

INFORME DE GESTIÓN

PERÍODO: 1 DE ENERO DE 2021 A 31 DE DICIEMBRE DE 2021

UNIDAD ADMINISTRATIVA

CONTACTO CIUDADANO

MISIÓN

Brindar asistencia técnica y absolver consultas de primer nivel, en temas relacionados a trabajo, empleo y servicio público, a fin de garantizar un servicio de calidad al usuario que así lo soliciten en la Dirección Regional.

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

- a) Direccionar las quejas de mal servicio y sugerencias de los ciudadanos hacia los canales habilitados para este fin.
- b) Realizar reportes semanales de actividades de atención.
- c) Colaborar en estrategias de difusión al usuario sobre canales de atención, mejora en los servicios, gratuidad en los trámites, capacitaciones y ferias organizadas por la Red Socio Empleo.
- d) Resolver de forma amable situaciones conflictivas con usuarios difíciles y realizar el seguimiento a la solución.
- e) Elaboración de Matriz de turnos asignados a los usuarios para atención a las diferentes Unidades del MDT Guayaquil (Dentro del período solicitado, la misma se elaboró en el 2021 desde el mes de febrero hasta el día 23 de abril, luego de lo cual fue declarado el estado de excepción y teletrabajo; retomando esta actividad a partir del 25-Mayo; considerando adicionalmente que en este período ciertas áreas estuvieron por teletrabajo o en otros casos por problemas tecnológicos no se generó el turno).
- f) Elaboración de memo resumen de los usuarios atendidos mensualmente (Este memo se lo hace de acuerdo a la matriz de turnos).
- g) Colaborar con las disposiciones del Director Regional en actividades que disponga, siempre que no afecten a la naturaleza y misión de la Dirección de Contacto Ciudadano.

PRINCIPALES ACCIONES REALIZADAS

La gestión de la Unidad de Contacto Ciudadano durante el período 01 de enero al 31 de diciembre de 2021 se resume en lo siguiente:

- Atención usuarios con el fin de atender consultas o direccionarlos a los diferentes departamentos; así como también la ayuda con el llenado de formularios. Desde el retorno al MDT; se entregaron turnos a partir del 1 de Febrero del año en curso hasta el 23 de abril, luego de lo cual se declaró el estado de excepción y teletrabajo y desde el 25 de mayo hasta finales del mes de diciembre. Dentro de este período cabe indicar que los turnos entregados solamente fueron para las áreas de Absolución de Consultas y Soporte; así como también para Fondos de

Terceros y Salarios; tomando en consideración que éstas 2 últimas áreas también realizaron teletrabajo, emitiendo un total de **34.350** turnos.

- Velar por la atención prioritaria en los servicios entregados por el Ministerio a grupos prioritarios (discapacitados, embarazadas, personas de la tercera edad).
- Dentro de este período se enviaron **70** GLPI al área de TIC's para diversos trámites que requerían solución por parte de esta área.
- Colaborar en estrategias de difusión al usuario sobre canales de atención, gratuidad de los trámites, que realiza el MDT, así como la difusión sobre capacitaciones que realiza la Red Socio Empleo y otro tipo de capacitaciones siendo **15.246** usuarios a quienes se comunicó de manera directa; adicionalmente a través de medios virtuales acerca de las capacitaciones. Así también compartiendo información acerca de los trámites en línea, información de las páginas oficiales, de los diferentes acuerdos y resoluciones que se emitieron desde el inicio del teletrabajo; entre otros, con el objetivo de mantener informada a la ciudadanía.
- Elaboración de la matriz donde se detalla la entrega de turnos por día, así como la elaboración del respectivo memo resumen.

ACTIVIDADES POR REALIZAR

1. Para el año 2022, seguir brindando atención a los usuarios, direccionando a las áreas respectivas, guiar a los usuarios que requieren asistencia en el llenado de formularios que tiene el MDT; recibir las sugerencias que propongan los usuarios con respecto a la atención o instalaciones del Ministerio.
2. Difundir sobre nuevos servicios y/o procesos que ofrezca el MDT a los usuarios; y, adicionalmente, mientras se realice actividades bajo la modalidad Teletrabajo, indicar como son los diferentes trámites que se están realizando bajo este sistema.

CONCLUSIONES

1. Durante el período 01 de enero al 31 de diciembre de 2021, el área dio cumplimiento en un 100% de las metas asignadas.
2. En base a las gestiones realizadas se difundió la vocación de servicio y el buen trato al usuario que brinda el MDT logrando la satisfacción ciudadana desde la recepción hasta la entrega de los servicios demandados en la mayoría de los trámites realizados.

RECOMENDACIONES

1. Que se dé capacitaciones de forma constante al personal de las diferentes áreas para mejorar el nivel de conocimientos y así brindar una mejor atención al usuario; sugiriendo que estas capacitaciones estén relacionadas con lo que hace el área respectiva.
2. Insistir para que se dote al área de información de los equipos necesarios para poder brindar una mejor atención al usuario; tales como computadoras, impresora/scanner.
3. Insistir a TIC's coordinar con el proveedor en la revisión de los equipos que emiten los turnos, ya que los mismos necesitan mantenimiento.

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaborado por:	ING. DIEGO CÓRDOVA AYORA	RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE CONTACTO CIUDADANO	
Revisado por:	EC. MIGUEL MOROCHO VALAREZO	RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE PLANIFICACION	
Aprobado por:	AB. CARLOS FEBRES CORDERO BUENDIA	DIRECTOR REGIONAL DEL TRABAJO Y SERVICIO PUBLICO DE GUA-YAQUIL	