

Resolución Nro. GADDMQ-CACMQ-2025-0090

Quito, D.M., 30 de diciembre de 2025

GAD DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

CÉSAR AUGUSTO CALVACHE CARRERA
DIRECTOR GENERAL DEL CUERPO DE AGENTES DE CONTROL
METROPOLITANO DE QUITO

CONSIDERANDO:

Que el numeral 2 del artículo 18 de la Constitución de la República del Ecuador establece como derecho de todas las personas, de forma individual o colectiva: *“Acceder libremente a la información generada en entidades públicas (...).”*;

Que el artículo 53 ibídem especifica que *“Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. (...).”*;

Que el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador dispone: *“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 del Ecuador, estipula 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 el artículo 233 de la Constitución de la República del Ecuador ordena: *“Ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones, o por sus omisiones, y serán responsables administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos (...).”*;

Que, el artículo 4 del Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público establece que *“Las disposiciones de este Código y sus reglamentos constituyen el régimen jurídico especial de las entidades de seguridad antes descritas. En todos los aspectos no previstos en dicho régimen se aplicará supletoriamente la ley que regula el servicio público. Las escalas remunerativas y los ingresos complementarios de las entidades regidas por este Código se sujetarán a las políticas y normas establecidas por el ente rector nacional del trabajo.”*

Que el artículo 32 del Código Orgánico Administrativo refiere *“Las personas tienen derecho a formular peticiones, individual o colectivamente, ante las administraciones públicas y a recibir respuestas motivadas, de forma oportuna.”*;

Que el literal o del artículo 52 de la Ley Orgánica del Servicio Público indica como atribución y responsabilidad de las Unidades de Administración del Talento Humano: *“Receptar las quejas y denuncias realizadas por la ciudadanía en contra de servidores públicos, (...) y realizar el seguimiento oportuno.”*;

Que el artículo 2 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámite Administrativos regula *“Las disposiciones de esta Ley son aplicables a todos los trámites administrativos que se gestionen en: (...) 2. Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado y regímenes especiales; (...) Asimismo, el contenido de la presente Ley es aplicable a las relaciones que se generen a partir de la gestión de trámites”*

Resolución Nro. GADDMQ-CACMQ-2025-0090

Quito, D.M., 30 de diciembre de 2025

administrativos entre el Estado y las y los administrados; entre las entidades que conforman el sector público; y entre éstas y las y los servidores públicos. (...)”;

Que el numeral 14 del artículo 3 ibidem, establece: “(...) *Las entidades reguladas por esta Ley deberán implementar procesos de mejoramiento continuo de la gestión de trámites administrativos a su cargo, que impliquen al menos un análisis del desempeño real de la gestión del trámite y oportunidades de mejora continua*”;

Que el artículo 5 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos establece “*Sin perjuicio de los demás establecidos en la Constitución de la República y las leyes, las personas, en la gestión de trámites administrativos, tienen los siguientes derechos: 1. A obtener información completa, veraz, oportuna y motivada acerca de los trámites administrativos y al respeto de sus garantías al debido proceso. 2. A conocer, en cualquier momento y preferentemente por medios electrónicos y/o cualquier plataforma de fácil acceso, el estado del trámite en el que tengan la calidad de interesados; y a obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos. (...) 4. A acceder a los registros, archivos y documentos de la Administración Pública. (...)*”;

Que el artículo 32 de la normativa ut supra establece las atribuciones para el ente rector en simplificación de trámites, entre ellas: “(...) 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 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública prevé que “*El derecho de acceso a la información pública comprende el derecho a buscar, acceder, solicitar, investigar, difundir, recibir, copiar, analizar, reprocesar, reutilizar y redistribuir información. (...) Cualquier persona, de forma individual o representando a una colectividad o cualquier grupo de personas, comunidad, pueblo o nacionalidad podrá solicitar el acceso a la información pública (...)*”;

Que el artículo 9 ibídem dispone “*Los sujetos obligados deberán promover, garantizar, transparentar y proteger el derecho de acceso a la información pública, permitir su acceso y proteger los datos reservados, confidenciales y personales que estén bajo su poder; y para ello deberán cumplir con todas las obligaciones y procedimientos establecidos en la presente Ley. (...)*”;

Que el artículo 1 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales determina que “*El objeto y finalidad de la presente ley es garantizar el ejercicio del derecho a la protección de datos personales, que incluye el acceso y decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. Para dicho efecto regula, prevé y desarrolla principios, derechos, obligaciones y mecanismos de tutela*”;

Que el artículo 11 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales señala “*Los datos personales cuyo tratamiento se encuentre regulado en normativa especializada en materia de ejercicio de la libertad de expresión, sectores regulados por normativa específica, gestión de riesgos, desastres naturales, seguridad nacional y defensa del Estado; y, los datos personales que deban proporcionarse a autoridades administrativas o judiciales en virtud de solicitudes y órdenes amparadas en competencias atribuidas en la normativa vigente, estarán sujetos a los principios establecidos en sus propias normas y los principios establecidos en esta Ley, en los casos que corresponda y sea de aplicación favorable. En todo caso deberá darse cumplimiento a los estándares internacionales en la materia de derechos humanos y a los principios de esta ley, y como mínimo a los criterios de legalidad, proporcionalidad y necesidad*”;

Que el artículo 80 del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito señala que: “*El Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano de Quito es un órgano con potestad pública en el ámbito de las competencias que le reconoce el ordenamiento jurídico nacional y metropolitano. Es un órgano de carácter operativo, civil, jerarquizado, disciplinado, técnico, especializado y uniformado, que realiza una labor complementaria a la*

