

Coordinación de Información y Estudios del Trabajo

Dirección de Investigación y Estudios del Trabajo

TEMA: ESTUDIO COMPARATIVO DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS
HOMOLOGADAS PARA BRINDAR ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL ÁMBITO
PÚBLICO

MDT-DIEL-0010-2024

Contenido

Antecedentes	3
Objetivo	3
Objetivos Específicos	3
Alcance	3
Base legal	3
Atención al Ciudadano en el Sector Público.....	4
Comparativo de Herramientas Tecnológicas para Atención al Ciudadano en el Sector Público en la región.....	4
Uruguay.....	4
Perú	7
Colombia.....	7
Chile.....	10
Bolivia	11
Conclusiones.....	15
Recomendaciones.....	15
Bibliografía.....	16

Antecedentes

Con Memorando Nro. MDT-CIET-2023-0090-M, de 06 de diciembre de 2023, la Coordinación de Información y Estudios del Trabajo, solicitó a las unidades administrativas, remitan propuestas de investigación que permita definir la Agenda de Investigación 2024. En respuesta a esta solicitud la Dirección de Contacto Ciudadano, mediante Memorando Nro. MDT-DCC-2023-0217-M, de 14 de diciembre de 2023, solicitó se realice una investigación que permita conocer si los países de Latinoamérica disponen herramientas tecnológicas homologadas para atención al ciudadano en el ámbito público.

Objetivo

Realizar un estudio comparativo de las herramientas tecnológicas para atención al ciudadano en el ámbito público en los países de la región que permita fortalecer la Contacto Ciudadano Digital.

Objetivos Específicos

- Identificar la normativa aplicable en la atención al usuario de las instituciones públicas ecuatorianas.
- Realizar un comparativo de los países de la región que cuentan con un sistema de atención al ciudadano e identificar las instituciones responsables y normativa que les rige.

Alcance

Con el presente estudio se pretende contribuir a la mejora de Contacto Ciudadano Digital considerando las herramientas exitosas y normativa implementadas en países de la región, para brindar un servicio público de calidad.

Base legal

Dentro de la normativa vigente, en la Constitución de la República del Ecuador, en sus artículos 52 y 53; la Ley Orgánica del Servicio Público en el literal o) del artículo 5, la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, en el segundo y tercer inciso del artículo 22; señalan la importancia de la prestación de servicios públicos de calidad, la misma que debe estar presente en la atención al usuario y en la gestión de trámites, siempre propendiendo a prestar un servicio de calidad.

Atención al Ciudadano en el Sector Público

Los Procesos de Atención a la Ciudadanía son actividades realizadas a través de las cuales, la institución brinda orientación o información sobre los procedimientos administrativos, servicios prestados, la misma que puede estar relacionada a los pasos a seguir, requisitos, costos, características, quejas, reclamos, etc. (Secretaría de Gestión Pública, 2013)

Los Canales de atención son los medios dispuestos para que los usuarios puedan acceder a los trámites y servicios prestados por la Institución, los mismos que pueden ser (Servicio Nacional de Derechos Intelectuales, 2017):

- a) Presenciales: Los usuarios interactúan personalmente con el servidor público o prestador de servicios del punto de atención;
- b) Telefónicos: Posibilita la interacción con los usuarios en tiempo real, a través de la red de telefonía, de forma que facilita el acceso a los servicios e información en distintas partes del país;
- c) Virtual: Integra los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de Tecnologías de la Información y Comunicación, en atención al usuario mayormente vía correo electrónico y la página web.

Los procesos de información pueden darse, principalmente, través de (Secretaría de Gestión Pública, 2013):

- Material impreso o folletería disponible en las oficinas de atención.
- Orientación o información telefónica.
- Orientación o información entregada en las oficinas en los Módulos de Información o por personal encargado de esas funciones.
- Información registrada en las webs o portales de las entidades.
- Orientación e información remitida vía correo electrónico.
- Orientación e información entregada en Oficinas Móviles de Atención.

Comparativo de Herramientas Tecnológicas para Atención al Ciudadano en el Sector Público en la región

Uruguay

En Uruguay para atender a la ciudadanía se cuenta con una plataforma de atención a la ciudadanía, en la que se puede consultar la información de los trámites y servicios del Estado (Ministerio de Desarrollo Social, 2024).

