

ACUERDO Nro. MINTEL-MINTEL-2022-0030

SR. MGS. FELIX GREGORY CHANG CALVACHE
MINISTRO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN,
SUBROGANTE

CONSIDERANDO:

Que el numeral 1 del artículo 154 de la Constitución de la República dispone que: *“A las ministras y ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la ley, les corresponde: 1. Ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión”*;

Que el artículo 226 de la Constitución de la República señala que: *“Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución”*;

Que el artículo 227 de la Constitución de la República establece que: *“La Administración Pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”*;

Que la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, tiene por objeto *“disponer la optimización de trámites administrativos, regular su simplificación y reducir sus costos de gestión, con el fin de facilitar la relación entre las y los administrados y la Administración Pública y entre las entidades que la componen; así como, garantizar el derecho de las personas a contar con una Administración Pública eficiente, eficaz, transparente y de calidad”*;

Que el artículo 31 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos establece: *“Del ente rector de la simplificación de trámites.- El ente rector de telecomunicaciones, gobierno electrónico y sociedad de la información tendrá competencia para ejercer la rectoría, emitir políticas, lineamientos, regulaciones y metodologías orientadas a la simplificación, optimización y eficiencia de los trámites administrativos, así como a reducir la complejidad administrativa y los costos relacionados con dichos trámites; y controlar su cumplimiento”*;

Que el artículo 32 de la Ley ibídem establece que a la entidad rectora de simplificación de trámites, tiene como atribución, *“(…) 9. Receptar y tramitar las quejas y denuncias ciudadanas relativas a las disposiciones de esta Ley y demás normativa sobre trámites administrativos. Para el efecto, implementará un sistema informático en línea que permita acoger, monitorear y dar seguimiento a los requerimientos de la ciudadanía, sin perjuicio de que los ciudadanos también puedan presentar sus denuncias y quejas personalmente”*;

Que el artículo 4 del Reglamento General a la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos señala: *“De conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos la entidad rectora de telecomunicaciones, gobierno electrónico y sociedad de la información tendrá la competencia para ejercer la rectoría, regulación, planificación, coordinación, control, seguimiento y gestión de las acciones orientadas a la simplificación, optimización y eficiencia de los trámites administrativos, a fin de reducir la complejidad administrativa y los costos relacionados con dichos trámites”*;

Que en el artículo 2 del Decreto Ejecutivo No. 981 de 28 de enero de 2020, dispone: *“El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información será la entidad rectora en gobierno electrónico de la Función Ejecutiva (…)”*;

Que el artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva, los

Ministros de Estado son competentes para el despacho de todos los asuntos inherentes a sus ministerios sin necesidad de autorización alguna del Presidente de la República, salvo los casos expresamente señalados en leyes especiales;

Que mediante Decreto Ejecutivo No. 8 de 13 de agosto de 2009, publicado en el Registro Oficial No. 10 de 24 de agosto de 2009, el Presidente de la República resolvió crear el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, como órgano rector del desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación, que incluye las telecomunicaciones y el espectro radioeléctrico;

Que mediante Decreto Ejecutivo No. 23 de 24 de mayo de 2021, el Presidente Constitucional de la República designó a la Dra. Vianna Maino Isaías como Ministra de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información;

Que el Coordinador General Administrativo Financiero, en su calidad de delegado de la Ministra de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, autorizó la emisión de la Acción de Personal No. 558 de 14 de octubre de 2022 a favor del Viceministro de Tecnologías de la Información y Comunicación, para que subrogue el puesto de Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, desde el 25 hasta el 29 de octubre de 2022;

Que mediante Acuerdo Interministerial No. MTSI-MDT-2020-002 de 12 de octubre de 2020, el Ministerio del Trabajo y el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información acordaron establecer la coordinación interinstitucional en el marco de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos y su Reglamento general de aplicación, determinando en el literal c) del artículo 2 como competencia del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información *“c) Establecer la política para receptor y tramitar los requerimientos, quejas y denuncias ciudadanas”*, y en el literal b) del artículo 3 como competencia del Ministerio de Trabajo *“b) Emitir la normativa correspondiente, en concordancia con la política determinada por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, para receptor y tramitar los requerimientos, quejas y denuncias ciudadanas”*;

Que el 18 de octubre de 2022 el Subsecretario de Gobierno Electrónico y Registro Civil aprobó el informe técnico en el que se recomienda a la máxima autoridad del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información la emisión de la Política para receptor y tramitar los requerimientos, quejas y denuncias de trámites administrativos, en el que se recomienda la emisión de *“un Acuerdo Ministerial para expedir la Política para receptor y trámites requerimientos, quejas y denuncias de trámites administrativos”*;

Que mediante memorando Nro. MINTEL-SGERC-2022-0314-M de 21 de octubre de 2022 el Subsecretario de Gobierno Electrónico y Registro Civil solicitó a la Coordinación General Jurídica la elaboración del *“instrumento normativo para emitir la Política para receptor y tramitar requerimientos, quejas y denuncias ciudadanas”*;

En ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 154, numeral 1, de la Constitución de la República y el artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva;

ACUERDA:

**EMITIR LA POLÍTICA PARA RECEPTAR Y TRAMITAR LOS REQUERIMIENTOS,
QUEJAS Y DENUNCIAS DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS**

**CAPÍTULO I
GENERALIDADES**

Art. 1.- Objeto.- Establecer las directrices y responsabilidades para las entidades del sector público para receptor y tramitar los requerimientos, quejas y denuncias de trámites administrativos, que se presenten en el marco de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos y su Reglamento General de aplicación.

