



## REPÚBLICA DEL ECUADOR

## MINISTERIO DEL TRABAJO

## ACUERDO MINISTERIAL Nro. MDT-2019- 235

Ab. Andrés V. Madero Poveda  
MINISTRO DEL TRABAJO

## CONSIDERANDO:

- Que,** el numeral 9 del artículo 11 de la Constitución de la República del Ecuador, establece: *"El más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución"*;
- Que,** el numeral 1 del artículo 154 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone: *"A las ministras y ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la ley, les corresponde: 1. Ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión"*;
- Que,** el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, prescribe: *"Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley (...)"*;
- Que,** el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador, establece: *"La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación"*;
- Que,** el artículo 229 de la Constitución de la República del Ecuador, determina: *"Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público (...)"*;
- Que,** el artículo 233 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone: *"Ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones o por omisiones, y serán responsable administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos (...)"*;
- Que,** el artículo 34 del Código Orgánico Administrativo, tipifica: *"Acceso a los servicios públicos. Las personas tienen derecho a acceder a los servicios públicos, conocer*





*en detalle los términos de su prestación y formular reclamaciones sobre esta materia. Se consideran servicios públicos aquellos cuya titularidad ha sido reservada al sector público en la Constitución o en una ley (...)*”;

- Que,** el artículo 130 del Código Orgánico Administrativo, establece: *“Competencia normativa de carácter administrativo. Las máximas autoridades administrativas tienen competencia normativa de carácter administrativo únicamente para regular los asuntos internos del órgano a su cargo, salvo los casos en los que la ley prevea esta competencia para la máxima autoridad legislativa de una administración pública. La competencia regulatoria de las actuaciones de las personas debe estar expresamente atribuida en la ley”*;
- Que,** el artículo 22 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, determina: *“Mecanismos de calificación del servicio.- Las entidades reguladas por esta Ley deberán implementar mecanismos, de preferencia electrónicos, para que los usuarios califiquen la atención recibida por parte de los servidores públicos así como, buzones donde depositar quejas o reclamos. Para el efecto se deberá observar la normativa expedida por el ente rector del trabajo (...)*”;
- Que,** el artículo 11 del Reglamento General a la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, establece: *“De la entidad rectora del trabajo.- Le corresponde a la entidad a cargo del trabajo, el ejercicio de las siguientes atribuciones: a. Establecer la metodología para la gestión institucional y herramientas de gestión por procesos y prestación de servicios públicos de la Administración Pública; (...) c. Receptar y tramitar las quejas y denuncias ciudadanas relativas a las disposiciones de la ley y demás normativa sobre trámites administrativos; d. Implementar un sistema informático en línea que permita acoger, monitorear y dar seguimiento a los requerimientos de la ciudadanía, sin perjuicio de que los ciudadanos también puedan presentar sus denuncias y quejas personalmente; (...) h. Publicar un ranking de las entidades y organismos regulados por la ley en el que se indique las que tienen mayor cantidad de denuncias ciudadanas y otros mecanismos que evidencien el grado de cumplimiento de esta ley”*;
- Que,** el artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, determina: *“Los Ministros de Estado son competentes para el despacho de todos los asuntos inherentes a sus ministerios sin necesidad de autorización alguna del Presidente de la República, salvo los casos expresamente señalados en leyes especiales (...)*”;
- Que,** el artículo 2 del Decreto Ejecutivo Nro. 5, de 24 de mayo de 2017, establece: *“(…) Transfíranse las atribuciones que le correspondían a la Secretaría Nacional de la Administración Pública previstas en los artículos 13 y 15 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva al Ministerio del Trabajo, las siguientes: a) Establecer la metodología para la gestión institucional y*





*herramientas de gestión por procesos y prestación de servicios públicos de la Administración Pública Central, Institucional y que dependen de la Función Ejecutiva; b) Promover e impulsar proyectos de excelencia y mejora de la gestión institucional, innovación para la gestión pública, estandarización en procesos de calidad y excelencia, y prestación de servicios públicos, de las entidades de la Administración Pública Central, Institucional y que dependen de la Función Ejecutiva; c) Gestionar las quejas ciudadanas sobre la calidad de los servicios públicos prestados por las entidades de la de la Administración Pública Central, Institucional y que dependen de la Función Ejecutiva; y, d) Evaluar la gestión en materia de calidad y excelencia de las entidades de la Función Ejecutiva”;*

