

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN A DENUNCIAS O QUEJAS CIUDADANAS RELACIONADAS CON TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR PÚBLICO
Institución	MINISTERIO DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA
Descripción	Atender las denuncias ciudadanas: Consiste en el reporte de incumplimientos normativos o retrasos injustificados, respaldado con pruebas y que puede generar sanciones si se comprueba. Atender las quejas ciudadanas: Es la acción mediante la cual el ciudadano expresa su insatisfacción con la atención, los requisitos o las condiciones de un trámite administrativo.
¿A quién está dirigido?	Las quejas o denuncias se pueden presentar cuando una institución pública incurre en infracciones, entre ellas: • No atiende un trámite administrativo. • No cumple con los plazos legales establecidos. • Retrasa injustificadamente la gestión de un trámite. En general, proceden cuando existe una falta de atención o incumplimiento en la gestión de trámites públicos, conforme a lo previsto en el artículo 34 de la ley. Dirigido a: Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	Tipo de Resultado: Cumplimiento de obligaciones. Resultado a obtener: • Oficio de traslado del ente rector (copia) dirigido a la máxima autoridad de la entidad denunciada. • Oficio de respuesta de la entidad denunciada donde describe la solución o el estado del trámite motivo de la denuncia.

¿Qué necesito para hacer el trámite?

Requisitos Generales:

1. Presentar la denuncia o queja
2. Datos del denunciante (no se admiten denuncias anónimas).
3. Descripción clara de los hechos.
4. Firmar la solicitud
 1. Persona natural: firma del ciudadano.
 2. Persona jurídica: firma del representante legal.
5. Adjuntar evidencias las mismas que pueden ser ej.: Comprobantes de ingreso del trámite; Oficios o comunicaciones; Correos electrónicos; Capturas de pantalla; Otros documentos de respaldo

¿Cómo hago el trámite?

En línea

- Denuncia o queja mediante el enlace:
<https://www.contactociudadano.gob.ec/>
- Seleccione el servicio: "Direccionamiento de denuncias o quejas ciudadanas relacionadas con trámites administrativos".
- Seleccione el trámite: "Atención a denuncias o quejas ciudadanas relacionadas con trámites administrativos del sector público"
- Registre la información solicitada y adjunte evidencias.

Presencial

El Ministerio de Infraestructura y Tecnología tiene disposición el formulario físico impreso en cada unidad de atención al ciudadano. Ver sección formatos.

1: Preparar la información

- Datos del denunciante (no se admiten denuncias anónimas).
- Descripción clara de los hechos.

2: Firmar la solicitud

- Persona natural: firma del ciudadano.
- Persona jurídica: firma del representante legal.

Paso 3: Adjuntar evidencias (recomendado)

- Comprobantes de ingreso del trámite
- Oficios o comunicaciones
- Correos electrónicos
- Capturas de pantalla
- Otros documentos de respaldo

Paso 4: Entregar a la persona de atención a la ciudadanía a nivel nacional.

Canales de atención:

En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial, Sistema de Gestión Documental Quipux (www.gestiondocumental.gob.ec).

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Ministerio Infraestructura y Tecnología
Juan León Mera N26-220 y Av. Orellana
De lunes a viernes de 8h00 a 16h00

Base Legal

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Dirección de Simplificación de trámites y
Gobernanza Electrónica
Correo Electrónico: servicios@gobiernoelectronico.gob.ec
Teléfono: 593-2 220-0200

Transparencia