En el gráfico 1 se muestran los canales de atención a la ciudadanía (Gub.uy, 2024).

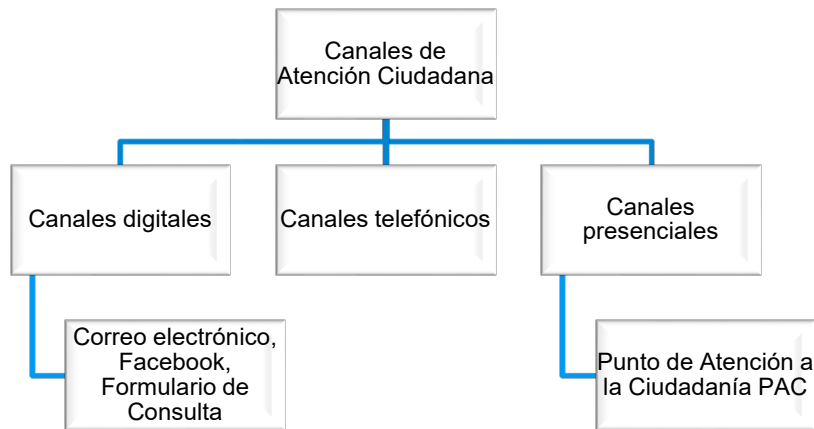


Gráfico 1. Canales de Atención Ciudadana

Un Punto de Atención Ciudadana (PAC) es un espacio de atención presencial y personalizada para informar, apoyar y orientar a los ciudadanos, en los cuales se pueden realizar los trámites del Estado que están disponibles en línea, así como recibir orientación e información relativa a requisitos, costos, horarios, entre otros, de trámites y servicios del Estado. (Administración central, gobiernos departamentales y servicios públicos) (Ministerio de Desarrollo Social, 2024)

Se cuenta con una Estrategia multicanal de Atención a la Ciudadanía, en la cual se busca acercar el Estado a las personas, acortando distancias, eliminando barreras tecnológicas y de accesibilidad, brindando información sobre trámites y servicios del Estado, con atención personalizada a través de los diferentes canales: presencial, telefónico y digital. (Agencia Gobierno Electrónico Uruguay, s.f.)

El Modelo de Atención a la Ciudadanía fue desarrollado por la Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento- AGESIC, en el que se define el conjunto de directrices, buenas prácticas, procedimientos y estándares que deben ser aplicados para lograr una atención de calidad y uniforme en todos los puntos de contacto que tiene el Estado con las personas, siendo una guía de recomendaciones y lineamientos para la formulación, implementación, seguimiento y evaluación del servicio de atención a las personas en los organismos del Estado. (Agencia de Gobierno Electrónico Uruguay, 2021)

El modelo se basa en 8 principios que garantizan la atención focalizada en las necesidades de la ciudadanía, que son: foco en las personas, atención integral, multicanal, omnicanalidad, equidad en el acceso, participación ciudadana, confiabilidad y seguridad, atención y servicio de excelencia; y está formado por 4 componentes, cuyo funcionamiento e integración es esencial para brindar un servicio de atención de calidad: Repositorio único de información sobre trámites y servicios. (Agencia de Gobierno Electrónico Uruguay, 2021)



Gráfico 2. Canales de atención a la ciudadanía

La Atención a la ciudadanía en Uruguay, tiene dos niveles, como se visualiza en el gráfico 2 (Agencia de Gobierno Electrónico Uruguay, 2021):

- Primer nivel de atención: Constituye el primer contacto del ciudadano con la institución, al momento de buscar orientación e información para la realización de un trámite o la solicitud de un servicio.
- Nivel especializado de atención: Corresponde a la atención que por su especificidad técnica requiere la participación especializada de la institución que brinda el servicio.

