número de quejas: Porcentaje de Quejas por servicio en el sistema CCD	$(\text{Número de Quejas por servicio} / \text{Total de Número de Quejas recibidas}) * 100$	$(12/25) * 100 =$ 48,00%
3	Semestral / Anual	Servicio con mayor número de felicitaciones: Porcentaje de felicitaciones por servicio en el sistema CCD	$(\text{Número de Felicitaciones por servicio} / \text{Total de Número de Felicitaciones recibidas}) * 100$	$(2/5) * 100 =$ 40,00%
4	Semestral / Anual	Indicador de Valor: Porcentaje de Satisfacción de la atención realizada en el canal CCD	$\frac{\text{Total de Calificación de percepción} + \text{Total de Calificación de importancia}}{2}$	% de satisfacción de atención de CCD

Tabla 4: Indicadores de calidad de la atención de CCD

4.2.6 Procedimiento en el sistema Contacto Ciudadano Digital en casos de supresión, fusión y escisión de una entidad pública

En caso de que una entidad pública que se encuentre integrada al sistema Contacto Ciudadano Digital esté pasando por un proceso de: fusión, escisión, supresión y otros de similar naturaleza de conformidad con el artículo 45 del Código Orgánico Administrativo, deberán solicitar la asistencia del Ministerio del Trabajo a través de la Dirección de Contacto Ciudadano, para lo cual, la entidad deberá realizar el siguiente procedimiento:

Proceso institucional	Procedimiento a seguir
Supresión	En caso de que una entidad se encuentre pasando por un proceso de supresión, deberá procurar la atención oportuna de requerimientos ciudadanos hasta la fecha de plazo que se indique en el Decreto Ejecutivo respectivo o hasta la fecha en que se encuentre en funcionamiento la entidad y una vez que no disponga requerimientos, quejas y/o denuncias administrativas pendientes de atención podrá solicitar a la Dirección de Contacto Ciudadano o quien hiciera sus veces del Ministerio del Trabajo para la inactivación en la herramienta CCD.
Fusión	En caso de que una entidad se encuentre pasando por un proceso de fusión, la/as entidad/es que absorban a la otra institución, deberán dar continuidad a la atención oportuna de requerimientos ciudadanos mediante la herramienta CCD, tanto en el ámbito de las competencias que disponga como las que asuma.

Proceso institucional	Procedimiento a seguir
Escisión	En caso de que una entidad se encuentre atravesando por un proceso de escisión, deberá atender todos los requerimientos ciudadanos hasta la fecha de plazo que se indique en el Decreto Ejecutivo respectivo o hasta la fecha de creación de la nueva entidad; y, una vez que la/s entidad/es que se desvinculan de su gestión se encuentren creadas y dispongan del número de Registro Único de Contribuyente RUC del Servicio de Rentas Internas, podrán iniciar el proceso de integración respectivo a la herramienta homologada de atención CCD, para lo cual deberán comunicarse a la Dirección de Contacto Ciudadano o quien hiciera sus veces del Ministerio del Trabajo para iniciar con el proceso de integración.

Tabla 5: Procedimiento en el sistema CCD para entidades en proceso de supresión, fusión y escisión

5. SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA ATENCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

5.1 Procedimiento de verificación, cumplimiento y control a los protocolos definidos para los canales de atención disponibles.

El Ministerio del Trabajo a través de la Dirección de Contacto Ciudadano implementará mecanismos para verificar la atención brindada por parte de los servidores públicos que tengan contacto con la ciudadanía de conformidad a los protocolos desarrollados en cada entidad, los que podrán ser: entrevistas, cliente fantasma, focus group, entre otros, estableciendo los criterios a medirse para identificar y resolver los puntos débiles en la atención de la institución, considerando tanto los elementos tangibles: infraestructura, señalética, equipos y materiales, como los elementos intangibles: fiabilidad; capacidad de respuesta; seguridad; y, empatía.

La información que resulte de estas comprobaciones será analizada, tabulada y reportada en un informe que será puesto en conocimiento de manera formal a la entidad verificada, para que implemente acciones correctivas y/o de mejora sobre la aplicación adecuada de sus protocolos, así como, la atención brindada por los servidores públicos.

5.2 Procedimiento de seguimiento y control a la atención de los requerimientos

La Dirección de Contacto Ciudadano o quien hiciera sus veces del Ministerio del Trabajo realizará de manera bimestral el seguimiento sobre los requerimientos, quejas y denuncias administrativas sobre la base de los reportes obtenidos en el sistema de Contacto Ciudadano Digital o de ser necesario de las bitácoras institucionales que la entidad disponga, de acuerdo a lo establecido en el numeral 3 del artículo 12 de la Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2023-076.

Para el efecto, la Subsecretaría de Calidad del Servicio Público solicitará formalmente al responsable de las unidades de Planificación y Gestión Estratégica Institucional o quien hiciera sus veces de cada entidad, la información de la gestión de los requerimientos, quejas y denuncias administrativas, como parte del control a través del formato descrito en el **Anexo 7 – Matriz de seguimiento y control de requerimientos**, para que recopile la documentación de respaldo que justifique la falta de atención y/o el retraso de su atención; la respuesta debe ser remitida en el término de cinco (5) días, a partir de la solicitud del mismo.

El control se realizará tanto a los requerimientos no atendidos que se encuentren en estado “Pendiente” y “En proceso” hasta la fecha de corte del reporte, como a los requerimientos en estado “Atendido” fuera del tiempo de atención, es decir, que hayan sobrepasado los veinte (20) días desde el registro o recepción de los requerimientos ciudadanos.