Resolución Nro. GADDMQ-CACMQ-2025-0090

Quito, D.M., 30 de diciembre de 2025

seguridad que brinda el Estado a través de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional. El Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano de Quito es una dependencia desconcentrada con autonomía presupuestaria y financiera, que se constituye como un ente contable y financiero que, como tal, se responsabiliza por la administración de su talento humano y de sus sistemas operativos y financieros.”;

Que el artículo 90 del mismo cuerpo legal refiere como atribuciones del Director General del CACMQ, las siguientes: “(...) n. Expedir mediante resolución los reglamentos, manuales, instructivos y demás instrumentos legales y administrativos para la gestión institucional de acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente y según las políticas emitidas por la dependencia metropolitana responsable en materia de seguridad y gobernabilidad; (...) s. Ejercer la potestad sancionatoria de las faltas leves (...)”;

Que mediante Acuerdo Interministerial No. MTSI-MDT-2020-002, publicado en el Registro Oficial Nro.326 de 10 de noviembre del 2020, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y del Ministerio del Trabajo acuerdan 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 para “(...) coordinar las competencias respecto a la recepción y trámites de las quejas y denuncias ciudadanas y sus actividades relacionadas(...)”;

Que el artículo 2 del Acuerdo Nro. MINTEL-MINTEL-2022-0030 de fecha 28 de noviembre de 2022, publicado en el Registro Oficial Nro. 198 dispone “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.”;

Que a través del Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2023-076 publicado en el Registro Oficial Nro. 341 de 28 de junio de 2023, el Ministerio del Trabajo expidió la Norma Técnica para la gestión de requerimientos, quejas y denuncias administrativas;

Que el artículo 11 del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano de Quito, determina que son atribuciones del Director General del CACMQ: “n. Expedir mediante resolución los reglamentos, manuales, instructivos y demás instrumentos legales y administrativos para la gestión institucional de acuerdo al ordenamiento jurídico vigente; (...)”;

Que la Resolución Nro. AQ 017-2022 del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano de Quito, en el artículo 14, sub-numeral 1.1.3.1.3 Unidad Administrativa de Talento Humano, apartado Atribuciones y Responsabilidades menciona: “(...) m) Gestionar los procesos de quejas y denuncias realizadas por la ciudadanía en contra de servidores públicos, elevar un informe a la Dirección General y realizar el seguimiento oportuno; (...)”;

Que la Resolución ibídem, en el artículo 14, sub-numeral 1.1.3.1.3 Unidad Administrativa de Talento Humano, apartado Productos, menciona: “(...) Régimen Administrativo Disciplinario: 6. Registro y levantamiento de Información de quejas y denuncias internas y externas receptadas en el CACMQ en coordinación con planificación y desarrollo organizacional. (...)”;

Que a través de Acción de Personal No. 0000022349, de 13 de octubre de 2025, se legalizó la designación del Señor César Augusto Calvache Carera, para desempeñar el cargo de Director General del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito;

Que mediante Memorando Nro. GADDMQ-CACMQ-2025-1290-M, de fecha 26 de diciembre de 2025, suscrito por el Señor César Augusto Calvache Carrera, Director General del CACMQ, se dispone “(...) una vez se cuenta con la validación metodológica, jurídica y técnica del “PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS, QUEJAS Y DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS”. Se solicita la elaboración de la Resolución Interna para socialización y aplicación del personal del CACMQ.”;

Resolución Nro. GADDMQ-CACMQ-2025-0090

Quito, D.M., 30 de diciembre de 2025

EN EL EJERCICIO de las atribuciones que le confiere la Resolución Nro. AQ 017-2022, de la Estructura Orgánica del CACMQ, artículo 11, “Procesos Gobernantes”, literal n, así como en aplicación de las Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de recursos públicos en el numeral 200-04,

RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR el Manual de Procesos No. **CACMQ-UATH-GRAD-GRQDA-003** denominado “**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS, QUEJAS Y DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS**”, que se adjunta y forma parte integrante de esta Resolución.

Artículo 2.- DISPONER a la Unidad Administrativa de Talento Humano, la difusión de la presente resolución a todo el personal operativo y administrativo del CACMQ.

Artículo 3.- DISPONER la ejecución de la presente resolución por parte de la Dirección General, Unidad Administrativa de Talento Humano, Asesoría Jurídica y Planificación Estratégica, dentro del ámbito de sus competencias.

Artículo 4.- La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su suscripción y es de obligatorio cumplimiento para todo el personal del CACMQ.

Comuníquese y cúmplase.



Firmado electrónicamente por:
**CESAR AUGUSTO
CALVACHE CARRERA**

Inspector César Augusto Calvache Carrera
Director General del CACMQ

CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO

Referencias:

- GADDMQ-CACMQ-2025-1290-M

Anexos:

- PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE REQUERIMIENTOS, QUEJAS Y DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS.pdf

Copia:

Señora Magíster
Katyana Isabel Rojas Alomoto
Servidor Municipal 12 - Responsable de Planificación Estratégica y Desarrollo Organizacional
CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO - PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA
GAD DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

Señor Magíster
Jaime Mauricio Urbina Allauca
Agente de Control Metropolitano 4 - Coordinador de Despacho de la Dirección General
CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO
GAD DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

NUT: GADDMQ-2025-716171



Cuerpo de
Agentes de Control
CACMQ



Quito
Alcaldía Metropolitana

Resolución Nro. GADDMQ-CACMQ-2025-0090

Quito, D.M., 30 de diciembre de 2025

Acción	Siglas Unidad	Fecha
Elaborado por: Evelyn Daniela Velasteguí Flores	CACMQ-JUR	2025-12-29
Revisado por: Maria Belen Palacios Amancha	CACMQ-JUR	2025-12-30





Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito

***Unidad Administrativa de Talento Humano
Gestión de Régimen Administrativo Disciplinario***

“PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS, QUEJAS Y DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS”







CÓDIGO DEL PROCESO

CACMQ-UATH-GRAD-GRQDA-003


Versión 1.0

Diciembre-2025



CÓDIGO: <i>CACMQ-UATH-GRAD-GRQDA-003</i>		VERSIÓN 1.0
“PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS, QUEJAS Y DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS”		
ELABORACIÓN Y APROBACIÓN TÉCNICA		
RUBRO	CARGO	FIRMA
APROBADO POR:	Tnlgo. César Augusto Calvache Carrera Director General del CACMQ	 Firmado electrónicamente por: CESAR AUGUSTO CALVACHE CARRERA Validar únicamente con FirmaEC
REVISADO POR:	Mgs. María Belén Palacios Amancha Responsable de la Unidad de Asesoría Jurídica del CACMQ	 Firmado electrónicamente por: MARIA BELEN PALACIOS AMANCHA Validar únicamente con FirmaEC
REVISADO POR:	Abg. Borys Adrián Cruz Véliz Responsable de la Unidad Administrativa de Talento Humano del CACMQ (E)	 Firmado electrónicamente por: BORYS ADRIAN CRUZ VELIZ Validar únicamente con FirmaEC
ELABORADO POR:	Dr. Jefferson Stalin Valencia Villacís Responsable del Área de Desarrollo de Talento Humano	 Firmado electrónicamente por: JEFFERSON STALIN VALENCIA VILLACIS Validar únicamente con FirmaEC
ASESORÍA METODOLÓGICA		
RUBRO	CARGO	FIRMA
APROBADO POR:	Mgs. Katyana Isabel Rojas Alomoto Responsable de la Unidad de Planificación Institucional del CACMQ	 Firmado electrónicamente por: KATYANA ISABEL ROJAS ALOMOTO Validar únicamente con FirmaEC
REVISADO POR:	Agente 3° 384 Mba. Carlos Alfonso Segura Flores Agente de Control Metropolitano de Quito	 Firmado electrónicamente por: CARLOS ALFONSO SEGURA FLORES Validar únicamente con FirmaEC



ELABORADO POR:	Agente 3° 376 Ing. Carlos Luis Chango Játiva Agente de Control Metropolitano de Quito	 Firmado electrónicamente por: CARLOS LUIS CHANGO JATIVA Validar únicamente con FirmaEC
-----------------------	--	--

IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL DOCUMENTO

Proceso Nivel 1:	Gestión de Régimen Administrativo Disciplinario		
Proceso Nivel 2:	Gestión de Quejas y Denuncias Internas y Externas		
Proceso Nivel 3:	Gestión de Requerimientos, Quejas y Denuncias Administrativas		
Versión del documento:	1.0	Frecuencia de Ejecución:	Bajo demanda
Responsable:	Responsable de la Unidad Administrativa de Talento Humano		

REGISTRO DE VERSIONES

Versión	Descripción de la versión	Realizado /Aprobado por	Mes y año de elaboración	Documentos que se dan de baja con la vigencia de este documento
1.0	Versión inicial	Elaborado: Dr. Jefferson Stalin Valencia Villacís Revisado: Abg. Borys Adrián Cruz Véliz Mgs. María Belén Palacios Amancha Aprobado: Tnlgo. Cesar Augusto Calvache Carrera	Diciembre de 2025	N/A



ÍNDICE

1.	OBJETIVO	5
2.	ALCANCE.....	5
3.	MARCO NORMATIVO	5
3.1.	DOCUMENTOS EXTERNOS	5
3.2.	DOCUMENTOS INTERNOS.....	5
3.3.	LINEAMIENTOS GENERALES	5
4.	DESCRIPCIÓN.....	6
4.1.	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	6
4.2.	CONCEPTUALIZACIÓN DEL PROCESO	7
4.3.	DIAGRAMA DE FLUJO	8
4.4.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	9
5.	INDICADOR	12
6.	TÉRMINOS Y ABREVIATURAS.....	12
6.1.	TÉRMINOS	12
6.2.	ABREVIATURAS	13
7.	DOCUMENTOS, ANEXOS Y REGISTROS.....	14
7.1.	LISTADO DE ANEXOS	14
7.2.	CONTROL DE REGISTROS DEL PROCEDIMIENTO	14
8.	CITAS BIBLIOGRÁFICAS.....	14



1. OBJETIVO

Unificar las acciones para la atención de requerimientos, quejas y denuncias administrativas recibidas en Cuerpo de Agentes de Control, a través de los diferentes canales de atención, su registro, gestión y respuesta, conforme lo establece la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la designación de Responsables de la gestión de requerimientos, quejas y denuncias administrativas, la presentación de la respuesta al solicitante hasta el reporte a los ejecutores de LOTAIP y LOOETA en el GADDMQ.

3. MARCO NORMATIVO

3.1. DOCUMENTOS EXTERNOS

- Constitución de la República del Ecuador.
- Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público (COESCOPE).
- Código Orgánico Administrativo (COA).
- Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP).
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)
- Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos (LOOETA).
- Ley de Protección de Datos Personales (LPDP).
- Acuerdo Interministerial Nro. MTSI-MDT-2020-002 Recepción y Trámites de las Quejas y Denuncias Ciudadanas.
- Acuerdo Ministerial Nro. MINTEL-MINTEL-2022-00030 Política para Receptar y Tramitar los Requerimientos, Quejas y Denuncias de Trámites Administrativos.
- Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2023-076 Norma Técnica para la Gestión de Requerimientos, Quejas y Denuncias Administrativas.
- Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2024-057 Norma Técnica de los mecanismos de calificación del Servicio.