Formas de institucionalizar

Para implementar la Estrategia de Atención a la Ciudadanía fue considerada como parte de las metas y objetivos de la Agenda Uruguay Digital 2016-2020, en el Objetivo VI: Gobierno de Cercanía. Igualmente, desde su etapa inicial se consideró como una iniciativa conformada por distintos proyectos desarrollados en fases, que incluían actividades de difusión y capacitación en las diferentes instituciones participantes y para posteriormente realizar el seguimiento, analizar los resultados y establecer metas para el año siguiente. Anualmente se analizan los resultados y se establecen las metas para el año siguiente que fortalezcan el área que se necesite. (Agencia de Gobierno Electrónico Uruguay, 2021)

Las tecnologías usadas fueron (Agencia de Gobierno Electrónico Uruguay, 2021):

- Herramienta de gestión de contenidos del Catálogo de Trámites y Servicios del Estado (Drupal).
- Catálogo web de trámites y servicios del Estado (Drupal).
- Herramienta de gestión del contact center (Expand).
- Herramienta de gestión de atenciones (VTiger CRM).

Perú

En el Perú las instituciones públicas usan el libro de reclamaciones virtual para atender los reclamos; en cuanto a las quejas el usuario puede presentarlo por la mesa de partes presencial o digital para derivar al área para su atención. (Gob.pe, 2024)

El Libro de Reclamaciones es una herramienta que permite que las personas puedan presentar quejas y reclamos ante una institución pública, en caso estén insatisfechas o disconformes con la atención brindada. (Gob.pe, 2024)

La institución pública está obligada a dar respuesta al usuario, por medios físicos o electrónicos, en un plazo máximo de 30 (treinta) días hábiles. (Gob.pe, 2024)

La mesa de partes digital permite a las personas enviar documentos a las instituciones públicas con el fin de realizar algún trámite. (Gob.pe, 2024)

De acuerdo a lo establecido en el artículo 6 del Decreto Supremo N° 042-2011, indica que: *“La Contraloría General de la República a través del Órgano de Control Institucional de cada entidad, es la competente para conocer y sancionar, de corresponder conforme a las normas vigentes, ya sea actuando de oficio o por denuncia de parte, el incumplimiento de lo dispuesto en el presente Decreto Supremo”.*

Para la atención de consultas sobre el funcionamiento del sector público se cuenta con el Sistema de Consultas Electrónicas de la Ciudadanía – CECI, en el cual se puede realizar sus consultas virtuales sobre asuntos laborales, negociación colectiva, procesos de TTHH, entre otros, de los diferentes regímenes laborales. (SERVIR, 2024)

Colombia

En Colombia, la Función Pública cuenta con un espacio para disponer la información institucional a todos los interesados, promover la participación ciudadana y facilitar la interacción con los grupos de valor, por lo tanto, los invitamos a consultar el tema de su mayor interés en la información relacionada a continuación (Función pública, 2024).

El ciudadano tiene derecho a conocer la información sobre la administración de las instituciones del Estado y participar, opinar o debatir sobre los programas, proyectos, políticas, planes, presupuesto, contratos, contratistas, hojas de vida de los servidores públicos, funciones, informes, entre otras acciones e información de la institución (Función pública, 2024).

En la página web institucional el ciudadano tiene la oportunidad de quejarse y comunicarse directamente con la entidad a través de un formulario de fácil diligenciamiento. De igual manera, este portal, por ser un medio electrónico dinámico, no

tiene restricciones de espacio, ofrece información oportuna, completa, actualizada, de fácil acceso y comprensible para todos.



Gráfico 3. Canales de atención ciudadana

Normativa relacionada a Contacto ciudadano

A continuación, se presenta la normativa que rige a la atención a la ciudadanía. (Senado Colombiano, 2024)

- ✓ Constitución Política de Colombia, en la sección Lineamientos generales que sirven de soporte para el desarrollo de temas referentes a las PQRSD.
- ✓ Ley 962 de 2005 "*Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos*"
- ✓ Decreto 2623 de 2009 "*Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano*".
- ✓ El CONPES 3649 de 2010 "*Política Nacional de Servicio al Ciudadano*" Adoptado mediante Ley 1151 de 2017
- ✓ El CONPES 3785 de 2013 "*Modelo de Gestión Pública Eficiente de Servicio al Ciudadano*".
- ✓ Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente.
- ✓ Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación

Política del Servicio al Ciudadano

La política implica que las instituciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor. (Función pública Colombia, 2020)

El ciudadano interactúa con las instituciones públicas cuando (Función pública Colombia, 2020):

- ✓ Consulta información pública
- ✓ Realiza trámites o accede a la oferta institucional de la entidad,
- ✓ Interpone denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas

- ✓ Participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en la solución de problemas de lo público.



