

**NOMBRE DE LA UNIDAD OPERATIVA: Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de
Ambato**

Unidad Provincial de Trabajo y Servicio Público

Atención al Usuario

MISION

Ejecutar y gestionar los procesos relacionados a trabajo y servicio público; así como brindar el apoyo administrativo, mediante la aplicación de instrumentos y herramientas técnicas, con la finalidad de brindar un adecuado servicio institucional.

1. Reporte de la demanda de servicios y trámites atendidos por el Ministerio del Trabajo dentro de su jurisdicción

Son atenciones de la demanda de servicios y trámites atendidos en la Regional Ambato, en segundo nivel.

Gestión 2024:

TABLA No. 1

No.	Nombre del producto	# de cuantos se realizaron, gestionaron, atendieron o ejecutaron en el 2024			
		Ambato	Latacunga	Riobamba	Pastaza
1	Demanda de servicios y trámites atendidos de primer nivel en Regional Ambato	14371	2562	3196	1957
	TOTAL	22086			

Fuente: Atención al usuario

Corte: diciembre 2024

2. Reporte de atención de servicios y trámites del Ministerio receptados en primer nivel y canalizados a un segundo nivel de atención.

Son atenciones primarias a usuarios que se derivan a un segundo nivel, en donde se absuelve la consulta requerida por el usuario a nivel de la regional Ambato

Gestión 2024:

TABLA No. 2

No.	Nombre del producto	# de cuantos se realizaron, gestionaron, atendieron o ejecutaron en el 2024			
		Ambato	Latacunga	Riobamba	Pastaza
1	Reportes de la demanda de servicios y trámites atendidos en la Regional Ambato	1270	1267	252	212
	TOTAL	3001			

Fuente: Atención al usuario

Corte: diciembre 2024

3. **Reporte de los requerimientos ciudadanos atendidos y no atendidos por el Ministerio del Trabajo dentro de su jurisdicción, en un primer nivel y canalizados a un segundo nivel de atención, de ser el caso.**

Son requerimientos ciudadanos atendidos, relacionados con los Procesos de Servicio Público, Trabajo y Empleo en la Regional Ambato y de requerimientos que han quedado pendientes.

Gestión 2024:

TABLA No. 3

No.	Nombre del producto	# de cuantos se realizaron, gestionaron, atendieron o ejecutaron en el 2024	
1	Requerimientos ciudadanos atendidos, relacionados con los Procesos de Servicio Público, Trabajo y Empleo Regional Ambato	Trámites Atendidos	En Trámite
		4593	907
	TOTAL	5500	

Fuente: Atención al usuario

Corte: diciembre 2024

4. **Reporte de resultados de satisfacción de la calidad de los servicios prestados por el Ministerio**

Encuestas realizadas en sitio en las diversas delegaciones de la regional Ambato, para medir el nivel de satisfacción en la atención y servicio al usuario, cuando acude a las oficinas del Ministerio de Trabajo regional 3.

Tomando en cuenta que estas encuestas se realizaron desde el mes de febrero del 2024.

Gestión 2024:

TABLA No. 4

No.	Porcentaje de Satisfacción de Atención y Servicio al usuario	# encuestados
1	95.65	806 personas

Fuente: Atención al usuario

Corte: diciembre 2024

	Responsable de la Unidad de Atención al Usuario	Fecha	Firma
Elaborado y aprobador por	Willian Patricio Cifuentes Zumbana	26/05/2025	