Si la entidad no responde en el término señalado, se remitirá una insistencia, para que disponga al área competente realizar las acciones que correspondan, para lo cual dispondrá de tres (3) días término para remitir su respuesta.

El Ministerio del Trabajo activará el mecanismo de visita in situ cuando la entidad haya hecho caso omiso las dos solicitudes de control, antes mencionadas, el cual será puesto en conocimiento de manera formal con copia a la máxima autoridad a fin de que se tomen las acciones correctivas

El Ministerio del Trabajo podrá realizar el control a la atención de requerimientos ciudadanos a los diferentes canales de atención que pueda disponer una entidad en el caso que se considere necesario de conformidad a la Disposición Transitoria Tercera de la Norma Técnica.

6. ANEXOS Y FORMATOS

Las entidades deberán descargarse los anexos que se encuentran disponibles en la página web del Ministerio del Trabajo, www.trabajo.gob.ec; para lo cual, las entidades deberán ingresar al “Menú” e ir a la sección “Biblioteca” y colocarse dentro de la pestaña “Guías Metodológicas y sus anexos”.

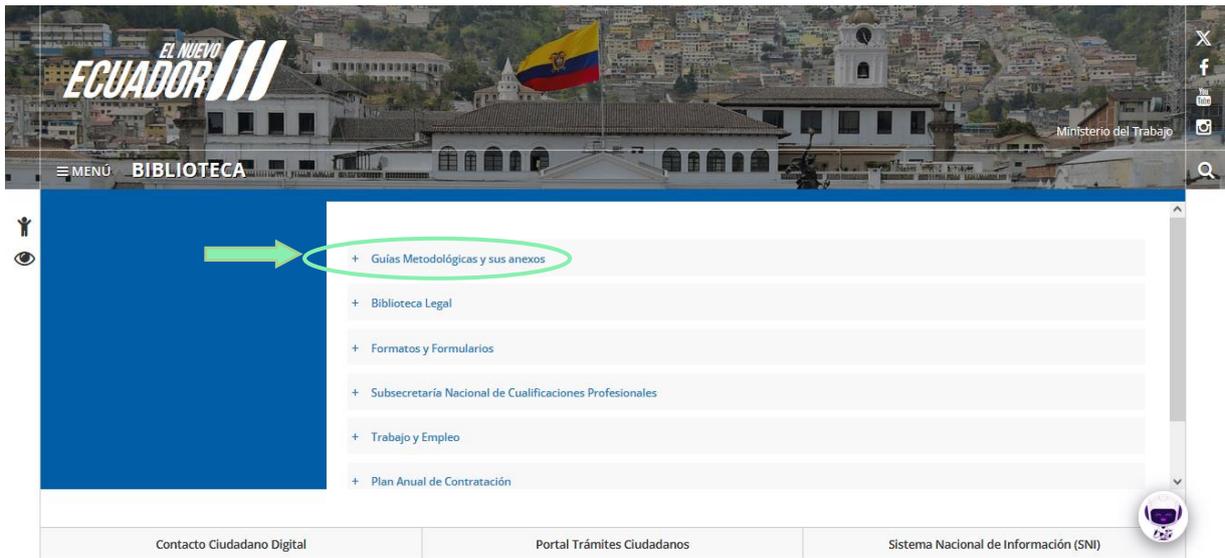


Figura 9: Portal institucional del Ministerio del Trabajo

Una vez que se ingresa, se desplegará una opción donde se encuentran los formatos, de acuerdo al siguiente detalle:

- Anexo 1 – Protocolos Genéricos de atención
 - Anexo 1.1 - Protocolo de atención presencial
 - Anexo 1.2 - Protocolo de atención telefónico
 - Anexo 1.3 - Protocolo de atención virtual
 - Anexo 1.4 - Protocolo de atención preferencial
- Anexo 2 - Bitácora institucional de requerimientos ciudadanos
- Anexo 3 - Modelo de autorización simple para registro y recepción de Quejas / Denuncias Administrativas
- Anexo 4 - Formulario de Integración CCD
- Anexo 5 - Acuerdo de confidencialidad usuarios CCD
- Anexo 6 - Formulario de registro de requerimientos
- Anexo 7 - Matriz de seguimiento y control de requerimientos
- Anexo 8 - Manual de uso de CCD para usuarios institucionales
- Anexo 8.1 - Instructivo para reporte de incidentes o asistencia funcional / técnica del sistema CCD

7. FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

ACCIÓN	NOMBRE APELLIDO / CARGO / UNIDAD ADMINISTRATIVA	FECHA DE APROBACIÓN	FIRMA
APROBADO POR:	María Jose Reyes Montenegro SUBSECRETARIA DE CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO	30-09-2024	
	María Gabriela Pico Molina SUBSECRETARIA DE NORMATIVA	30-09-2024	
REVISADO POR:	Iván Guillermo Andrade Torres DIRECTOR DE NORMATIVA DEL SERVICIO PÚBLICO	30-09-2024	
	María Cristina López Cordova DIRECTORA DE CONTACTO CIUDADANO	30-09-2024	
	María Lorena Borja Herrera EXPERTA DE POLÍTICAS Y NORMAS DEL SERVICIO PÚBLICO	30-09-2024	
ELABORADO POR:	Jessica Liceth Pérez Rosero EXPERTO DE CONTACTO CIUDADANO	30-09-2024	
	Pablo Gabriel Uriarte Lalama ANALISTA SENIOR DE CONTACTO CIUDADANO	30-09-2024	
	Byron Patricio Cabrera Daza ANALISTA DE POLÍTICAS Y NORMAS DEL SERVICIO PÚBLICO	30-09-2024	