Art. 2.- Ámbito de aplicación.- Esta política es aplicable a todas las entidades descritas en el artículo 2 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, y a todos los requerimientos, quejas y denuncias que se presenten dentro o sobre los trámites administrativos que gestionen.

Art. 3.- Definiciones.- Para efectos de la aplicación de la presente política se definen los siguientes términos:

Administrado: Persona natural o jurídica que interactúa ante la administración pública para cumplir una obligación, obtener un beneficio, servicio, resolución o respuesta a un asunto determinado.

Canal virtual: Es la atención al usuario, a través de los diferentes medios electrónicos generados para el efecto, para manifestar un requerimiento en torno a un trámite administrativo.

Denuncia de trámites administrativos: Es la acción que realiza el administrado para poner en conocimiento de las entidades el incumplimiento de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos y su Reglamento General de aplicación, así como el retardo injustificado o falta de atención sobre un trámite dentro del tiempo previsto en las normas aplicables. La presentación de una denuncia debe estar acompañada de elementos de prueba para el análisis pertinente y dará lugar, en caso de ser debidamente comprobado el incumplimiento, a la aplicación del régimen sancionatorio correspondiente.

Queja o reclamo de trámites administrativos: Es aquella acción que presenta el administrado para poner en conocimiento su insatisfacción ante la atención, procedimientos, requisitos o condiciones aplicables al trámite administrativo en el cumplimiento de una obligación, obtención de un beneficio, servicio, resolución o respuesta por parte de la administración pública.

Requerimiento: Es la petición verbal o escrita que realiza un administrado respecto a trámites administrativos.

CAPÍTULO II

DIRECTRICES PARA LA EMISIÓN DE LA NORMA TÉCNICA Y RESPONSABILIDADES DE LAS ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO

Art. 4.- El Ministerio del Trabajo es el responsable de emitir la Norma Técnica para la aplicación de la presente Política, para lo cual deberá considerar los siguientes aspectos:

a.- La Norma Técnica debe ser aplicable a todas las entidades sujetas al ámbito de aplicación definido en el artículo 2 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos.

b.- Las diversas estructuras orgánicas, así como los diferentes niveles de madurez en la atención a requerimientos, quejas y denuncias ciudadanas de trámites administrativos, de las entidades del sector público.

c.- Los niveles de desconcentración de las entidades del sector público.

d.- Los resultados de las quejas y denuncias por trámites administrativos, serán considerados para la evaluación de desempeño de los servidores involucrados.

Art. 5.- Las entidades del sector público deberán:

- a.- Reutilizar los recursos públicos disponibles y optimizar su uso.
- b.- Emitir una respuesta a los requerimientos, quejas y denuncias ciudadanas de trámites administrativos, en un término de hasta 8 días desde la presentación de su solicitud. Si durante este tiempo no se puede solventar en su totalidad lo requerido, se deberá comunicar periódicamente avances a los ciudadanos, hasta emitir la respuesta definitiva, la cual no deberá sobrepasar el término de 20 días desde la presentación del requerimiento, queja o denuncia ciudadana de trámites administrativos.
- c.- Definir el área responsable de la recepción de los diferentes requerimientos, quejas y denuncias de trámites administrativos y su reasignación oportuna a las áreas responsables de su atención. Esta área será además responsable de realizar el monitoreo y control del cumplimiento de la presente política y la norma técnica emitida por el Ministerio del Trabajo.
- d.- Registrar todos los requerimientos, quejas y denuncias de trámites administrativos en el sistema informático, independientemente del canal por el cual hayan ingresado las mismas.
- e.- Las instituciones sujetas al ámbito de aplicación de la norma técnica establecerán los servidores a cargo de la atención y gestión oportuna de los requerimientos, quejas y denuncias que ingresen a través del sistema informático.

CAPÍTULO III

PRINCIPIOS PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS, QUEJAS Y DENUNCIAS DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

Art. 6.- Para la atención de requerimientos, quejas y denuncias de trámites administrativos, se observarán los siguientes principios:

- a.- **Atención oportuna.-** Las entidades del sector público darán respuesta, en el marco de sus competencias y dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente, a todo requerimiento, queja o denuncia que presenten los administrados.
- b.- **Trazabilidad.-** Para cada requerimiento, queja o denuncia, se asignará un identificador único con el cual el administrado podrá consultar el estado del proceso en cualquiera de sus etapas.
- c. **Seguridad de la información.-** Se garantizará la seguridad en el manejo de la información proporcionada por el administrado respecto al requerimiento, queja o denuncia de trámites administrativos.

