

# **INFORME DE GESTIÓN**

## **Periodo: 2022**

**Y**

# **ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS PARA EL 2023**

# **CONTACTO CIUDADANO**

**Elaborado por: Diego Córdova A.**

## MINISTERIO DEL TRABAJO

### 1. ANTECEDENTES

En base al mail del Econ. Miguel Morocho, Analista de Planificación y Seguimiento, en el cual solicita remitir el informe de gestión del año 2022, se procede a elaborar el mismo.

### 2. MISIÓN

Brindar asistencia técnica y absolver consultas de primer nivel, en temas relacionados a trabajo, empleo y servicio público, a fin de garantizar un servicio de calidad al usuario que así lo soliciten en la Dirección Regional.

### 3. PRINCIPALES ACCIONES REALIZADAS

*La gestión de la Unidad de Contacto Ciudadano durante el año 2022 se resume en lo siguiente:*

- *Atención usuarios con el fin de atender consultas o direccionarlos a los diferentes departamentos; así como también la ayuda con el llenado de formularios. Cabe indicar que en este período algunas áreas atendieron vía teletrabajo. En el año 2022 se emitieron un total de 75.399 turnos.*
- *Velar por la atención prioritaria en los servicios entregados por el Ministerio a grupos prioritarios (discapacitados, embarazadas, personas de la tercera edad).*
- *Dentro de este período se enviaron 38 GLPI al área de TIC's para diversos trámites que requerían solución por parte de esta área.*
- *Colaborar en estrategias de difusión al usuario sobre canales de atención, gratuidad de los trámites, que realiza el MDT, así como la difusión sobre capacitaciones que realiza Encuentra Empleo y otro tipo de capacitaciones de manera directa; adicionalmente a través de medios virtuales acerca de las capacitaciones. Así también compartiendo información acerca de los trámites en línea, información de las páginas oficiales y de los diferentes acuerdos y resoluciones que se emitieron desde el inicio del teletrabajo con el objetivo de mantener informada a la ciudadanía.*

- *Elaboración de la matriz donde se detalla los turnos emitidos por día, así como la elaboración del respectivo memo resumen de los turnos emitidos en el MDT-Gye de cada área que atiende bajo este esquema.*
- *Desde el mes de septiembre se está realizando la bitácora de información de requerimientos ciudadanos.*

#### 4. PRINCIPALES ALERTAS

1. *Para el desarrollo de las actividades del área se requiere contar con los rollos de papel para los equipos que emiten los turnos, los mismos que servirán a los usuarios que acuden a las áreas donde se realiza un trámite bajo este esquema y pueda ver el mismo en las pantallas asignadas para este propósito con el fin de ser atendidos de forma ordenada.*
2. *Se requiere contar con los suministros de oficina necesarios para poder brindar una atención adecuada a los usuarios (hojas, esferográficos, etc.).*
3. *Se requiere contar con un servicio de internet óptimo con el fin de evitar la demora en la revisión de información para los usuarios.*
4. *Se requiere que los equipos generadores de turnos tengan el mantenimiento adecuado, ya que los mismos presentan algunas fallas como por ej: atasco del papel; y, en mínimas ocasiones equipos suelen apagarse o al generar un turno sale uno distinto al solicitado o ha salido duplicado*
5. *Actualización de los equipos informáticos que ya han cumplido la vida útil y requieren ser renovados con el objetivo de evitar daños de los mismos y también evitar posibles pérdidas de información o atraso en la atención.*

#### 5. RESOLUCIONES O ACUERDOS MINISTERIALES EMITIDOS

*No aplica.*

#### 6. ACCIONES ESTRATÉGICAS 2023

1. *Para el año 2023 seguir brindando atención ágil y oportuna a los usuarios, direccionando a las áreas respectivas para que puedan realizar su trámite.*
2. *Guiar a los usuarios que requieren asistencia en el llenado de formularios que tiene el MDT.*
3. *Recibir las sugerencias que propongan los usuarios con respecto a la atención o instalaciones del Ministerio.*
4. *Difundir a los usuarios sobre nuevos servicios y/o procesos que ofrezca el MDT.*
5. *Seguir comunicando a los usuarios lo relacionado a capacitaciones, ferias laborales, etc. que realiza el MDT con el objetivo de que la ciudadanía tenga*

*acceso a capacitaciones gratuitas que le permitirán un mayor conocimiento así como acceso a más oportunidades laborales.*

## 7. CONCLUSIONES

- 1. Durante el año 2022 el área atendió al 100% de los usuarios que se han acercado al MDT a solicitar información para los diferentes trámites que realiza la institución tanto presencialmente como por la modalidad de teletrabajo.*
- 2. En base a las gestiones realizadas se difundió la vocación de servicio y el buen trato al usuario que brinda el MDT logrando la satisfacción ciudadana desde la recepción hasta la entrega de los servicios demandados en la mayoría de los trámites realizados.*

## 8. RECOMENDACIONES

- 1. Que se brinde capacitaciones de forma constante al personal de las diferentes áreas para mejorar el nivel de conocimientos y así dar una mejor atención al usuario; sugiriendo que estas capacitaciones estén relacionadas con lo que hace el área respectiva.*
- 2. Insistir para que se dote al área de información de los equipos necesarios para poder brindar una mejor atención al usuario; tales como computadoras, impresora/scanner de alto volumen.*
- 3. Insistir a TIC's coordinar con el proveedor en la revisión de los equipos que emiten los turnos, ya que los mismos necesitan mantenimiento.*

## 9. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

	<b>Nombres y Cargo</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	Diego Córdova A. Técnico de Contacto Ciudadano	
<b>Revisado por:</b>	Miguel Morocho V. Responsable Unidad de Planificación	
<b>Aprobado por:</b>	Ab. Abigaíl Villagómez V. Directora Regional de Trabajo y Servicio Público de Guayaquil	