- Que,** mediante Decreto Ejecutivo Nro. 818, de 03 de julio de 2019, el Presidente Constitucional de la República del Ecuador, Lic. Lenín Moreno Garcés, designa al Abg. Andrés Vicente Madero Poveda, como Ministro del Trabajo;
- Que,** a través del Acuerdo Ministerial Nro. MRL-2013-057, de 27 de marzo de 2013, publicado en el Suplemento del Registro Oficial Nro. 926 de 04 de abril de 2013, el Ministerio del Trabajo expide la Norma Técnica de Atención al Usuario en el Servicio Público;
- Que,** mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2018-0041, publicado en el Registro Oficial Suplemento Nro. 218, de 10 de abril del 2018, se expide la Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño, el cual establece en su artículo 15, que: *“De los niveles de satisfacción de usuarios externos.- Este factor mide los niveles de satisfacción de los usuarios externos. La evaluación se llevará a cabo a través de encuestas de satisfacción sobre la calidad de los productos y/o servicios recibidos por parte de los usuarios externos, aplicado a través de la metodología que para este efecto emita el Ministerio del Trabajo (...)”;*
- Que,** el artículo 17 de la Norma Técnica ibídem, determina: *“Del cumplimiento de normas internas.- Este factor evalúa el nivel de cumplimiento de normas internas a través del número de sanciones disciplinarias imputables a los servidores dentro del periodo de evaluación, como efecto de la determinación de responsabilidades administrativas (...)”;*
- Que,** mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2018-0081, publicado en el Registro Oficial Nro. 245, el 21 de mayo de 2018, se expidió la Norma Técnica para la Evaluación y Certificación de la Calidad del Servicio Público y en su artículo 12, indica: *“(...) el Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia es una herramienta que describe el desempeño óptimo de las instituciones, identificando posibles debilidades y definiendo acciones de mejora en la gestión institucional (...)”;*
- Que,** el artículo 30 de la Norma Técnica ibídem, determina: *“(...) Las instituciones con sustento en los resultados de su autoevaluación, elaborarán el plan para la mejora de la gestión que será ajustado una vez que la institución reciba el informe de resultados de la evaluación externa. Este plan de mejora debe ser remitido al*





*Ministerio del Trabajo en un plazo máximo de quince (15) días de haber recibido el informe de evaluación externa (...)*; y,

En ejercicio de las atribuciones que le confiere, el numeral 1 del artículo 154 de la Constitución de la República del Ecuador, el artículo 130 del Código Orgánico Administrativo; y, el artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva.

## ACUERDA:

### EXPEDIR LA NORMA TÉCNICA DE LOS MECANISMOS DE CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

#### Capítulo I

#### GENERALIDADES

**Art. 1.- Del objeto.-** La presente norma técnica tiene por objeto establecer los mecanismos y metodologías que deben implementar las entidades para que los usuarios califiquen la atención brindada por parte de los servidores públicos y la satisfacción de la calidad del servicio.

Los resultados de las calificaciones de la atención brindada por parte de los servidores públicos, de la satisfacción de la calidad del servicio, así como, de las quejas presentadas por los usuarios, serán consideradas para medir el desempeño del servidor público; y, de ser el caso, aplicar las sanciones administrativas que correspondan, con el fin de generar acciones de mejora continua, para garantizar el derecho de las personas a contar con una Administración Pública eficiente, eficaz, transparente y de calidad.

**Art. 2.- Del ámbito.-** Las disposiciones de la presente norma técnica son de aplicación obligatoria para todas las entidades, detalladas a continuación:

1. Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral, Transparencia y Control Social, en la Procuraduría General del Estado y la Corte Constitucional;
2. Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado y regímenes especiales;
3. Las empresas públicas;
4. Las entidades que tienen a su cargo la seguridad social;
5. Las entidades que comprenden el sector financiero público;





6. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado;
7. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados y regímenes especiales para la prestación de servicios públicos.

