

NOMBRE DE LA UNIDAD OPERATIVA: Atención al Usuario

MISION

Coordinar y ejecutar la gestión de control del servicio público; así como brindar asistencia técnica y absolver consultas de primer nivel a través de estudios e informes técnicos de control y aplicación de instrumentos metodológicos, para la verificación del cumplimiento de la normativa legal vigente y generación de insumos para la mejora de los servicios institucionales.

La Unidad de atención al usuario, garantiza una buena atención y servicio al usuario externo e interno, a través de una atención primaria en ventanilla para redireccionar a las diversas unidades de la regional a las cuales un usuario acude

TABLA No. 1

No.	Nombre del producto	# de cuantos se realizaron, gestionaron, atendieron o ejecutaron en el 2025
1	Reporte de atención de servicios y trámites del Ministerio receptados en primer nivel y canalizados a un segundo nivel de atención, de ser el caso	6156 usuarios
2	Reporte de la demanda de servicios y trámites atendidos por el Ministerio del Trabajo dentro de su jurisdicción	25714 usuarios
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	5300 requerimientos ciudadanos, de los cuales 5034 han sido atendidos y 266 trámites en espera.

4	Reporte de resultados de satisfacción de la calidad de los servicios prestados por el Ministerio	Se tiene el 93.04% de nivel de satisfacción en atención y servicio al usuario y un 6.96% de insatisfacción
---	--	--

Cuadro elaborado por Patricio Cifuentes
Corte: 1 enero – 31 diciembre 2025

De la demanda de servicios y trámites atendidos por el Ministerio del Trabajo Regional 3, se tiene:

Género		Nacionalidad o Pueblos				
Masculino	Femenino	Montubio	Mestizo	Indígena	Afroecuatoriano	Otros
13438	12276	1	25171	499	22	21

Cuadro elaborado por Patricio Cifuentes
Corte: 1 enero – 31 diciembre 2025

	Responsable de la Unidad de Atención al Usuario	Fecha	Firma
Elaborado y Aprobado por:	Patricio Cifuentes Z	03/03/2026	