Gráfico 4. Escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el Estado

Los escenarios de relacionamiento pueden ser vistos también como niveles de madurez del ciudadano en el relacionamiento con el Estado y para cada uno de ellos, se ha desarrollado una política de gestión y desempeño que orienta su desarrollo: Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Política de Racionalización de Trámites, Política de Rendición de Cuentas y Política de Participación Ciudadana en la Gestión. (Función pública Colombia, 2020)

La Política de Servicio al Ciudadano es una política pública transversal cuyo objetivo es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado. (Función pública Colombia, 2020)

Es importante mencionar que la Entidad líder encargada de definir, acompañar y hacer seguimiento a la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, es el Departamento Administrativo de la Función Pública, en el marco de las competencias asignadas por el Decreto 430 de 2016, es el responsable de diseñar los actos administrativos, manuales, guías, metodologías y lineamientos para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en las entidades públicas del orden nacional y territorial, así como de acompañar y brindar asistencia técnica en su implementación. (Función pública Colombia, 2020)

El responsable de la implementación Política de Servicio al Ciudadano, es el representante legal de la entidad a través de sus dependencias, el encargado de orientar, hacer seguimiento y verificar la implementación de la política, garantizando el acceso de

la ciudadanía a sus derechos, la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos y grupos de valor. (Función pública Colombia, 2020)

El servicio al ciudadano contribuye a (Función pública Colombia, 2020):

- El acceso a la información pública
- Para simplificación de trámites
- En la Gestión documental
- En la información estadística

Chile

En Chile se tiene el Sistema de Información y Atención Ciudadana (SIAC), es una herramienta que facilita el contacto entre el ciudadano y las instituciones públicas. A través de un formulario, se puede realizar solicitudes ciudadanas las cuales serán canalizadas al interior del servicio y respondidas oportunamente. (Ministerio Secretaría General de Gobierno Chile, 2010)

El SIAC está compuesto por todos aquellos procesos, actividades e instrumentos de trabajo que se relacionan directa o indirectamente con la calidad del servicio, procurando satisfacer los requerimientos realizados y promoviendo los derechos y deberes ciudadanos. (Ministerio Secretaría General de Gobierno Chile, 2010)

Los espacios de atención del SIAC son instancias de comunicación entre la institución y la ciudadanía, vinculando la provisión de productos estratégicos y la gestión interna con la respuesta a las solicitudes ciudadanas recibidas. (Ministerio Secretaría General de Gobierno Chile, 2010)

Los ciudadanos presentan las siguientes solicitudes: consultas, peticiones, requerimientos de información, sugerencias, comentarios, reclamos, felicitaciones y opiniones. (Ministerio Secretaría General de Gobierno Chile, 2010)

Las mismas que pueden ser presentadas en Espacios de Atención, Plataforma Web y Correo postal dirigido a la Oficina de Partes. (Ministerio Secretaría General de Gobierno Chile, 2010)

Los Espacios de Atención son puntos de acceso o canales de comunicación, a través de los cuales las personas pueden acceder a la información y a la atención oportuna en las instituciones públicas. (Ministerio Secretaría General de Gobierno Chile, 2010)

Una vez que se tiene claro el tipo de solicitud, se procede a entregar la información y orientación respectiva. En caso de ser una opinión, sugerencia, reclamo o queja, se invita a la persona a dejar constancia en el formulario autocopiativo. Para eso el funcionario le explica que también es posible realizar una solicitud vía Internet a través del Buzón Ciudadano, y que los procedimientos y plazos de respuestas son los mismos. (Ministerio Secretaría General de Gobierno Chile, 2010).

Si es una consulta o una petición urgente (Ministerio Secretaría General de Gobierno Chile, 2010):

- Se utilizan los materiales de apoyo: Sitios Web de Gobierno, Guía SILVER, material de difusión impreso de otros Ministerios o Servicios.
- Se deriva a la institución pública correspondiente, si fuere necesario.
- Existe un porcentaje de atenciones que requieren gestiones personales con la red de contrapartes para su orientación y/o resolución. Por lo general son casos más complejos, con múltiples problemas y dichas gestiones necesitan seguimiento.
- Es muy importante no generar falsas expectativas en los usuarios(as). La información que se entrega debe ser clara y precisa, y debe ser entregada por escrito cuando es mucha o cuando el/la usuario(a) lo requiera.