De igual manera, es aplicable a las relaciones que se generen a partir de la gestión de trámites administrativos entre el Estado y las y los administrados; entre las entidades que conforman el sector público; y, entre éstas las y los servidores públicos.

Esta norma técnica no es aplicable a los trámites administrativos del sector defensa o que comprometan la seguridad nacional.

**Art. 3.- De las definiciones.-** Para aplicación del presente acuerdo ministerial, se tomarán en cuenta los siguientes términos técnicos:

- a. **Calidad.-** Es el grado de cumplimiento de los requisitos de los usuarios para brindar un servicio y/o producto adecuado para satisfacer sus necesidades;
- b. **Calificación de la calidad.-** Es un proceso sistemático, objetivo, permanente e integral, destinado a valorar y determinar el cumplimiento de los requisitos establecidos para brindar un servicio y/o producto;
- c. **Canales de atención al usuario.-** Son los puntos de interacción entre el usuario y las entidades para acceder a un servicio, a través de los cuales los usuarios presentan sus requerimientos;
- d. **Canal presencial.-** Es el desplazamiento del usuario a la dependencia, para formular un requerimiento sobre los servicios que brindan las entidades;
- e. **Canal telefónico.-** Es el uso de funcionalidades provistas por dispositivos fijos o móviles a través de la voz;
- f. **Canal virtual.-** Es la atención al usuario para manifestar un requerimiento, a través de los diferentes medios electrónicos generados para el efecto;
- g. **Capacidad de respuesta.-** Es la habilidad del servidor público para conocer e identificar las necesidades de los usuarios y brindar la atención oportuna a su requerimiento;
- h. **Denuncias de trámites administrativos.-** Es la acción que realiza el usuario para poner en conocimiento de las entidades sobre el incumplimiento de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos y su Reglamento, así como el retardo injustificado o falta de atención sobre un trámite dentro del tiempo previsto en las normas. La presentación de una denuncia debe estar acompañada de





elementos de prueba para el análisis pertinente y dará lugar en caso de ser debidamente comprobado a la aplicación del régimen sancionatorio correspondiente;

- i. **Entidades.-** Instituciones y organismos definidos en el artículo 2 de la presente norma técnica.
- j. **Empatía.-** Es la habilidad de entender o sentir lo que el usuario está experimentando mientras recibe la atención;
- k. **Encuesta de satisfacción.-** Es una técnica para la recopilación de datos que permite determinar el grado de satisfacción del encuestado;
- l. **Ex post.-** Verificación posterior de los resultados presentados por las entidades;
- m. **Felicitación.-** Es una expresión de satisfacción que realiza el usuario sobre un servicio público;
- n. **Fiabilidad.-** Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma confiable y cuidadosa, en cuanto a entregas, suministros del servicio y solución de problemas;
- o. **Elementos intangibles.-** Corresponde a la seguridad, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía que el usuario percibe al momento de recibir un servicio;
- p. **Elementos tangibles.-** Corresponde a las instalaciones físicas, como la infraestructura, señalética, utilización de equipos informáticos, materiales e insumos, para brindar un servicio;
- q. **Percepción.-** Proceso mental mediante el cual una persona organiza e interpreta la información proveniente de las sensaciones, generadas durante la recepción del servicio de manera lógica y a partir de su experiencia previa;
- r. **Pregunta.-** Es la consulta formulada por el usuario sobre un servicio público o competencia de la entidad;
- s. **Queja o reclamo de trámites administrativos.-** Es aquella acción que presenta el ciudadano para poner en conocimiento su insatisfacción ante la atención, procedimientos, requisitos o condiciones aplicables al trámite administrativo en el cumplimiento de una obligación, obtención de un beneficio, servicio, resolución o respuesta por parte de la administración;
- t. **Requerimiento.-** Es la petición verbal o escrita que realiza un usuario respecto a preguntas, quejas o reclamos de trámites administrativos, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones y denuncias sobre trámites administrativos de los servicios que brinda una entidad;





