

**INFORME EJECUTIVO
RENDICIÓN DE CUENTAS 2025
DIRECCIÓN DE CONTACTO CIUDADANO**

La Gestión de Contacto Ciudadano se encarga de promover en las entidades del sector público una adecuada atención al ciudadano, mediante la aplicación de normas, metodologías, herramientas y transferencia de conocimiento, en la gestión de los requerimientos ciudadanos.

Para el efecto y como consecuencia de las principales actividades ejecutadas se muestran los siguientes resultados:

1. Implementación de la herramienta Contacto Ciudadano Digital

Acciones realizadas

- Se realizó la implementación del sistema Contacto Ciudadano Digital a **107 entidades públicas**, en el marco de aplicación de 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, de 28 de junio de 2023.
- La implementación se realiza a través de presentaciones de inducción personalizada para cada entidad, posterior a ello la entidad remite los datos institucionales y finalmente se agenda una capacitación para los usuarios que gestionarán los requerimientos en la herramienta. La tabla 1 muestra el listado de las entidades que se encuentran registradas en Contacto Ciudadano Digital:

Tabla 1
Listado de instituciones integradas

Nro	INSTITUCIÓN	SIGLAS
1	AGENCIA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y MEDICINA PREPAGADA - ACCESS	ACCESS
2	AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE ELECTRICIDAD,	ARCONEL
3	AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE HIDROCARBUROS,	ARCH
4	AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE LA BIOSEGURIDAD Y CUARENTENA PARA GALAPAGOS-ABG	ABG
5	AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES	ARCOTEL
6	AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DEL AGUA	ARCA
7	AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL FITO Y ZOOSANITARIO	ARCFYZ
8	Agencia de Regulación y Control Minero-ARCOM	ARCOM
9	AGENCIA NACIONAL DE REGULACIÓN Y CONTROL DEL TRANSPORTE TERRESTRE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL	ANT



Nro	INSTITUCIÓN	SIGLAS
10	AGENCIA NACIONAL DE REGULACIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA SANITARIA - ARCSA, DOCTOR LEOPOLDO IZQUIETA PÉREZ	ARCSA
11	Autoridad Portuaria de Esmeraldas-APE	APE
12	AUTORIDAD PORTUARIA DE GUAYAQUIL	APG
13	AUTORIDAD PORTUARIA DE MANTA	APM
14	AUTORIDAD PORTUARIA DE PUERTO BOLÍVAR	APPB
15	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR	BCE
16	BANCO DE DESARROLLO DEL ECUADOR B.P.	BDE
17	BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL	BIESS
18	BANECUADOR B.P.	BE
19	CASA DE LA CULTURA ECUATORIANA BENJAMIN CARRION	CCE
20	CENTRO INTERAMERICANO DE ARTESANÍAS Y ARTES POPULARES	CIDAP
21	COMISIÓN DE TRÁNSITO DEL ECUADOR	CTE
22	CONFERENCIA PLURINACIONAL E INTERCULTURAL DE SOBERANÍA ALIMENTARIA	COPIISA
23	Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior	CACES
24	CONSEJO DE EDUCACIÓN SUPERIOR	CES
25	CONSEJO DE GOBIERNO DEL RÉGIMEN ESPECIAL DE GALÁPAGOS	CGREG
26	CONSEJO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL	CPCCS
27	CONSEJO NACIONAL DE COMPETENCIAS	CNC
28	CONSEJO NACIONAL DE SALUD	CONASA
29	CONSEJO NACIONAL PARA LA IGUALDAD DE DISCAPACIDADES	CONADIS
30	CONSEJO NACIONAL PARA LA IGUALDAD DE GÉNERO	CNIG
31	CONSEJO NACIONAL PARA LA IGUALDAD DE MOVILIDAD HUMANA	CNIMH
32	CONSEJO NACIONAL PARA LA IGUALDAD DE PUEBLOS Y NACIONALIDADES DEL ECUADOR	CNIPN
33	CONSEJO NACIONAL PARA LA IGUALDAD INTERGENERACIONAL	CNII
34	CORPORACIÓN DEL SEGURO DE DEPÓSITOS, FONDO DE LIQUIDEZ Y FONDO DE SEGUROS PRIVADOS	COSEDE
35	CORPORACIÓN ELÉCTRICA DEL ECUADOR	CELEC EP
36	CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL B.P.	CFN
37	CORPORACIÓN NACIONAL DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS	CONAFIPS
38	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	DPE
39	DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL	DGAC
40	DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN	DIGERCIC
41	DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTROS PÚBLICOS	DINARP
42	EMPRESA DE MUNICIONES SANTA BÁRBARA EP	EMSAB EP
43	Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP	CNEL
44	EMPRESA NACIONAL MINERA ENAMI EP	ENAMI EP
45	EMPRESA PÚBLICA DE HIDROCARBUROS DEL ECUADOR EP PETROECUADOR	PETROECUADOR
46	Empresa Pública de Vivienda y Desarrollo Urbano Ep	VDUEP
47	EMPRESA PÚBLICA DEL AGUA, EP	EPA EP
48	Empresa Pública Flota Petrolera Ecuatoriana-FLOPEC	FLOPEC
49	EMPRESA PUBLICA SERVICIOS POSTALES DEL ECUADOR SPE EP	SPE
50	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PASTAZA	GADMCP
51	INSTITUTO DE FOMENTO DE LAS ARTES, INNOVACIÓN Y CREATIVIDADES-IFAIC	IFAIC
52	INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN GEOLÓGICO Y ENERGÉTICO	IIGE