Bolivia

Bolivia a tu servicio es una política de atención a la ciudadanía que el Decreto Supremo 3525 señala como *“un mecanismo multicanal, destinado a la mejora de la calidad del servicio brindado a la ciudadanía por parte de los servidores públicos”*. (Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información, 2024)

Esta política tiene el objetivo de mejorar la atención, administrar los reclamos o cualquier otro asunto relacionado a la gestión de trámites de los servicios prestados por las entidades del sector público tanto de manera presencial o a través de tecnologías de información y comunicación a través de la implementación de lineamientos y estándares de calidad. (Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información, 2024)

La participación digital del Estado se realizará mediante los portales institucionales por lo cual se deberá tener acceso a Bolivia a tu Servicio, esta participación no es necesariamente de parte de la persona afectada directamente, pudiendo hacerlo también cualquier persona de forma anónima la cual deberá ser atendida por la entidad. (Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información, 2024)

El procedimiento de atención al ciudadano puede ser presencial, escrita o mediante tecnologías de información y comunicación donde se receptorá y será asignado un número de atención, se procesará y dará respuesta a la solicitud. (Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información, 2024)

La política de “Bolivia a tu servicio” se centra en 8 principios, 3 lineamientos y estándares que permiten brindar un servicio de calidad al ciudadano, que se detallan en el siguiente cuadro.

Cuadro 1. Directrices de Bolivia a tu servicio

Principios	Lineamientos	Estándares
Cultura de servicio Transparencia Calidad Excelencia Seguridad y confidencialidad Accesibilidad e inclusión Articulación interinstitucional Gestión por Resultados	Gestión de Calidad en el Servicio de Atención	Calidad de la Atención Calidad de la Información Control de calidad y mejora continua
	Gestión Institucional	Gestión y cultura organizacional Gestión del Talento Humano Infraestructura
	Sistema de atención	Canales de atención Metodología de Escalamiento Calificación del servicio Accesibilidad

Fuente y elaboración: Resolución Administrativa AGETIC/RA/0047/2018

Es importante mencionar que en el canal telefónico se han definido los siguientes indicadores que ayudan a realizar el monitoreo:

- Total de llamadas recibidas.
- Total de llamadas atendidas.
- Total de llamadas abandonadas.
- Tiempo de espera antes de ser atendido.
- Tiempo promedio de espera antes de abandonar.
- Duración promedio de las llamadas.
- Tiempo promedio de trabajo posterior a la llamada.
- Total de llamadas abandonadas antes de 'x' segundos.
- Porcentaje real de abandono.
- Nivel de servicio alcanzado.

La sistematización y procesamiento de esta información permitirá tener mayor claridad de los aspectos a reforzar. Es importante, un adecuado uso de la información. Por ello, se deben recoger, organizar y analizar datos con el objetivo de convertirlos en información útil para la toma de decisiones y para el seguimiento, monitoreo y evaluación institucional.

A continuación, se presenta un cuadro resumen de los sistemas de Atención Ciudadana:

