

# INFORME DE GESTIÓN

**Periodo:  
Enero – Diciembre 2023**

## CONTACTO CIUDADANO

Elaborado por: **Diego Córdova A.**

## 1. ANTECEDENTES

En base al mail del Econ. Miguel Morocho, Analista de Planificación y Seguimiento, quien indica: *“con el propósito de dar cumplimiento al Estatuto Orgánico del Ministerio del Trabajo, actualizado mediante Acuerdo Ministerial No. MDT-2023-112 del 6 de septiembre del 2023, en la que establece la atribución y responsabilidad: “a) Coordinar y controlar el cumplimiento de las responsabilidades asignadas desde el nivel central para su ejecución en la Dirección Regional y las Delegaciones Provinciales de su jurisdicción”, y en este contexto y con la finalidad de dar cumplimiento a esta disposición, se solicita muy comedidamente se remita el “Informe de gestión” correspondiente al período enero – diciembre 2023”, se procede a elaborar este informe.*

## 2. MISIÓN

Gestionar y controlar las relaciones, condiciones individuales y colectivas de trabajo, a través de la ejecución de políticas y normas en materia laboral y promoción del empleo, el diálogo social, los sistemas de prevención y solución alternativa de conflictos, a fin de generar relaciones más justas y equitativas entre trabajadores y empleadores.

## 3. ACCIONES REALIZADAS

La gestión de la Unidad de Contacto Ciudadano durante el período Enero a Diciembre de 2023 se resume en lo siguiente:

- Brindar atención usuarios con el fin de atender consultas o direccionarlos a los diferentes departamentos; así como también la ayuda con el llenado de formularios. Cabe señalar que en el período indicado se emitieron un total de **87.194** turnos, de acuerdo al siguiente desglose:

MESES	TURNOS EMITIDOS
ENERO	10.540
FEBRERO	6.251
MARZO	7.997
ABRIL	7.098
MAYO	7.642
JUNIO	7.752
JULIO	7.061
AGOSTO	7.239
SEPTIEMBRE	6.901
OCTUBRE	6.882
NOVIEMBRE	6.417
DICIEMBRE	5.414
<b>TOTAL</b>	<b>87.194</b>

- 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 **27** 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 realizó Encuentra Empleo y otro tipo de capacitaciones siendo **10.336** mensajes de manera directa o por medios electrónicos; adicionalmente a través de medios virtuales acerca de las diferentes capacitaciones o compartiendo información acerca de los trámites en línea, con el objetivo de mantener informada a la ciudadanía.
- Elaboración de la matriz donde se detalla los turnos emitidos por día, así como la elaboración del respectivo memo resumen de los turnos emitidos en el MDT- GYE de cada área que atiende bajo este esquema.
- Elaborar la bitácora de información de requerimientos ciudadanos.
- El uso de carteleras con información detallada sobre los principales trámites que realizan los usuarios ha demostrado ser una estrategia efectiva para reducir el tiempo de atención.
- Entrega de turnos manuales en áreas donde se requiere ser atendido bajo este esquema en el caso de que el sistema automatizado no puede emitir uno debido a algún inconveniente, con el fin de que los usuarios sean atendidos de manera ordenada.
- Se ha establecido un proceso de coordinación con los usuarios en situaciones en las que no pueden realizar un trámite debido a la falta de disponibilidad del sistema mediante una llamada para que se acerquen al Ministerio apenas está nuevamente disponible el sistema.
- Difusión de información a usuarios sobre diferentes capacitaciones (mediante el uso de correo, cartelera, etc.) para llegar a un mayor número de usuarios.

#### 4. PRINCIPALES ALERTAS

1. Para el desarrollo de las actividades del área se requiere contar con los rollos de papel para los equipos que emiten los turnos, los mismos que servirán a los usuarios que acuden a las áreas donde se realiza un trámite bajo este esquema y pueda ver el mismo en las pantallas asignadas para este propósito con el fin de ser atendidos de forma

- ordenada; en caso de no contar con este suministro, se procederá como en ocasiones anteriores, elaborando turnos manuales.
2. Se requiere contar con los suministros de oficina necesarios para poder brindar una atención adecuada a los usuarios (hojas, esferográficos, etc.).
  3. Se requiere contar con un servicio de internet óptimo con el fin de evitar la demora en la revisión de información para los usuarios y/o evitar que estos deban regresar en otro momento para realizar su trámite al no estar disponible este servicio.
  4. Se requiere que los equipos que generan los turnos tengan el mantenimiento oportuno, ya que los mismos presentan algunas fallas como por ejemplo: atasco del papel; y, en mínimas ocasiones equipos suelen apagarse o al generar un turno sale uno distinto al solicitado o anteriormente ha salido duplicado; lo cual puede crear malestar en los usuarios en caso de ser erróneamente entregado.
  5. Actualización de los equipos informáticos que ya han cumplido la vida útil y requieren ser renovados con el objetivo de evitar daños de los mismos y también evitar posibles pérdidas de información o atraso en la atención.

## 5. RECOMENDACIONES

1. Que se brinde capacitaciones de forma constante al personal de las diferentes áreas para mejorar y/o actualizar el nivel de conocimientos y así dar una atención de calidad al usuario; sugiriendo que estas capacitaciones estén relacionadas con la función que realiza cada área.
2. Analizar la factibilidad de la renovación de los equipos de informática (computadoras) al área de información para poder brindar una atención más ágil al usuario, ya que los mismos han pasado su vida útil y presentan desperfectos y son más lentos.
3. Insistir al área de TIC's coordinar con el proveedor en la revisión de los equipos que emiten los turnos, ya que los mismos necesitan mantenimiento de forma inmediata.

## 6. FIRMA DE RESPONSABILIDAD

	Nombres y Cargo	Firma
Elaborado por:	Ing. Diego Córdova A. <b>Técnico de Contacto Ciudadano</b>	
Revisado por:	Eco. Miguel Morocho V. <b>Responsable Unidad de Planificación</b>	
Aprobado por:	Ab. Francisco Reyes García <b>Director Regional de Trabajo y Servicio Público de Guayaquil</b>	