- u. **Satisfacción.-** Es el grado de conformidad del usuario al momento de recibir un producto y/o servicio, de acuerdo a su percepción;
- v. **Seguridad.-** Es el conocimiento y atención de los servidores públicos y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza;
- w. **Servicios.-** Es el resultado concreto de la prestación de bienes tangibles o intangibles, por parte del Estado, con la finalidad de viabilizar los derechos constitucionales y las necesidades de los usuarios;
- x. **Solicitud de información.-** Es la petición verbal o escrita formulada por el usuario a las entidades, respecto de los servicios que prestan y/o el pedido de documentos que reposan en sus archivos, de conformidad a la normativa legal vigente;
- y. **Sugerencia.-** Es una propuesta que formula un usuario a una entidad para mejorar la entrega del servicio; y,
- z. **Usuarios.-** Es toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera que hace uso del servicio y/o se beneficia del mismo, en concordancia con la definición de Administrado estipulada en el artículo 3 del Reglamento a la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos.

## Capítulo II

### DE LOS RESPONSABLES Y SUS ATRIBUCIONES

**Art. 4.- De los entes responsables y sus atribuciones:** En la atención al usuario intervienen los siguientes responsables:

- a. La entidad rectora de simplificación de trámites;
- b. El ente rector del trabajo - Ministerio del Trabajo;
- c. La Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciere sus veces;
- d. La unidad de atención al usuario o quien hiciere sus veces; y;
- e. El servidor público de atención al usuario.

Las responsabilidades específicas de cada órgano están definidas de forma particular dentro del proceso, según consta en este acuerdo ministerial.

**Art. 5.- De la entidad rectora de simplificación de trámites.-** Será el Comité Interinstitucional de Simplificación de Trámites, y tendrá las atribuciones contempladas en los artículos 4 y 6 del Reglamento a la Ley de Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos.

**Art. 6.- Del ente rector del trabajo.-** Además de las atribuciones establecidas en el artículo 11 del Reglamento General a la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de





trámites Administrativos, la entidad rectora del trabajo emitirá los instrumentos técnicos aplicables para las entidades señaladas en el artículo 2 del presente acuerdo ministerial, para su implementación a través de la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciere sus veces de cada entidad. Asimismo, se encargará de la asesoría técnica, seguimiento, control y evaluación, en relación al ámbito de la presente norma técnica.

**Art. 7.- De la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciere sus veces.-** La Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica o a su vez la unidad con competencia en el área dentro de la entidad, deberá capacitar e implementar los mecanismos establecidos en el ámbito de la presente norma técnica, en coordinación con las unidades que prestan servicios a los usuarios.

**Art. 8.- De la unidad de atención al usuario o quien hiciere sus veces.-** Será la encargada de receptor preguntas, quejas, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones y denuncias sobre trámites administrativos realizados por los usuarios de los servicios.

**Art. 9.- Del servidor público de atención al usuario.-** Será el responsable de atender al usuario y brindar el servicio de manera ágil, oportuna con claridad, eficacia, calidad y calidez.

### Capítulo III

#### DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

**Art. 10.- De la atención al usuario.-** Constituye el servicio brindado al usuario de manera ágil, oportuna con claridad, eficacia, calidad y calidez, con la finalidad de conocer e identificar sus necesidades, a través de los diferentes canales de atención, para recibir y atender requerimientos del usuario.

**Art. 11.- De los canales de atención al usuario.-** Las entidades deben prestar atención al usuario a través de los siguientes canales:

- a. Presencial;
- b. Virtual; y,
- c. Telefónico.

**Art. 12.- Protocolos de atención.-** Los servidores públicos de atención al usuario de las entidades deben observar y aplicar las prácticas e indicaciones descritas en los protocolos de atención que el ente rector del trabajo emita para el efecto, de acuerdo a los siguientes tipos de atención:

- a. Atención personal;
- b. Atención telefónica; y,
- c. Atención virtual.





Para los usuarios de grupos prioritarios se considerará un protocolo preferencial que debe ser aplicado para todos los canales de atención.