Cuadro 2. Cuadro comparativo de Sistemas de Atención al Ciudadano

País	Ecuador	Uruguay	Perú	Colombia	Chile	Bolivia
Plataforma	Contacto Ciudadano Digital	Atención a la ciudadanía gub.uy	Libro de Reclamaciones Virtuales	Sistema Nacional de Servicio al ciudadano	Sistema Integral de Atención Ciudadana	Bolivia a tu servicio
Detalle	Esta plataforma tiene como objetivo ser un mecanismo ágil y moderno mediante el cual la ciudadanía pueda presentar sus preguntas, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones, quejas y denuncias administrativas de un beneficio, servicio, resolución o respuesta de las entidades públicas.	Sistema de identificación para ingresar a los servicios digitales del Estado	Es una herramienta que permite que las personas puedan presentar quejas y reclamos ante una entidad pública, en caso de que estén insatisfechas o disconformes con la atención brindada.	Es un sistema para disponer la información institucional a todos los interesados, promover la participación ciudadana y facilitar la interacción con los grupos de valor, por lo tanto, los invitamos a consultar el tema de su mayor interés en la información relacionada a continuación.	Es el primer punto de contacto entre los ciudadanos y los organismos públicos. A través de este formulario, pueden realizar solicitudes ciudadanas las cuales serán canalizadas al interior del servicio y respondidas oportunamente.	Es una política de atención a la ciudadanía que el Decreto Supremo 3525 señala como “ <i>un mecanismo multicanal, destinado a la mejora de la calidad del servicio brindado a la ciudadanía por parte de los servidores públicos</i> ”.
Institución responsable	Ministerio del Trabajo	Presidencia de la República	Presidencia del Consejo de Ministros	Función pública	Ministerio Secretaría General de Gobierno	Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información
Instituciones co-responsables	Instituciones del sector público	Intendencias Departamentales-Gobiernos Locales, Correo, Organismos de la Administración Central	Instituciones públicas, sector privado	Instituciones públicas	Ministerios, los Servicios Públicos, Intendencias, Gobernaciones, Contraloría General de la República, Fuerzas Armadas y de Orden y Seguridad Pública, Gobiernos Regionales y Municipalidades	Instituciones públicas a nivel central del Estado, instituciones privadas que prestan servicios públicos, entidades territoriales autónomas

Canales de atención	Presencial Virtual Telefónico	Electrónicos Telefónicos Presenciales	Electrónicos Presenciales	Presencial Telefónico Virtual Correo electrónico Escrito	Presencial Telefónico Virtual Redes	Presencial Telefónico Virtual
Requerimientos	Preguntas Sugerencias Solicitud de información Felicitaciones Quejas Denuncias Administrativas	Trámites y servicios del estado	Quejas Reclamos	Consultas Servicios públicos Denuncias Quejas Reclamos	Consultas Reclamos Sugerencias Felicitaciones Solicitudes de acceso a información pública	Reclamos Asuntos relacionados a la gestión de trámites de los servicios prestados
Normativa para peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias	Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2023-076	Ley N°19.355 de 2015	Decreto Supremo N° 042-2011-PCM "Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones"	Constitución Política de Colombia Ley 1755 de 2015 Ley 190 de 1995 Ley 962 de 2005 "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos	Ley Número 19880 Ley 20.285 "Sobre Acceso a la Información Pública" y su Reglamento	Decreto Supremo 3525
URL	https://www.contactciudadano.gob.ec/	Atención a la Ciudadanía GUB.UY www.gub.uy	Libro de Reclamaciones (servicios.gob.pe)	https://www.funcionpublica.gov.co/ciudadano	https://siac.interior.gob.cl/ingreso	https://www.agetec.gob.bo/bolivia-a-tu-servicio/

Fuente: Páginas web de los diferentes países

Elaborado por: Dirección de Investigación y Estudios Laborales

Conclusiones

Después de haber revisado las herramientas de atención al usuario se llega a las siguientes conclusiones:

- ✓ Uruguay, Perú, Colombia y Chile cuentan con una plataforma de atención a la ciudadanía, en la cual se puede ingresar quejas, reclamos, solicitar información, sugerencias, felicitaciones y opiniones, mientras que Bolivia hace un especial énfasis en la ciudadanía digital para acceder a los diferentes servicios públicos.
- ✓ Bolivia y Colombia tienen establecido una Política Pública de Atención al Ciudadano que es transversal a las Políticas de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Simplificación de Trámites, Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana.
- ✓ Con respecto a la institución responsable del Sistema de Atención a la Ciudadanía no hay un consenso, en cada país difiere la institución de acuerdo a las competencias de cada uno, sin embargo, en ningún país esta atribución es realizada por la Cartera de Trabajo.
- ✓ Casi en todos los países consultados el Sistema de Atención a la Ciudadanía es aplicado únicamente en el sector público, a excepción de Perú que se aplica también en el sector privado.
- ✓ Los canales de atención que tienen en todos los países son presencial, virtual y telefónicos.
- ✓ La implementación del sistema de atención al usuario esta sustentada en normativa, encontrándose en Colombia una basta fuente de consulta.

