

DIRECCIÓN METROPOLITAN 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. 11 - 52 - 53 - 66

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

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

DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

ART. 7-8-9-11

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

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
ATENCIÓNES - BALCONES DE SERVICIOS

294.723
ATENCIÓNES - CONTACT CENTER

91.670
ATENCIÓNES - TRÁMITE EN LÍNEA (ACUERDO)

1.600
ATENCIÓNES - REDES SOCIALES

1'400.000
VISITAS A LA PÁGINA WEB

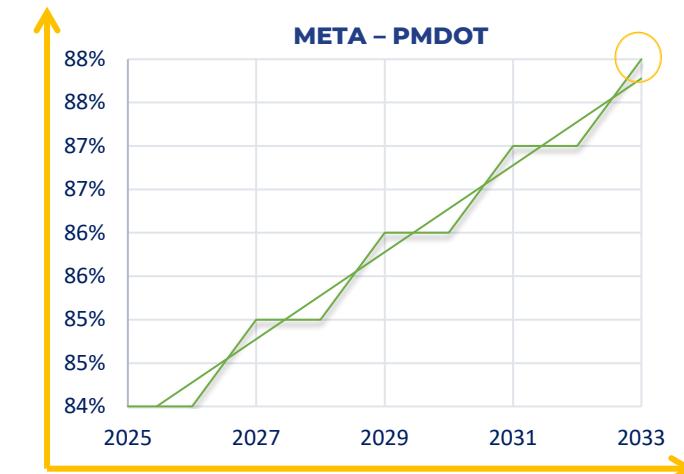
Fuente de datos: 2023



Quito
Alcaldía Metropolitana
Quito renace

82%
SATISFACCIÓN CIUDADANA
2023

83%
SATISFACCIÓN CIUDADANA
2024



MEJORAS DE SERVICIOS CIUDADANOS



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.

Visita nuestros 10 balcones de servicios

Quito renace Quito

Ingresa a

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



Llámanos al
1800 510 510
Opción 6

Quito renace Quito



Nuestras Redes Sociales
@sciudadanosui



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

Quito renace Quito