**Art. 13.- Del procedimiento para la atención de requerimientos.-** El procedimiento para atender los requerimientos de los usuarios será a través de los instrumentos que el ente rector del trabajo defina para el efecto y se efectuará de la siguiente manera:

1. Recepar mediante los canales de atención dispuestos en la presente norma técnica las quejas, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones y denuncias sobre trámites administrativos realizadas por los usuarios de los servicios, y registrar en el sistema tecnológico empleado para su efecto;
2. Una vez receptados los requerimientos, el servidor público de atención al usuario designado procederá a la revisión y análisis del contenido;
3. El servidor público de atención al usuario debe gestionar todos los requerimientos del usuario de manera interna, con la finalidad de atenderlo y brindar una respuesta oportuna y de calidad a cada uno;
4. Si los requerimientos recibidos no están dentro de su gestión institucional, la entidad debe coordinar con la o las entidades competentes, a fin de que los usuarios sean atendidos. La entidad que receptó inicialmente el requerimiento deberá dirigirlo de forma inmediata a la entidad que corresponda, según su ámbito de acción, con notificación al usuario, de manera que se brinde atención y respuesta a los requerimientos;
5. El plazo para la respuesta a los requerimientos presentados por los usuarios se establecerá en la metodología que el ente rector del trabajo defina para el efecto, sin perjuicio de lo indicado en el artículo 207 del Código Orgánico Administrativo;
6. En el caso que se identifiquen demoras en el proceso de atención de requerimientos, la unidad de atención al usuario o quien hiciere sus veces deberá reportar a la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica, o quien hiciere sus veces, la cual será la responsable de tomar las acciones correctivas y desarrollar e implementar planes de mejora; y,
7. El seguimiento a las demoras de los requerimientos ciudadanos es ejecutado por el ente rector del trabajo, mediante la herramienta informática definida para el efecto.

Este procedimiento estará determinado de acuerdo a la metodología que establezca el ente rector del trabajo para su efecto.

**Art. 14.- De la aplicación del procedimiento para la atención de requerimientos.-** Las entidades deben utilizar la herramienta tecnológica de atención a la ciudadanía de acuerdo a la metodología que el ente rector del trabajo emita para su efecto.





Así mismo, en aquellos casos que se receipten requerimientos y/o peticiones que contengan respaldos físicos del usuario, deberán ser ingresados en la herramienta tecnológica según corresponda.

En caso de avería, falla, inoperatividad o intermitencia de la herramienta tecnológica, se entregará al usuario un formulario físico en el que podrá registrar su requerimiento, el cual será receiptado por el servidor público correspondiente o canalizado a través de los buzones físicos que disponga la entidad.

En ambos casos se deberá realizar el procedimiento establecido para su atención. Una vez que la herramienta se encuentre operativa, se debe registrar de forma inmediata la información correspondiente, al igual que los documentos de respaldo.

**Art. 15.- De la estructuración de los servicios.-** Las entidades deben estructurar sus servicios conforme a la normativa que el ente rector del trabajo emita para el efecto, alineada a la política de calidad de la Secretaría General de la Presidencia de la República para asegurar la vinculación entre los canales de atención al usuario y los mecanismos de calificación de la calidad de los servicios.

#### Capítulo IV

### DE LA CALIFICACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

#### Sección 1.

**Art. 16.- De los ámbitos de calificación.-** El ente rector del trabajo emitirá la metodología correspondiente, que servirá como base para que los usuarios califiquen la satisfacción del servicio prestado por parte de las entidades, la misma que será considerada para los siguientes ámbitos:

- a. La atención brindada por parte del servidor público; y,
- b. La calidad de los servicios.

Las entidades deben calificar la atención brindada por parte de los servidores públicos y la satisfacción de la calidad de los servicios, a través del levantamiento de encuestas de satisfacción y en los canales que utilizan para prestar sus servicios, de acuerdo a las dimensiones de calidad establecidas.

#### Sección 1.a.

**De la satisfacción de la atención brindada por el servidor público.**

**Art. 17.- Del cálculo del índice de atención brindada por parte de los servidores públicos.-** El cálculo de este índice es el resultado de la valoración otorgada por los





usuarios a la atención brindada por parte de los servidores públicos, de acuerdo a las preguntas establecidas en la encuesta desarrollada para el efecto.