Recomendaciones

- ✓ Se puede tomar como referencia el sistema del Sistema de Consultas Electrónicas de la Ciudadanía – CECI implementado en Perú, para diseñar un formulario similar para atender las consultas de la ciudadanía en el ámbito laboral que beneficie a esta cartera de Estado, para lo cual se podrá solicitar apoyo a MINTEL (gobierno electrónico) para el diseño y desarrollo del sistema.
- ✓ La política de atención al ciudadano que se debería tomar como referencia es la implementada en Colombia, para conocer a profundidad se podría solicitar a la Dirección de Relaciones Internacionales realice los acercamientos.

Bibliografía

- Agencia de Gobierno Electrónico Uruguay. (14 de abril de 2021). *Modelo de Atención a la Ciudadanía*. Obtenido de <https://www.gub.uy/agencia-gobierno-electronico-sociedad-informacion-conocimiento/comunicacion/publicaciones/modelo-atencion-ciudadania/modelo-atencion-ciudadania>
- Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información. (marzo de 2024). *Bolivia a tu servicio*. Obtenido de <https://www.agetec.gob.bo/bolivia-a-tu-servicio/>
- Agencia Gobierno Electrónico Uruguay. (s.f.). Obtenido de <https://www.gub.uy/agencia-gobierno-electronico-sociedad-informacion-conocimiento/politicas-y-gestion/programas/es-atencion-ciudadania#L%C3%ADneas%20de%20Trabajo>
- Función pública. (15 de marzo de 2024). *Servicio al ciudadano*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/ciudadano>
- Función pública Colombia. (Diciembre de 2020). *Actualización de Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano*. Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23_Politica_servicio_al_ciudadano_actualizada.pdf/a8f37301-0e89-d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666
- Función Pública Colombia. (14 de marzo de 2024). *Servicio al ciudadano*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/ciudadano>
- Gob.pe. (05 de marzo de 2024). *Estándares y guías para la digitalización*. Obtenido de <https://guias.servicios.gob.pe/paginas-institucionales/enlaces-directos/libro-de-reclamaciones>
- Gob.pe. (05 de marzo de 2024). *Estándares y guías para la digitalización*. Obtenido de <https://guias.servicios.gob.pe/paginas-institucionales/enlaces-directos/mesa-de-partes>
- Gub.uy. (01 de marzo de 2024). *Atención a la ciudadanía*. Obtenido de <https://www.gub.uy/atencion-ciudadania>
- Ministerio de Desarrollo Social. (04 de marzo de 2024). *Punto de Atención Ciudadana*. Obtenido de <https://guiaderecursos.mides.gub.uy/59438/trees>
- Ministerio Secretaría General de Gobierno Chile. (2010). *Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana - SIAC*. Obtenido de http://www.dipres.gob.cl/598/articles-42503_doc_pdf.pdf
- Secretaría de Gestión Pública. (2013). *Manual para mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública*. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/6F9EF83E3D7C2AFF05257B960078E27B/\\$FILE/1_pdfsam_Manual_PCM_Web.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/6F9EF83E3D7C2AFF05257B960078E27B/$FILE/1_pdfsam_Manual_PCM_Web.pdf)
- Senado Colombiano. (14 de marzo de 2024). *Normograma peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias del Servicio Ciudadano*. Obtenido de <https://www.senado.gov.co/index.php/documentos/documentos-pagina-de-inicio/informacion-de-interes/atencion-al-ciudadano/2431-normograma-pqrsd-atencion-al-ciudadano/file>

Servicio Nacional de Derechos Intelectuales. (2017). Obtenido de Manual de Servicio y Atención al Usuario: <https://www.derechosintelectuales.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Manual-de-servicio-atencion-al-usuario-23-08-2018.pdf>

SERVIR. (05 de marzo de 2024). *Sistema de Consultas Electrónicas de la Ciudadanía - CECI*. Obtenido de https://consultasexternas.servir.gob.pe/CECI/faces/registro/registro_consulta.xhtml

Quito, 29 de abril de 2024

Acción	Nombre	Firma	Cargo
Aprobado por:	Pablo Mosquera		Coordinador de Información y Estudios del Trabajo
Revisado por:	Daniela Game		Directora de Investigación y Estudios Laborales
Elaborado por:	Lesly Vásquez		Analista Senior en Investigación y Estudios del Trabajo