

DIRECCIÓN METROPOLITANA A DE SERVICIOS CIUDADANOS

**Municipio de Quito:
con visión de servicio
de calidad para
atender a la
ciudadanía**



FUNDAMENTO NORMATIVO

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

ART 227.- 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

ART. 11 - 52 - 53 - 66

LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PÚBLICO

ART. 1: Principios: La presente Ley se sustenta en los principios de calidad, calidez, competitividad, continuidad descentralización, desconcentración, eficacia, eficiencia, equidad, igualdad, jerarquía, lealtad oportunidad, participación, racionalidad, responsabilidad, solidaridad, transparencia, unicidad y universalidad que promuevan la interculturalidad, igualdad y la no discriminación

ART. 1 - 22 - 130

ACUERDO MINISTERIAL NRO. MDT-2023-076 NORMA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS, QUEJAS Y DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS

DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO ART. 7-8-9-11

La atención al ciudadano constituye el servicio brindado al ciudadano por las entidades públicas con claridad, eficacia, calidad y calidez, con el objeto de identificar sus necesidades a través de los diferentes canales de atención para facilitar el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus deberes y recibir la atención a sus requerimientos, quejas o denuncias administrativas

ACUERDO MINISTERIAL NRO.MDT-2021 250 NORMA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO

ART. 11: Del proceso de evaluación de la calidad del servicio: Estará integrada por las siguientes fases

- a) Autoevaluación institucional*
- b) Evaluación externa*
- c) Planes para la mejora de la gestión*

**DEL PROGRAMA
NACIONAL DE
EXCELENCIA-
PROEXCE**

INFORMACIÓN RELEVANTE - DMSC

MISIÓN- MDMQ

El Municipio del Distrito Metropolitano de Quito es una entidad de gobierno autónomo que brinda servicios ciudadanos con calidad y eficiencia, mediante los cuales ejerce las competencias establecidas por la normativa legal vigente para la administración municipal, dentro de un marco de transparencia y de participación ciudadana.

PRINCIPIOS

a) Principios constitucionales

Calidad

Eficacia

Eficiencia

Igualdad

Transparencia

MISIÓN-DMSC

Dirigir, coordinar y evaluar la atención ciudadana en la prestación de los servicios municipales del GAD del Distrito Metropolitano de Quito, a través de los balcones de servicios y otros canales de atención relacionados, de manera oportuna, ágil y transparente, con calidad y calidez.



350.068

ATENCIONES - BALCONES DE SERVICIOS

294.723

ATENCIONES - CONTACT CENTER

91.670

ATENCIONES - TRÁMITE EN LÍNEA (ACUERDO)

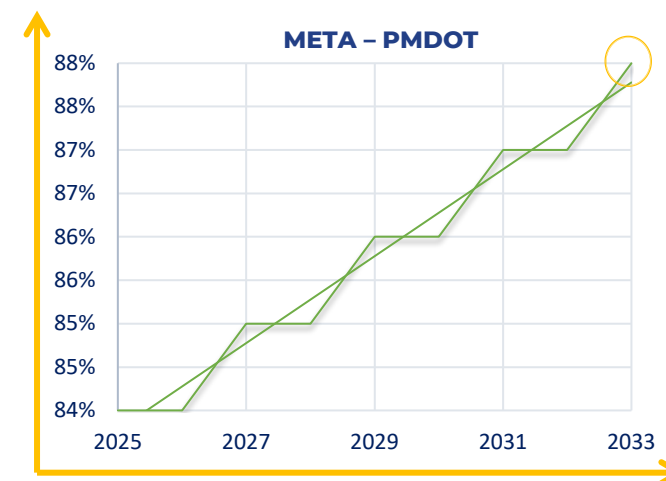
1.600

ATENCIONES - REDES SOCIALES

1'400.000

VISITAS A LA PÁGINA WEB

Fuente de datos: 2023



MEJORAS DE SERVICIOS CIUDADANOS



Quito
Alcaldía Metropolitana
Quito renace



Automatización de trámites municipales

Implementación de nuevas herramientas tecnológicas
OMNICANALIDAD



Optimización de tiempo y recursos en la ejecución de trámites municipales de manera presencial y virtual.
LUAE



Aplicación del nuevo modelo de atención en canales presenciales y virtuales.

Simplificación y homologación de trámites y servicios.



Capacitación y evaluación del servicio de manera trimestral garantizando la calidad del mismo mediante seguimiento continuo.

MUNICIPIO DE QUITO: CON VISIÓN DE SERVICIO DE CALIDAD PARA ATENDER A LA CIUDADANÍA


**Visita nuestros
10 balcones
de servicios**

Quito renace  **Quito**
Alcaldía Metropolitana

Ingresa a

 servicios.quito.gob.ec 
ve a trámites más visitados,
sección consulta de obligaciones.

Quito renace  **Quito**
Alcaldía Metropolitana



**Llámanos al
1800 510 510**
Opción 6

Quito renace  **Quito**
Alcaldía Metropolitana



Nuestras Redes Sociales
@ciudadanosuio



Quito renace  **Quito**
Alcaldía Metropolitana