

NUEVAS FUNCIONALIDADES

Módulo de Transparencia de GOB.EC

Registro de atenciones, requerimientos, quejas y denuncias

Dirección de Simplificación de Trámites y Gobernanza Electrónica

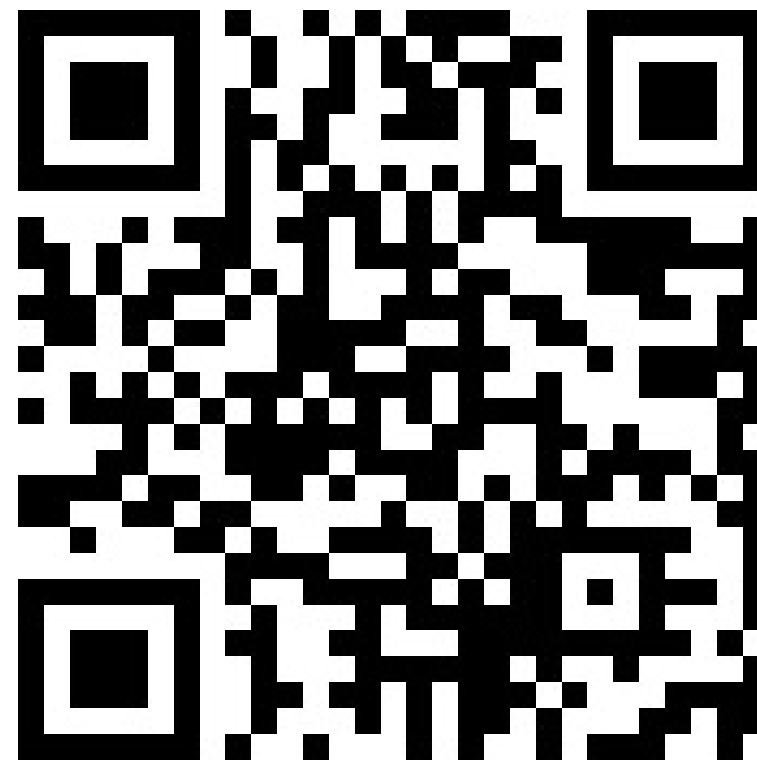
GRUPO DE WHATSAAP

SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES



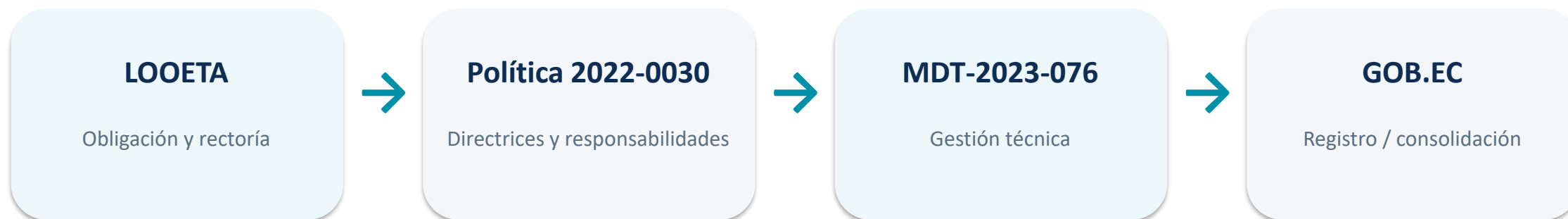
NORMATIVAS Y MANUALES

<https://www.gob.ec/normativa-manuales>



La cadena normativa

Cómo se conectan la Ley, la política, la norma técnica y la herramienta.



Cada instrumento cumple una función distinta. Evitemos atribuir a una entidad competencias que corresponden a otra.

No todo significa lo mismo

Distinguir correctamente evita reportes inconsistentes.

ATENCIÓN

Interacción o gestión mediante la cual la institución atiende el trámite a través de sus canales.

Ej.: una persona es atendida en ventanilla.

REQUERIMIENTO

Petición que formula el administrado. Puede comprender preguntas, solicitudes de información, sugerencias o felicitaciones relacionado a un trámite.

Ej.: “¿Cómo realizo este trámite?”

QUEJA / RECLAMO

Expresa insatisfacción respecto de la atención, procedimientos, requisitos o condiciones aplicables al trámite.

Ej.: “Me solicitaron un requisito adicional.”

DENUNCIA

Comunica un posible incumplimiento de la LOOETA o su Reglamento, incluido el retardo injustificado o falta de atención de un trámite administrativo y contiene evidencia.

Requiere análisis y elementos de sustento.

Antes de cargar información

Cuatro verificaciones que evitan errores frecuentes.

01 **Período** Verifique el período al que corresponde la información.

02 **Clasificación** No confunda atención, requerimiento, queja y denuncia.

03 **Consolidación** Considere los canales y unidades que correspondan.

04 **Consistencia** Revise que los valores y el trámite asociado sean correctos.

Para recordar

Tres ideas al finalizar la sesión.

01 La información responde a obligaciones y competencias establecidas en la normativa.

02 Atención, requerimiento, queja y denuncia no son sinónimos.

03 MIT, MDT y cada institución tienen responsabilidades diferentes y complementarias.

Un caso práctico

La misma interacción puede contener hechos distintos.

Una persona se acerca a consultar por un trámite y manifiesta que le solicitaron un documento que no consta publicado.

1

ATENCIÓN

Fue atendida por la institución.

2

REQUERIMIENTO

Realizó una consulta sobre el trámite.

3

QUEJA / RECLAMO

Manifestó insatisfacción por el requisito solicitado.

Clasificar correctamente depende de lo que ocurrió y de la naturaleza de la solicitud del ciudadano.

EL NUEVO
ECUADOR  **IMPULSA**