Nro	INSTITUCIÓN	SIGLAS
53	Instituto de Promoción del Ecuador-PRO ECUADOR	PRO ECUADOR
54	INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS	ISSFA
55	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social	IESS
56	INSTITUTO GEOGRÁFICO MILITAR	IGM
57	INSTITUTO NACIONAL DE BIODIVERSIDAD	INABIO
58	INSTITUTO NACIONAL DE DONACIÓN Y TRASPLANTE DE ÓRGANOS, TEJIDOS Y CÉLULAS	INDOT
59	INSTITUTO NACIONAL DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA	IEPS
60	INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS Y CENSOS	INEC
61	INSTITUTO NACIONAL DE EVALUACIÓN EDUCATIVA	INEVAL
62	INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN SALUD PÚBLICA -INSPI- DR. LEOPOLDO IZQUIETA PÉREZ	INSPI
63	INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIONES AGROPECUARIAS	INIAP
64	INSTITUTO NACIONAL DE METEOROLOGÍA E HIDROLOGÍA	INAMHI
65	INSTITUTO NACIONAL DE PATRIMONIO CULTURAL	INPC
66	INSTITUTO OCEANOGRÁFICO Y ANTÁRTICO DE LA ARMADA	INOCAR
67	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	MAG
68	MINISTERIO DE AMBIENTE Y ENERGIA-MAE	MAE
69	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	MDN
70	MINISTERIO DE DESARROLLO HUMANO-MDH	MDH
71	MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS	MEF
72	MINISTERIO DE EDUCACION DEPORTE Y CULTURA	MINEDEC
73	MINISTERIO DE GOBIERNO	MDG
74	MINISTERIO DE INFRAESTRUCTURA Y TRANSPORTE MIT	MIT
75	MINISTERIO DE PRODUCCION, COMERCIO EXTERIOR E INVERSIONES-MPCEI	MPCEIP
76	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA	MREMh
77	MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA	MSP
78	MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	MINTEL
79	MINISTERIO DEL INTERIOR	MDI
80	MINISTERIO DEL TRABAJO	MDT
81	OPERADOR NACIONAL DE ELECTRICIDAD	CENACE
82	Orquesta Sinfónica de Guayaquil-OSG	OSG
83	PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	PR
84	Procuraduría General del Estado	PGE
85	REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN CUENCA	RPCC
86	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL BILINGÜE Y LA ETNOEDUCACIÓN	SEIBE
87	SECRETARÍA DE GESTIÓN DE RIESGOS	SGR
88	SECRETARIA DE GESTION Y DESARROLLO DE PUEBLOS Y NACIONALIDADES	SGDPN
89	SECRETARÍA TÉCNICA DE GESTIÓN INMOBILIARIA DEL SECTOR PÚBLICO	SETEGISP
90	SECRETARÍA TÉCNICA DE LA CIRCUNSCRIPCIÓN TERRITORIAL ESPECIAL AMAZÓNICA	STCTEA
91	SECRETARÍA TÉCNICA ECUADOR CRECE SIN DESNUTRICIÓN INFANTIL	STECSDI
92	SERVICIO DE ACREDITACIÓN ECUATORIANO	SAE
93	SERVICIO DE RENTAS INTERNAS	SRI
94	SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL	SECAP
95	SERVICIO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN	INEN