3.2. DOCUMENTOS INTERNOS

- Código Municipal del Distrito Metropolitano de Quito Ordenanza 095-2025
- Resolución AQ-017-2022 Estructura y Estatuto del CACMQ.
- Reglamento Interno de Administración de Talento Humano del CACMQ


3.3. LINEAMIENTOS GENERALES

- El CACMQ informará de manera oportuna a la ciudadanía en general los requisitos y canales de atención a requerimientos, quejas y denuncias administrativas a través de la página web institucional.
- El Responsable de Despacho receptorá los requerimientos, quejas y denuncias administrativas verificando si corresponden a las competencias y funciones del Cuerpo de Agentes de Control.
- La información recibida por el CACMQ para la gestión a requerimientos, quejas y denuncias administrativas, será tratada exclusivamente para brindar la atención ciudadana, de conformidad con la Ley Orgánica de Protección de Datos.
- El CACMQ dispondrá de un diseño específico e implementará el formulario para el registro de requerimientos, quejas y denuncias administrativas.
- Se atenderá de manera preferencial a las personas que integren los grupos de atención prioritaria, generando protocolos en los diferentes canales de atención.
- No se atenderán requerimientos, quejas o denuncias administrativas de carácter anónimo.

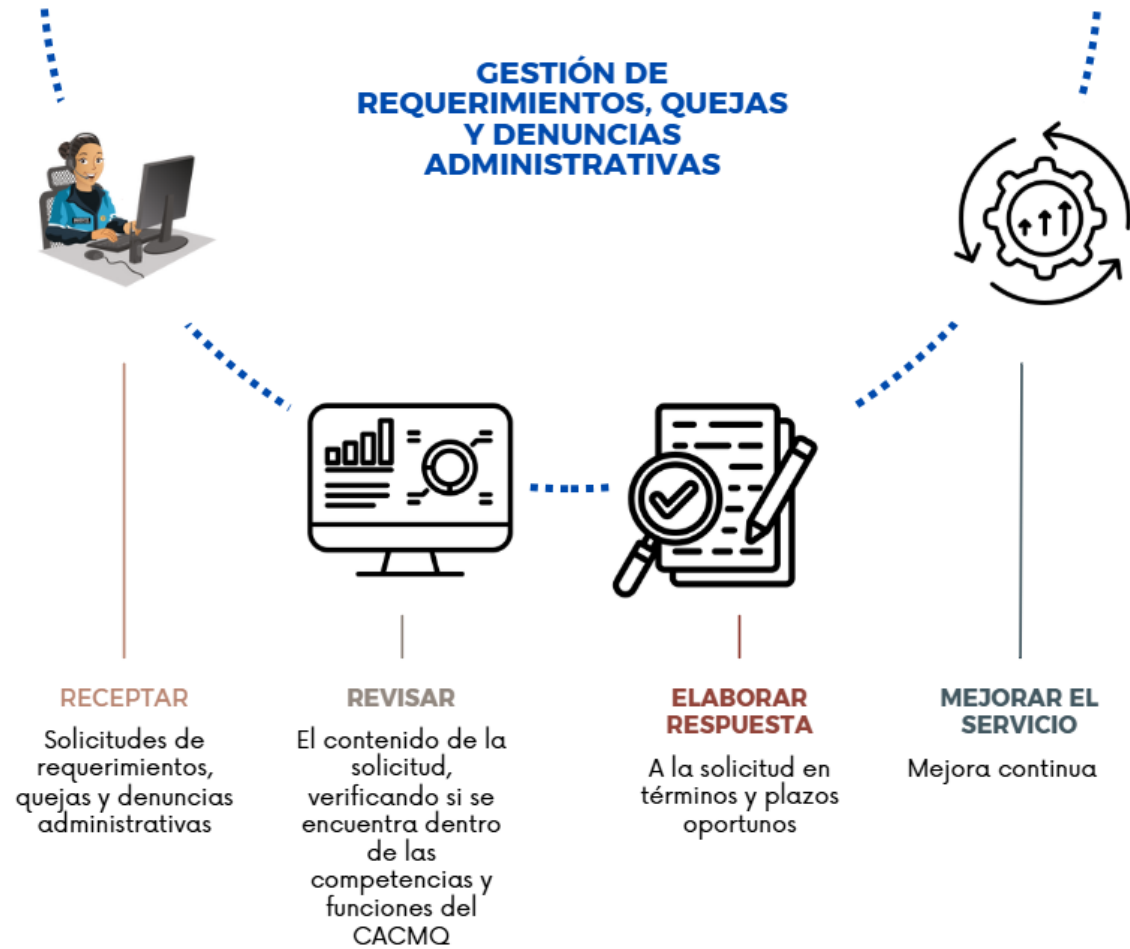


4. DESCRIPCIÓN

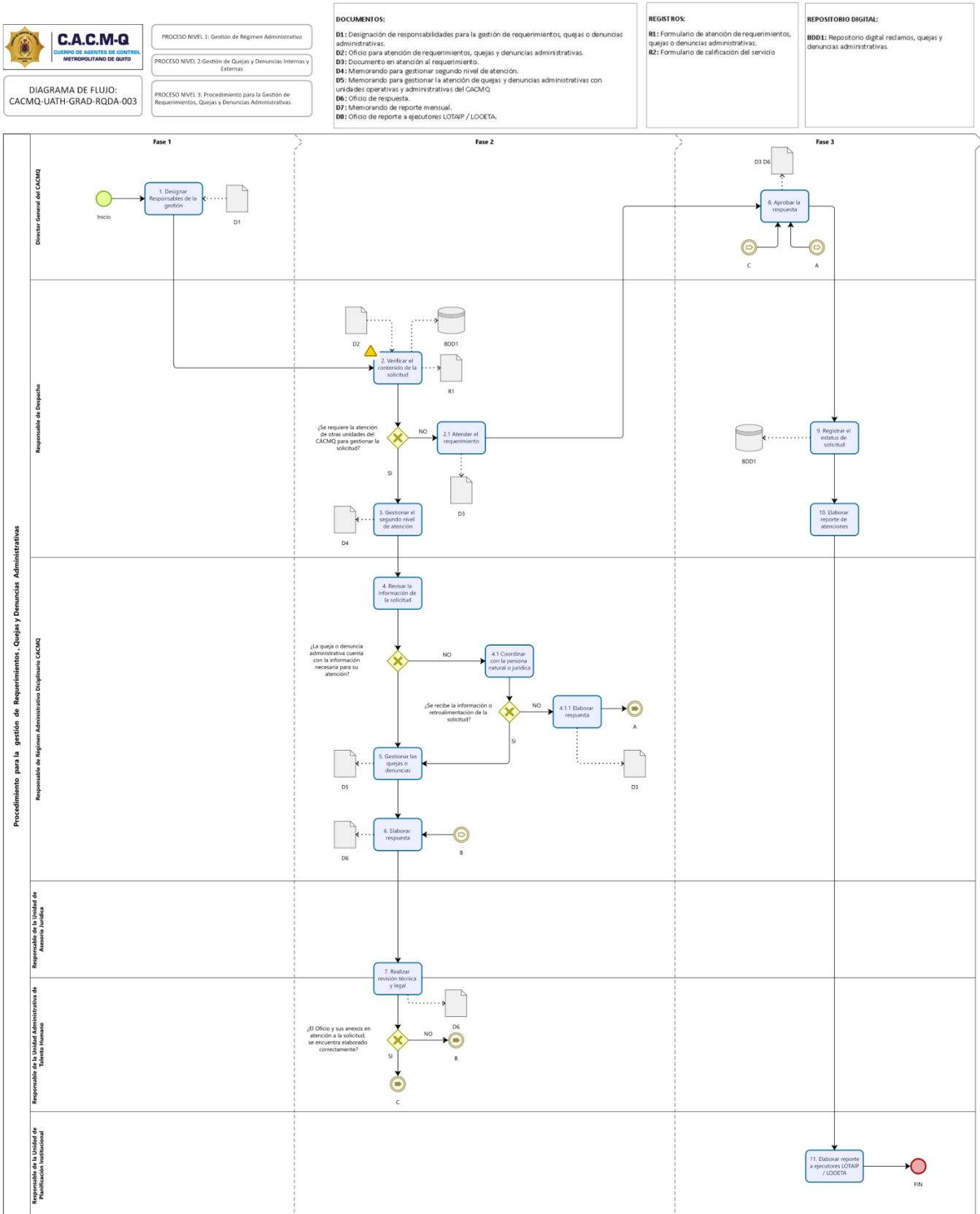
4.1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