**Art. 18.- De los resultados de las calificaciones negativas.-** Para el cálculo de las calificaciones negativas de los servidores públicos que hayan incurrido con lo establecido en el numeral 13 del artículo 34 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, en el que cita textualmente lo siguiente: “*Obtener el 30% o más de calificaciones negativas por parte de los usuarios en un periodo de tres meses (...)*”, para el efecto se considera el total de las atenciones realizadas por el servidor público.

Los resultados con calificaciones negativas de la satisfacción de la atención brindada por el servidor público, según lo establecido en el párrafo anterior, así como, de las quejas o reclamos presentados por los usuarios, conforme a las garantías básicas del derecho a la defensa y el debido proceso, deben ser considerados por las entidades para aplicar las sanciones establecidas en el artículo 35 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos; las cuales, serán consideradas dentro de la medición del desempeño individual de los servidores públicos, de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño.

#### Sección I.b.

##### De la satisfacción de la calidad de los servicios.

**Art. 19.- De las dimensiones de calidad.-** Las entidades deberán considerar las siguientes dimensiones para evaluar la satisfacción de la calidad de los servicios:

- a. Tangibles: infraestructura, señalética y equipamiento; y,
- b. Intangibles: seguridad, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.

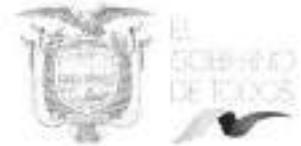
**Art. 20.- De la modalidad para la calificación de la satisfacción de la calidad los servicios.-** Las entidades deberán levantar encuestas a los usuarios, para la calificación de la atención brindada por parte de los servidores públicos y para la satisfacción de la calidad de los servicios, a través de los siguientes medios:

- a. Encuestas presenciales;
- b. Encuestas virtuales; y/o,
- c. Encuestas telefónicas.

Para el efecto, las entidades deberán levantar una sola encuesta, la misma que constará de dos secciones, la primera sección permitirá calificar la satisfacción de la calidad de los servicios de manera general; y, la segunda sección permitirá calificar la atención brindada por el servidor público, cuando aplique.

**Art. 21.- Del cálculo del índice de satisfacción de la calidad de los servicios.-** El cálculo de este índice, es el resultado promedio de las valoraciones otorgadas por los usuarios a las





dimensiones de calidad, de acuerdo a las preguntas establecidas en la encuesta desarrollada para el efecto.

## Capítulo V

### DEL PROCESO DE CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

#### Sección 2.

**Art. 22.- De las etapas del proceso de calificación.-** El proceso de calificación de la satisfacción de la calidad de los servicios está integrado por las siguientes etapas:

- a. Planificación;
- b. Medición;
- c. Evaluación; y,
- d. Mejoramiento.

#### Sección 2.a.

##### Planificación.

**Art. 23.- De los servicios a ser calificados.-** Para medir la satisfacción de la calidad de los servicios, las entidades deben considerar todos los servicios que se brinden al usuario, acogiéndose a los lineamientos de la metodología que el ente rector del trabajo desarrolle para el efecto.

**Art. 24.- De la definición de la muestra.-** Las entidades deben calcular el número de encuestas a levantar de acuerdo a la población total de usuarios, en un periodo determinado, para tal efecto la entidad rectora del trabajo emitirá la metodología correspondiente.

**Art. 25.- De las escalas de medición.-** Las escalas a utilizarse para la calificación de la calidad del servicio, permiten establecer el nivel de satisfacción del usuario respecto al servicio recibido, considerando un rango numérico que va de 1 a 5, en donde la calificación "1" será considerado como "*Nada Satisfecho*" y la calificación "5" como "*Totalmente Satisfecho*".

Una vez que se haya procedido a tabular las encuestas de satisfacción, se considerarán como calificaciones negativas a las puntuaciones que se encuentren por debajo de los "3" puntos, para los efectos correspondientes de acuerdo a lo determinado en la presente norma técnica.





## Sección 2.b.

### Medición.

**Art. 26.- Del levantamiento de encuestas.-** Las entidades deberán aplicar las encuestas de satisfacción establecidas por el ente rector del trabajo, utilizando mecanismos de preferencia electrónicos, y cuando no se cuente con éstos, las entidades deberán aplicar encuestas de manera física.

Para los servicios que se entregan de manera virtual, las encuestas de satisfacción se levantarán únicamente por el mismo medio.