Nro	INSTITUCIÓN	SIGLAS
96	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	ECU911
97	SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR	SENAE
98	SERVICIO NACIONAL DE ATENCIÓN INTEGRAL A PERSONAS ADULTAS PRIVADAS DE LA LIBERTAD Y A ADOLESCENTES INFRACTORES	SNAI
99	SERVICIO NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	SERCOP
100	SERVICIO NACIONAL DE DERECHOS INTELECTUALES	SENADI
101	SERVICIO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES	SNMLCF
102	SERVICIO PÚBLICO PARA PAGO DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO	SPPAT
103	SUPERINTENDENCIA DE COMPETENCIA ECONÓMICA-SCE	SCE
104	SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA	SEPS
105	UNIDAD DE GESTIÓN Y REGULARIZACIÓN-UGR	UGR
106	UNIDAD DEL REGISTRO SOCIAL	URS
107	VICEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR	VP

Fuente: Contacto Ciudadano Digital – Reporte General

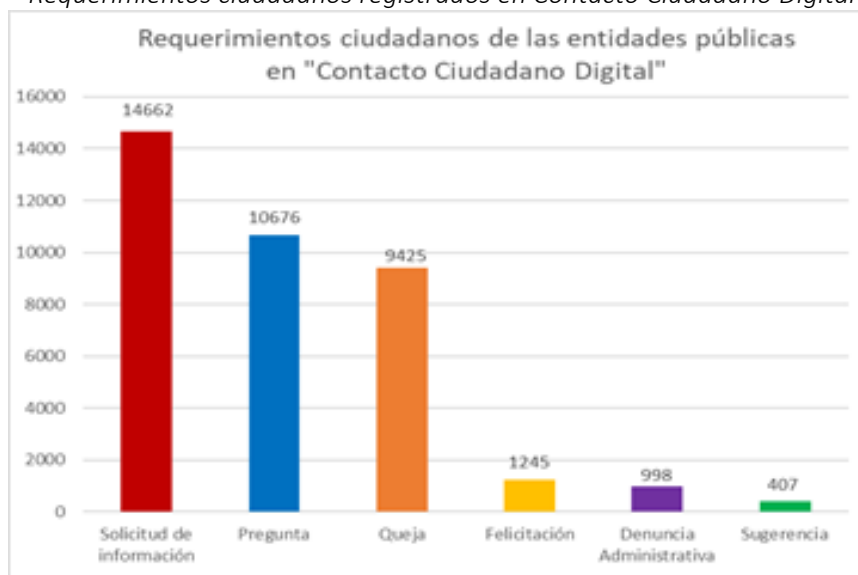
Elaborado por: Dirección de Contacto Ciudadano

Resultados

- En el año 2025, se han registrado en Contacto Ciudadano Digital **37.413 requerimientos, quejas y denuncias administrativas**, para atención de las entidades integradas, a continuación, se muestran los resultados por tipo de requerimiento:

Figura 1

Requerimientos ciudadanos registrados en Contacto Ciudadano Digital



Fuente: Contacto Ciudadano Digital – Reporte General

Elaborado por: Dirección de Contacto Ciudadano

- Así mismo, es importante indicar que al ser el sistema un canal adicional para las entidades, solo se refleja una muestra fidedigna de los requerimientos ingresados a las entidades.

2. Asesorías y/o capacitaciones para la aplicación de la Norma Técnica para la gestión de requerimientos, quejas y denuncias administrativas y funcionamiento de Contacto Ciudadano Digital

Acciones realizadas:

La Dirección de Contacto Ciudadano realizó asesorías y/o capacitaciones a **430 servidores públicos de las entidades** sobre el cumplimiento de la Norma Técnica y sobre la implementación de “Contacto Ciudadano Digital” como un canal de atención adicional a los medios virtuales que pueden disponer, con la finalidad de que la gestión de las preguntas, sugerencias, solicitud de información, felicitaciones, quejas y denuncias administrativas que realizan los ciudadanos sea de calidad y dentro de los tiempos definidos en la Norma Técnica para la gestión de requerimientos, quejas y denuncias administrativas.