El tratamiento de los datos personales de los administrados deberá realizarse de conformidad con el marco jurídico vigente.

- d.- **Simplicidad.-** Los procedimientos para recepción de requerimientos, quejas y denuncias de trámites administrativos deberán ser simples y de fácil entendimiento.
- e.- **Coordinación.-** Si un requerimiento, queja o denuncia que reciba una entidad, no le corresponde por competencias, no podrá devolver la solicitud al ciudadano, sino trasladar a la entidad competente, notificando al ciudadano dicha situación.

Asimismo, si para la atención de un requerimiento, queja o denuncia, se necesita la colaboración de otra entidad, será responsabilidad de la primera, realizar la gestión correspondiente, evitando que el ciudadano deba realizar una nueva solicitud en la(s) otra(s) entidad(es) involucrada(s).

- f.- **Gratuidad.-** Todo procedimiento para recepción de requerimientos, quejas y denuncias de trámites

administrativos será gratuito para los administrados.

g.- Multicanalidad.- Los administrados podrán enviar sus requerimientos, quejas y denuncias de trámites administrativos a través de diferentes canales dispuestos para el efecto.

Cuando un requerimiento, queja o denuncia de trámites administrativos haya sido presentado por el administrado a través de un canal virtual y anexando los documentos de soporte en formato electrónico en su versión original, es decir, que cuente con validez jurídica, la entidad no exigirá la presentación adicional de la misma documentación en forma impresa.

Los diferentes canales para recepción de requerimientos, quejas y denuncias de trámites administrativos deberán prestar facilidades de accesibilidad a los administrados, considerando las necesidades de grupos de atención prioritaria.

CAPITULO IV

LINEAMIENTOS GENERALES

Art. 7.- Para la presentación de requerimientos, quejas y denuncias de trámites administrativos se observarán los siguientes lineamientos:

a.- Requerimientos.- Todas las entidades del sector público sujetas al ámbito de aplicación de esta política deberán atender los requerimientos que ingresen a través de solicitud física o por un canal virtual.

En el requerimiento deberá constar la identificación del administrado, motivo de la solicitud, e información clara y precisa respecto al requerimiento.

Considerando el tiempo máximo definido en la presente política, el Ministerio del Trabajo establecerá los procedimientos y/o instrumentos necesarios para la atención de los requerimientos de trámites administrativos.

Las entidades deberán comunicar al ente rector de simplificación de trámites de forma semestral, un resumen de los requerimientos recibidos incluyendo su estado actual.

b.- Quejas.- Todas las entidades del sector público sujetas al ámbito de aplicación de esta política deberán atender las quejas que ingresen mediante formato físico o por un canal virtual.

En las quejas deberá constar la identificación del administrado e información clara y precisa respecto a la queja.

Considerando el tiempo máximo definido en la presente política, el Ministerio del Trabajo establecerá los procedimientos y/o instrumentos necesarios para la atención de las quejas de trámites administrativos.

Las entidades deberán comunicar al ente rector de simplificación de trámites de forma semestral, un resumen de las quejas recibidas incluyendo su estado actual.

c.- Denuncias.- Todas las entidades del sector público sujetas al ámbito de aplicación de esta política deberán atender las denuncias que ingresen mediante formato físico, canal virtual o que hayan sido canalizadas por el ente rector de simplificación de trámites.

En las denuncias, los administrados deberán proporcionar como mínimo: los datos del denunciante, información clara y precisa respecto a la denuncia y los respectivos documentos de sustento. No se atenderán denuncias de carácter anónimo.

Considerando el tiempo máximo definido en la presente política, el Ministerio del Trabajo establecerá los

procedimientos y/o instrumentos necesarios para la atención de las denuncias de trámites administrativos.

Las entidades deberán comunicar al ente rector de simplificación de trámites de forma semestral, un resumen de las denuncias recibidas incluyendo su estado actual.

DISPOSICIÓN GENERAL.- Las entidades descritas en el artículo 2 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos son responsables del cumplimiento de la presente Política, para lo cual deberán observar y cumplir la Norma Técnica que el Ministerio del Trabajo emita.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS.-

PRIMERA: El Ministerio de Trabajo, en el plazo de noventa (90) días contados a partir de la suscripción del presente Acuerdo Ministerial, emitirá la Norma Técnica para la aplicación de la presente Política, la misma que establecerá las características funcionales del sistema informático que permita recibir, gestionar y dar seguimiento a los requerimientos, quejas y denuncias de trámites administrativos.

SEGUNDA: A partir de la emisión de la norma técnica citada en la Disposición Transitoria Primera, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información dispondrá de un plazo de ciento veinte (120) días para implementar el sistema informático.

DISPOSICIÓN FINAL.- Encárguese de la ejecución de este Acuerdo Ministerial a la Subsecretaría de Gobierno Electrónico y Registro Civil.

El presente Acuerdo Ministerial entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, Dado en Quito, D.M., a los 02 día(s) del mes de Noviembre de dos mil veintidos.

Documento firmado electrónicamente

SR. MGS. FELIX GREGORY CHANG CALVACHE
MINISTRO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN,
SUBROGANTE