El levantamiento de las encuestas físicas y virtuales estará a cargo de la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica o quien hiciere sus veces en las entidades.

En caso de que las entidades requieran ajustar las encuestas de acuerdo a las dimensiones de calidad de los servicios, podrán hacer uso de las mismas, previa validación del ente rector del trabajo.

## Sección 2.c.

### Evaluación.

**Art. 27.- De la tabulación de las encuestas.-** La tabulación de encuestas debe realizarse tomando en cuenta los dos ámbitos de calificación detallados en esta norma técnica.

- a. Para la satisfacción de la atención brindada por los servidores públicos, las entidades deben considerar únicamente los resultados correspondientes a las preguntas relacionadas a la atención brindada por los servidores públicos; y,
- b. Para la satisfacción de la calidad de los servicios, las entidades deben considerar los resultados correspondientes a las preguntas de todas las dimensiones de calidad que se determinen para el efecto.

Las entidades que levanten encuestas físicas deberán seguir los formatos de tabulación establecidos en la guía metodológica que el ente rector del trabajo desarrolle para el efecto.

**Art. 28.- Del análisis de los resultados.-** La tabulación de los resultados correspondientes a todas las preguntas de todas las dimensiones de calidad determina el índice de satisfacción de la calidad de los servicios y, que a su vez, será considerado para el cumplimiento del artículo 15 de la Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño.

**Art. 29.- De la elaboración y remisión de informes.-** Las entidades deben elaborar un informe ejecutivo de resultados en el instrumento que el ente rector del trabajo determine y posteriormente en el término máximo de quince (15) días a partir de la finalización de cada





semestre deben reportar en la herramienta que se establezca para el efecto o a su vez debe remitir dicho informe de manera oficial al ente rector del trabajo.

#### Sección 2.d.

##### Mejoramiento.

**Art. 30.- De la formulación de las acciones correctivas y de mejora.-** Para aquellas dimensiones de calidad cuyas puntuaciones tengan calificaciones negativas, las entidades deben definir las acciones correctivas inmediatas para mejorar la calidad del servicio; sin embargo, las entidades que no se encuentren dentro de esta calificación negativa deben definir acciones que permitan mejorar e innovar la prestación del servicio.

Las acciones correctivas y de mejora deben ser incluidas en el informe ejecutivo de resultados. El seguimiento se realizará a través del plan para la mejora de la gestión del Programa Nacional de Excelencia, en concordancia con lo establecido en la Norma Técnica para la Evaluación y Certificación de la Calidad del Servicio Público.

Las entidades que al momento no se encuentren implementando el Programa Nacional de Excelencia, deberán incluir las acciones correctivas y de mejora en el plan para la mejora de la gestión, de acuerdo al instrumento que el ente rector de trabajo ha desarrollado para el efecto.

**Art. 31.- De la implementación y seguimiento a las acciones correctivas y de mejora.-** La Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica, o quien hiciere sus veces, en conjunto con las unidades o procesos internos de las entidades serán los encargados de la implementación de las acciones correctivas y de mejora.

El ente rector del trabajo será el responsable de dar seguimiento a la implementación de las acciones correctivas y de mejora, descritas en el plan para la mejora de la gestión institucional.

## Capítulo VI

### CONTROL A LA CALIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS

**Art. 32.- Del control ex post a la calificación de los servicios.-** El ente rector del trabajo deberá verificar los resultados presentados por las entidades, en referencia a la medición de satisfacción a la atención brindada por parte del servidor público, y de la satisfacción de la calidad de los servicios y aspectos relacionados, mediante los mecanismos que se establezcan para el efecto, enfocando el control sobre los siguientes criterios:

- a. Calificación de satisfacción;
- b. Quejas y denuncias; y,
- c. Requerimientos de contacto con el usuario no atendidos.





El ente rector del trabajo elaborará un informe de control ex post, a partir de la verificación de los criterios descritos anteriormente, de lo cual se generará un ranking de la calificación de los servicios y otro ranking sobre las denuncias ciudadanas.

**Art. 33.- Del ranking de la calificación de los servicios.-** Es el resultado de las calificaciones de la calidad de los servicios. Este se elaborará a partir de los resultados de la calificación de la calidad de los servicios verificados en el control ex post.