Resultados por trimestre:

Tabla 2

Servidores públicos capacitados

Período	Resultado por período	Resultado acumulado
Enero - Marzo	71	71
Abril - Junio	124	195
Julio - Septiembre	140	335
Octubre - Diciembre	95	430

Fuente: Matriz de gestión SIRAC 2025

Elaborado por: Dirección de Contacto Ciudadano

3. Atención de consultas ciudadanas de primer nivel

Dentro de las atribuciones de la gestión interna de atención al usuario, le corresponde brindar atención a los requerimientos ciudadanos en un primer nivel de servicio y de ser necesario canaliza los requerimientos a un segundo nivel.

A continuación, se muestran los resultados de las atenciones realizadas en el año 2025:

- Canal Telefónico:
 - **37.914 llamadas atendidas** mediante el Call Center (1800 266 822).
- Canal Virtual
 - información@trabajo.gob.ec: **5.884 consultas atendidas** a través de correo electrónico.
 - Matilde: **56.455 interacciones** registradas en el chatbot habilitado a través de www.trabajo.gob.ec
 - Contacto Ciudadano Digital: **1.801 requerimientos atendidos**.

- LimeSurvey, a través de este medio se recibieron **1.795 denuncias laborales del sector público**

- Canal Presencial:
 - **6.620 atenciones presenciales**, realizadas como apoyo en los módulos de información en la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de Quito, Edificio Géminis y en planta central del Ministerio del Trabajo, Edificio Torrezul.

Por otra parte, en el contexto de la medición de la percepción de la calidad de los servicios y de la atención brindada por parte de los servidores, se muestra el porcentaje promedio de satisfacción de los usuarios externos que accedieron a los servicios del Ministerio:

Tabla 3

Resultados percepción de la calidad de los servicios - MDT

<i>Periodo</i>	Nro. Usuarios encuestados	Nro. Encuestas respondidas	Promedio de Satisfacción
2025	151.652	12.198	80%

Fuente: Base de datos de demanda efectiva de trámites 2025

Elaborado por: Dirección de Contacto Ciudadano

- Para establecer el Índice de satisfacción de la calidad de los servicios, se ha considerado los resultados de las preguntas de todas las dimensiones de calidad tiempo de respuesta 76,70%; accesibilidad al servicio 78,30%; eficiencia de gestión 81,05%; transparencia en el servicio 82,95%; cumplimiento de plazos 81,38%.

- De manera general el Índice de satisfacción del usuario Externo corresponde al 80%; y, el Índice de Satisfacción de la Atención Brindada por el Servidor Público es del 83%.

Conclusiones y Recomendaciones:

- La Dirección de Contacto Ciudadano continúa brindando el acompañamiento funcional para las entidades que se encuentran implementando la herramienta de atención de requerimientos, quejas y denuncias administrativas, con capacitaciones y asesorías, con el afán de incrementar el número de entidades que se integren a este importante canal transversal de atención virtual.

- Continuar realizando asesorías, capacitaciones, control, seguimiento y evaluación a las entidades públicas para la correcta aplicación de la Norma Técnica para la gestión de requerimientos, quejas y denuncias administrativas de manera mensual, así como la gestión realizada en la herramienta homologada Contacto Ciudadano Digital que según normativa su control se efectúa de manera bimestral.
- Las actividades que se realizan en la Dirección de Contacto Ciudadano relacionadas a la gestión interna de atención al usuario, en su mayoría son de ejecución diaria y dependen de la necesidad ciudadana sobre aspectos laborales, por tanto, los resultados son variables de periodo a periodo y no necesariamente muestran un incremento.

Firmas de Responsabilidad:

ACCIÓN	NOMBRE APELLIDO / CARGO / UNIDAD ADMINISTRATIVA	FECHA DE APROBACIÓN	FIRMA
ELABORADO POR:	Jessica Liceth Pérez Rosero EXPERTO DE CONTACTO CIUDADANO	10-03-2026	
REVISADO POR:	Gabriela Acosta Riofrío DIRECTORA DE CONTACTO CIUDADANO	10-03-2026	