 C.A.C.M-Q CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO DE QUITO		1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Gestión de Requerimientos, Quejas y Denuncias Administrativas.	CARACTERIZACIÓN
3. OBJETIVO DEL PROCESO: Unificar las acciones para la atención de requerimientos, quejas y denuncias administrativas recibidas en Cuerpo de Agentes de Control, a través de los diferentes canales de atención, su registro, gestión y respuesta, conforme lo establece la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos. RESPONSABLES DEL RESULTADO: Responsable de la Unidad Administrativa de Talento Humano OBJETIVO ESTRATÉGICO AL QUE CONTRIBUYE: Brindar servicios de calidad, mejorando constantemente la efectividad operativa y administrativa del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano de Quito.			
12. CONTROLES: 1. ACTIVIDAD: 2. Verificar el contenido de la solicitud. CONTROL: Verificar si se requiere la atención de otras unidades del CACMQ para gestionar la solicitud. RESPONSABLE: Responsable de Despacho. FRECUENCIA: Bajo demanda. 2. ACTIVIDAD: 4. Revisar la información de la solicitud para la atención de quejas y denuncias administrativas. CONTROL: Verificar que la queja o denuncia administrativa cuente con la información necesaria para su atención. RESPONSABLE: Responsable de Despacho. FRECUENCIA: Bajo demanda. 3. ACTIVIDAD: 4.1. Coordinar con la persona natural o jurídica que presentó la queja o denuncia. CONTROL: Verificar si se recibe información o retroalimentación de la solicitud. RESPONSABLE: Responsable de Régimen Administrativo Disciplinario. FRECUENCIA: Bajo demanda. 4. ACTIVIDAD: 7. Realizar revisión técnica y legal de la respuesta a la Solicitud de requerimientos, quejas o denuncias administrativas. CONTROL: Verificar si el oficio y sus anexos en atención a la solicitud, se encuentra elaborado correctamente. RESPONSABLE: Responsable de la Unidad Administrativa de Talento Humano / Unidad de Asesoría Jurídica. FRECUENCIA: Bajo demanda.			
9. DOCUMENTACIÓN INTERNA: - Descrito en el procedimiento numeral 3.2	8. DOCUMENTACIÓN EXTERNA: - Descrito en el procedimiento numeral 3.1	10. REGISTROS: - Descritos en el numeral 7 del procedimiento	
7. PROVEEDORES: 1) Personas Naturales 2) Personas Jurídicas	6. ENTRADAS: 1) Solicitud de personas naturales 2) Solicitud de personas jurídicas	11. ACTIVIDADES: ACTIVIDAD INICIAL: 1. Designar responsables de la gestión de requerimientos, quejas y denuncias administrativas. ACTIVIDAD FINAL: 11. Elaborar reporte a ejecutores de LOTAIP / LOOETA en el GAD DMQ.	2. SALIDAS: 1) Respuesta requerimientos, quejas y denuncias administrativas. CARACTERÍSTICAS DE CAUDAL: Atención oportuna a requerimientos, quejas y denuncias administrativas.
13. RECURSOS: SOFTWARE: <ul style="list-style-type: none"> Utilitarios de office Intranet Sistema Documental SITRA HARDWARE: <ul style="list-style-type: none"> Equipos de computo Central telefónica INFRAESTRUCTURA: <ul style="list-style-type: none"> Estaciones de trabajo RECURSOS HUMANOS: <ul style="list-style-type: none"> Responsable de la Dirección General del CACMQ Responsable de Despacho Responsable de Régimen Administrativo Disciplinario Responsable de la Unidad de Asesoría Jurídica Responsable de la Unidad de Planificación Institucional 		5. INDICADOR DE RESULTADO: 1. NOMBRE DEL INDICADOR: Porcentaje de requerimientos administrativos atendidos por el CACMQ FÓRMULA DE CÁLCULO: $(\text{Número de requerimientos administrativos atendidos} / \text{número de requerimientos administrativos recibidos}) * 100$ 2. NOMBRE DEL INDICADOR: Porcentaje de quejas y denuncias administrativas atendidas por el CACMQ FÓRMULA DE CÁLCULO: $(\text{Número de quejas y denuncias administrativas atendidas} / \text{número de quejas y denuncias administrativas recibidas}) * 100$	4. USUARIOS: 1) Personas Naturales 2) Personas Jurídicas
14. RIESGOS: - Descritos en el procedimiento "Gestión de Riesgo Institucional"			

4.2. CONCEPTUALIZACIÓN DEL PROCESO



4.3. DIAGRAMA DE FLUJO





4.4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Pasos	ACTIVIDAD	ROL DEL PARTICIPANTE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS
1	Designar Responsables de la gestión de requerimientos, quejas y denuncias administrativas	Director/a General del CACMQ	<p>Designa mediante memorando los responsables de las Unidades del CACMQ para la gestión de requerimientos, quejas y denuncias administrativas, cumpliendo las siguientes acciones:</p> <p>a) Canales de atención</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presencial / Correo electrónico / Contacto Ciudadano – Delegado de Atención de Despacho de la Dirección General del CACMQ. • Llamada telefónica: Centro de Mando y Comunicaciones. • Aplicaciones / Sistema Especializado: Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. • Redes sociales: Unidad de Comunicación Social. <p>b) Gestión de la información y respuesta</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Gestión Jurídica y legal</i>- Asesoría Jurídica. • <i>Gestión Técnica y Régimen Administrativo Disciplinario</i> – Unidad - Administrativa de Talento Humano. • <i>Gestión administrativa y de recursos</i> - Coordinación Administrativa Financiera. • <i>Gestión de servicios y operativos</i> - Coordinación de Operaciones. <p>c) Reporte al cumplimiento de metodologías implementadas para la atención ciudadana /simplificación de trámites.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Planificación Institucional. 	Circular con designaciones
2	Verificar el contenido de la solicitud	Responsable de Despacho	<p>Verifica que el requerimiento, queja o denuncia administrativa receptadas, corresponda a acciones u omisiones cometidos por el personal de servidores del CACMQ.</p> <p>Como parte del primer nivel de atención, gestiona los requerimientos entre los que se encuentran las preguntas, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones que deben ser atendidas de manera oportuna.</p> <p>Realiza el registro en el Formulario de Atención a Requerimientos, Quejas o Denuncias (número de requerimientos, quejas, denuncias, estableciendo el estatus en el que se encuentran: solventados, pendientes o no procede)</p> <p>Se realiza la siguiente pregunta:</p>	Formulario de atención de requerimientos, quejas o denuncias administrativas