**Art. 34.- Del ranking de las denuncias ciudadanas.-** El ente rector del trabajo obtendrá el ranking de las denuncias ciudadanas a partir del reporte generado en la herramienta de contacto ciudadano, relacionada a las denuncias administrativas presentadas por los usuarios que se encuentren debidamente motivadas y/o con los documentos de respaldo correspondientes.

**Art. 35.- De la publicación de datos.-** El ente rector de simplificación de trámites publicará mensualmente el ranking de denuncias ciudadanas en concordancia con el numeral 19) del artículo 32 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos.

El ente rector del trabajo publicará semestralmente los resultados de medición de satisfacción de calidad de los servicios y el control ex post.

La información descrita en el presente artículo será publicada a través del Registro Único de Trámites.

**Art. 36.- Del Programa Nacional de Excelencia.-** Para las entidades que utilicen metodologías de medición y evaluación de satisfacción de calidad del servicio diferentes a las establecidas en la presente norma técnica; y, que no cuenten con la validación del ente rector del trabajo, no podrán ser utilizadas como insumo para el cumplimiento del Programa Nacional de Excelencia.

## DISPOSICIONES GENERALES

**PRIMERA:** El ente rector del trabajo, dispondrá a las entidades, la implementación y uso de la herramienta tecnológica homologada de atención al usuario que permita acoger, monitorear y dar seguimiento a los requerimientos.

**SEGUNDA:** Las entidades que cuenten con metodologías de medición y evaluación de satisfacción de calidad del servicio, que fueron validadas por el ente rector del trabajo, previo a la emisión de esta norma técnica, podrán seguir utilizándolas siempre y cuando no se contrapongan con las directrices emitidas en este cuerpo legal.

**TERCERA:** El ente rector del trabajo en conjunto con la Presidencia de la República del Ecuador, diseñará e implementará un sistema integral de atención a la ciudadanía, calificada como viable por el ente rector de telecomunicaciones para la adecuada aplicación de esta norma técnica.





**CUARTA:** En los casos de duda que surjan de la aplicación del presente acuerdo ministerial, el ente rector del trabajo, a través de la unidad técnica requirente y administradora de la norma técnica, absolverá las consultas y proporcionará la asesoría y el apoyo técnico a las entidades, en conformidad con lo determinado en el literal i) del artículo 51 de la Ley Orgánica del Servicio Público – LOSEP.

#### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**PRIMERA:** El ente rector del trabajo realizará talleres de socialización para la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica de las entidades o quien hiciere sus veces, sobre esta norma técnica y los instrumentos técnicos aplicables, en el término de ciento veinte (120) días a partir de la publicación del presente acuerdo ministerial en el Registro Oficial.

**SEGUNDA:** Aquellas entidades que no hayan implementado la herramienta tecnológica de atención a la ciudadanía, dispuesta por el ente rector del trabajo, deberán implementarla en el término de noventa (90) días a partir de la publicación de esta norma técnica en el Registro Oficial.

**TERCERA:** Una vez implementada la herramienta tecnológica del modelo integral de atención ciudadana, se calificará la calidad de los servicios mediante la misma.

**CUARTA:** El ente rector del trabajo, emitirá o actualizará los instrumentos técnicos necesarios para la implementación de la presente norma técnica, en el término de noventa (90) días, contados a partir de su publicación en el Registro Oficial.

#### DISPOSICIONES DEROGATORIAS

**PRIMERA.-** Deróguese el acuerdo ministerial Nro. MRL-2013-057, de 27 de marzo de 2013, publicado en el Suplemento del Registro Oficial Nro. 926 de 04 de abril de 2013.

**SEGUNDA.-** Con el presente acuerdo ministerial se deroga cualquier norma de igual o menor jerarquía, que se contradiga u oponga.

#### DISPOSICIÓN FINAL

El presente acuerdo ministerial entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.





**COMUNIQUESE Y PUBLIQUESE.-**

Dado en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, a los

**09 SET. 2019**

  
Abg. Andres V. Madero Poveda  
**MINISTRO DEL TRABAJO**



