

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS/ATENCIÓN A DENUNCIAS Y DEMANDAS CIUDADANAS
<b>Institución</b>	SECRETARÍA NACIONAL DE GESTIÓN DE LA POLÍTICA
<b>Descripción</b>	<p>Este servicio on-line está disponible en la página web <a href="https://www.politica.gob.ec/">https://www.politica.gob.ec/</a>, Opción “Contacto Ciudadano”; permite a los ciudadanos y organizaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar preguntas sobre el servicio de una entidad pública</li><li>• Presentar quejas o insatisfacciones sobre el servicio de una entidad pública</li><li>• Solicitar información que una entidad pública produce o custodia</li><li>• Registrar sugerencias para la mejora de servicios, trámites o atención al ciudadano</li><li>• Registrar felicitaciones hacia los servicios de un funcionario o entidad pública</li><li>• Realizar denuncias para la lucha anticorrupción</li></ul>
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<p>Los beneficiarios de este servicio son todas las instituciones públicas y privadas, organizaciones sociales, académicas, pueblos y nacionalidades (indígenas, afroecuatorianas y montubias), y toda la ciudadanía en general interesada en trasladar sus quejas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes a la Secretaría Nacional de Gestión de la Política.</p> <p><b>Dirigido a:</b> Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<p><b>Tipo de Resultado:</b> Acceder a beneficio o servicio.</p> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Atención de Requerimientos Ciudadanos</li></ul>
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<p><b>Requisitos Generales:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Acceder a la página web <a href="https://www.politica.gob.ec/">https://www.politica.gob.ec/</a>, hacer click en la Opción “Contacto Ciudadano” y registrar las quejas, sugerencias, felicitaciones, denuncias o solicitudes de información pública.</li></ol>
<b>¿Cómo hago el trámite?</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ingresar a la página web <a href="https://www.politica.gob.ec/">https://www.politica.gob.ec/</a> y seleccionar la Opción “Contacto Ciudadano”</li><li>2. Elegir la opción acorde a sus necesidades: preguntas, quejas, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones o denuncias.</li><li>3. Ingresar con su usuario y contraseña. (Recuerde su usuario es su Número de Cédula). <b>Importante:</b> Si ingresa por primera vez a la plataforma, debe registrarse como Usuario Nuevo haciendo click en el botón “Regístrese Aquí”; a continuación, rellenar el formulario de registro (es necesario poseer un correo electrónico activo para la recepción de la contraseña provisional) y actualizar la contraseña provisional para el ingreso al sistema.</li><li>4. Rellenar el formulario ingresando los datos de la institución a la que se dirige; especificar su pregunta, queja, solicitud de información, sugerencia o denuncia; y adjuntar anexo de ser el caso.</li><li>5. En máximo de 15 días, recibirá la respuesta de la Institución atendiendo a su requerimiento ciudadano.</li></ol> <p><b>Canales de atención:</b> En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web).</p>
<b>¿Cuál es el costo del trámite?</b>	El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención? Atención 24 horas/ 7 días a través de la página web <https://www.politica.gob.ec/> seleccionando la Opción “Contacto Ciudadano” o, de manera directa, a través del link <https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/> para presentar quejas, sugerencias, felicitaciones, denuncias y/o solicitudes de acceso a información pública.

Base Legal

- [Acuerdo 1423 Norma Técnica para la atención de preguntas, quejas, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones formuladas a las entidades de la función ejecutiva.](#) Art. 5, 7.

Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Dirección de Servicios, Procesos y Gestión del Cambio de Cultura Organizacional  
**Correo Electrónico:** [gestiondelcambio@politica.gob.ec](mailto:gestiondelcambio@politica.gob.ec)  
**Teléfono:** 02 3732969 ext. 2456

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2019	07	0	4
2019	06	0	10
2019	05	0	6
2019	04	0	4
2019	03	0	8
2019	02	0	6
2019	01	0	5
2018	12	0	3
2018	11	2	6
2018	10	1	3
2018	09	0	16
2017	12	0	0