			<p>¿Se requiere la atención de otras unidades del CACMQ para gestionar la solicitud?</p> <p>SI. Pasa a la actividad 3 NO. Pasa a la actividad 2.1</p>	
2.1	Atender el requerimiento	Responsable de Despacho	<p>Atiende el requerimiento de la siguiente manera:</p> <p>a) Verbal: brinda respuesta oportuna, informa de manera presencial o por teléfono.</p> <p>b) Por escrito: elabora documento de respuesta, si el requerimiento, queja o denuncia no corresponde al CACMQ informa la institución o instituciones que corresponde la atención.</p> <p>Solicita la calificación del servicio.</p> <p>Pasa a la actividad 8.</p>	Oficio / Formulario de calificación del servicio
3	Gestionar el segundo nivel de atención a quejas o denuncias administrativas	Responsable de Despacho	<p>Reporta al Responsable de la Unidad Administrativa de Talento Humano las quejas o denuncias presentadas a través del Formulario de Requerimientos, Quejas y Denuncias ciudadanas (en 1 día término)</p>	Memorando
4	Revisar la información de la solicitud para la atención de quejas o denuncias administrativas	Responsable de Régimen Administrativo Disciplinario	<p>Revisa que la queja o denuncia administrativa cuente con la siguiente información:</p> <p>Información de contacto ciudadano</p> <p>a) Identificación (tipo y número de documento). b) Nombres y Apellidos. c) Dirección de correo electrónico. d) Número de teléfono fijo o móvil. e) Dirección de domicilio (opcional). f) Fecha de registro.</p> <p>Detalle del contenido</p> <p>a) Nombre del servidor del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano de Quito. b) Área, Administración Zonal, Unidad Operativa Zonal, Grupo o Equipo de Trabajo en la que labora el servidor del CACMQ. c) Fecha en la que sucedió el evento. d) Descripción clara y precisa respecto al requerimiento, queja o denuncia administrativa. e) Firma física o digital. f) Documentos o anexos de sustento (opcional).</p> <p>Se realiza la siguiente pregunta: ¿La queja o denuncia administrativa cuenta con la información necesaria para su atención?</p> <p>NO. Pasa a la actividad 4.1 SI. Pasa a la actividad 5.</p>	N/A
4.1	Coordinar con la persona natural o jurídica que	Responsable de Régimen	<p>Se realiza la coordinación con la persona natural o jurídica que realizó la queja o denuncia administrativa por medio de correo electrónico, Sistema Documental SITRA o teléfono a fin de</p>	Oficio



	presentó la queja o denuncia	Administrativo Disciplinario	<p>incorporar información, aclaraciones o sustentos necesarios para la atención.</p> <p>El tiempo de espera para la retroalimentación será de 3 días contados a partir del envío, de no existir respuesta se continuará con la información disponible.</p> <p>Se realiza la siguiente pregunta:</p> <p>¿Se recibe la información o retroalimentación de la solicitud? NO. Pasa a la actividad 4.1.1 SI. Pasa a la actividad 4.1.2</p>	
4.1.1	Elaborar respuesta e informar que la queja o denuncia no procede	Responsable de Régimen Administrativo Disciplinario	<p>Elabora documento en respuesta e informa que con los datos presentados no es posible atender la queja o denuncia, solicita se envíe nuevamente la solicitud con la información necesaria. Pasa a la actividad 5.</p>	N/A
5	Gestionar las quejas o denuncias administrativas	Responsable de Régimen Administrativo Disciplinario	<p>Gestiona el procesamiento de la solicitud con las diferentes áreas operativas y administrativas del CACMQ a quien corresponda la atención.</p> <p>Pasa a la actividad 6 literal a.</p>	Memorando
6	Elaborar la respuesta a la Solicitud de requerimientos, quejas o denuncias administrativas	Responsable de Régimen Administrativo Disciplinario	<p>a) Elabora la respuesta a la solicitud, quejas o denuncias administrativas, con los insumos de las Unidades inherentes a la solicitud, en el término de 5 cinco días, contados a partir de la recepción de la solicitud en el CACMQ.</p> <p>b) Realiza correcciones a observaciones presentadas en la revisión técnica. Pasa a la actividad 7.</p>	Oficio
7	Realizar revisión técnica y legal de la respuesta a la Solicitud de requerimientos, quejas o denuncias administrativas	Responsable de la Unidad Administrativa de Talento Humano / Unidad de Asesoría Jurídica	<p>Revisan el Informe en el término de 01 un día, después de ser recibido por medio del Sistema Documental SITRA, mismo que contará con la respuesta de atención a la solicitud de requerimientos, queja o denuncia administrativa; y demás información anexa para la toma de decisiones, mejora de los servicios y atención institucional.</p> <p>Verifica que las respuestas contengan el sustento técnico, de ser el caso se proponen modificaciones.</p> <p>Se realiza la siguiente pregunta:</p> <p>¿El Oficio y sus anexos en atención a la solicitud, se encuentra elaborado correctamente? No. Pasa a la actividad 6 literal b) SI. Pasa a la actividad 8.</p>	Oficio



8	Aprobar la respuesta a requerimientos, quejas o denuncias administrativas	Director General del CACMQ	En el término de 1 día aprueba el oficio y envía la contestación a la persona natural o jurídica que realiza la solicitud a los datos de contacto ciudadano registrados en el trámite.	Oficio
9	Registrar el estatus de solicitud	Responsable de Despacho	Registra el estatus del trámite como: SOLVENTADO O PENDIENTE. Si el trámite ya fue solventado, solicita la calificación del servicio.	Formulario de calificación del servicio
10	Elaborar el reporte de atenciones a requerimientos, quejas y denuncias	Responsable de Despacho	Elabora el reporte, una vez realizado el seguimiento a la atención de solicitudes de requerimientos, quejas y denuncias administrativas recibidos por el CACMQ.	Memorando
11	Elaborar el reporte a ejecutores de LOTAIP/LOOETA en el GADDMQ	Responsable de Planificación Institucional	Realiza el reporte de trámites administrativos, requerimientos, quejas y denuncias ciudadanas a la Secretaría General de Planificación, Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, Dirección de Procesos e ingresa la información correspondiente en las carpetas compartidas de Gobierno Abierto.	Oficio
FIN DEL PROCEDIMIENTO				

5. INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE	META
Porcentaje de requerimientos administrativos atendidos por el CACMQ	(Número de requerimientos administrativos atendidos / número de requerimientos administrativos recibidos) *100	Mensual	Responsable de Despacho	95 % de las solicitudes de requerimientos administrativos son atendidas por el CACMQ.
Porcentaje de quejas y denuncias administrativas atendidas por el CACMQ	(Número de quejas y denuncias administrativas atendidas / número de quejas y denuncias administrativas recibidas) *100	Mensual	Responsable de Unidad Administrativa de Talento Humano	95% de las quejas y denuncias administrativas son atendidas por el CACMQ.

6. TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

6.1. TÉRMINOS

Canales de atención.- Son medios de interacción que las entidades ponen a disposición del ciudadano para que presenten sus requerimientos, quejas y denuncias administrativas;

Contacto ciudadano.- Delegación establecida al Responsable de Despacho del CACMQ para la atención de los trámites administrativos registrados en línea.

Ciudadano.- Es toda 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 en concordancia con la definición de administrado del artículo 3 del Reglamento a la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos;

Denuncias administrativas.- Es la acción que realiza el ciudadano para poner en conocimiento a la máxima autoridad 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, en concordancia con la definición de denuncia de trámite administrativo del artículo 3 de la Política para Receptar y Tramitar los Requerimientos de Quejas y Denuncias de Trámites Administrativos;

Felicitación.- Es una expresión de satisfacción que realiza el ciudadano sobre la prestación de un servicio público;

Niveles de atención.- Es la clasificación a un requerimiento, queja o denuncia administrativa para que sea atendida, para lo cual, se analizará variables como complejidad del caso, unidades administrativas de atención, disponibilidad de información, o su particularidad, según el siguiente detalle:

g.1. Primer Nivel de Atención.- Es la gestión que se puede realizar de manera oportuna a los requerimientos, quejas o denuncias administrativas presentadas, sin la intervención de otras unidades técnicas/administrativas o entidades públicas.

g.2. Segundo u otros Niveles de Atención.- Es la gestión que por la naturaleza de los requerimientos, quejas o denuncias administrativas no puede ser realizada de manera inmediata y requiere ser canalizado a la o las diferentes unidades técnicas/administrativas o entidades públicas para su atención;

Persona Natural.- Es el ser humano con capacidad de adquirir derechos y contraer obligaciones;

Persona Jurídica.- Es la entidad creada por ley con capacidad de adquirir derechos y contraer obligaciones a su nombre.

Pregunta.- Es la consulta verbal o escrita formulada por el ciudadano sobre un servicio público o competencia de la entidad;

Queja o reclamo.- Es aquella acción que presenta el ciudadano 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;

Requerimiento Administrativo.- Es la petición verbal o escrita que realiza el ciudadano respecto a preguntas, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones sobre los servicios que brinda una entidad;

Servicios.- Es el resultado de la ejecución de uno o varios procesos que entregan valor en términos de bienes tangibles e/o intangibles a un segmento de usuarios, garantizando sus derechos y facilitando el cumplimiento de sus obligaciones de conformidad a lo definido en la letra w) del artículo 3 de la Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios emitida mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-0111 de 06 de mayo del 2020;

Solicitud de información.- Es la petición verbal o escrita formulada por el ciudadano a las entidades públicas, respecto de los servicios que prestan y/o el pedido de documentos que reposan en sus archivos, de conformidad a la normativa legal vigente;

Sugerencia.- Es una propuesta que formula el ciudadano a una entidad para mejorar la entrega del servicio;

Trámite administrativo.- Es el conjunto de requisitos, actividades, diligencias, actuaciones y procedimientos que realizan los ciudadanos ante la Administración Pública o ésta de oficio, con el fin de cumplir una obligación, obtener un beneficio, servicio, resolución o respuesta a un asunto determinado; de conformidad a lo definido en el artículo 4 de Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos.

6.2. ABREVIATURAS

- **CACMQ:** Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano de Quito.
- **GADDMQ:** Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito.
- **SITRA:** Sistema de Trámites.



7. DOCUMENTOS, ANEXOS Y REGISTROS

7.1. LISTADO DE ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL ANEXO
FOR01-CACMQ-UATH-GRAD-GRQDA-003	Formulario de atención a requerimientos, quejas y denuncias administrativas
FOR02-CACMQ-UATH-GRAD-GRQDA-003	Formulario de calificación del servicio

7.2. CONTROL DE REGISTROS DEL PROCEDIMIENTO

Código	Nombre del Registro	Responsable del resguardo	Almacenamiento (Ubicación física y/o electrónica)	Indexación o Recuperación (Como se ordenan los registros)	Control de Acceso (Quien tiene acceso al registro)	Tiempo de retención y disposición final.
FOR01-CACMQ-UATH-GRAD-GRQDA-003	Formulario de atención a requerimientos, quejas y denuncias administrativas	Responsable de Unidad Administrativa de Talento Humano	Carpeta compartida Despacho de la Dirección General / Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Cronológico	Responsable de Despacho / Responsable de Unidad Administrativa de Talento Humano / Responsable de la Unidad de Planificación Institucional	2 años
FOR02-CACMQ-UATH-GRAD-GRQDA-003	Formulario de calificación del servicio	Responsable de Despacho / Responsable de Unidad Administrativa de Talento Humano	Carpeta compartida Despacho de la Dirección General / Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Cronológico	Responsable de Despacho / Responsable de Unidad Administrativa de Talento Humano	2 años

8. CITAS BIBLIOGRÁFICAS

Ministerio del Trabajo. (16 de junio de 2023). Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2023-076. *Norma Técnica para la Gestión de Requerimientos, Quejas y Denuncias Administrativas*. Distrito Metropolitano de Quito, Pichincha, Ecuador. Obtenido de <https://www.gob.ec/sites/default/files/2023-06/MDT-2023-076%20NORMA%20TECNICA%20DE%20GESTION%20DE%20REQUERIMIENTOS%20Y%20QUEJAS%2016-6-23-signed.pdf>