

RESOLUCIÓN NO. CTMDMQ-004

Señores

Alcaldía Metropolitana

Secretaría General de Planificación

Administración General

Procuraduría Metropolitana

Secretaría de Comunicación

Dirección Metropolitana de Informática

Dirección Metropolitana de Recursos Humanos

Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos

Dirección Metropolitana Financiera

Dirección Metropolitana Administrativa

Dirección Metropolitana de Gestión Documental y Archivo

Comisión Metropolitana de Lucha Contra la Corrupción - Quito Honesto

Presente

12 JUL. 2016

De mi consideración:

El Comité de Transparencia del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, en sesión realizada el 12 de julio de 2016, luego de conocer el informe de la Secretaría General de Planificación sobre la calificación otorgada por la Comisión Metropolitana de Lucha Contra la Corrupción – Quito Honesto, por la publicación de información correspondiente al mes de mayo, así como del informe tendiente a la publicación de información de transparencia relativa al mes de junio del año en curso; en virtud de lo previsto en el artículo 3 de la Resolución de Alcaldía No. A 007, de 10 de febrero de 2016, **RESOLVIÓ:**

- 1) Aprobar la información a ser publicada en los respectivos links de transparencia de la Municipalidad, cuya responsabilidad es de las dependencias municipales poseedoras de la información; y, autorizar su publicación a la Secretaría General de Planificación;
- 2) Recordar a la Secretaría de Comunicación, Dirección Metropolitana de Recursos Humanos y Dirección Metropolitana de Gestión Documental y Archivo, la obligación de notificar por escrito a la Secretaría General de Planificación, una vez que se haya subido la información mensual en los links dispuestos para el efecto;
- 3) Consultar a la Comisión Metropolitana de Lucha Contra la Corrupción – Quito Honesto, sobre el mecanismo a adoptar para dar cumplimiento a lo establecido en

RESOLUCIÓN NO. CTMDMQ-004

el literal d) del artículo 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), considerando para el efecto lo planteado por el señor Administrador General de la Municipalidad, Eco. Miguel Dávila Castillo, mediante oficio No. 1144 de 12 de julio de 2016, con relación a los servicios que ofrece la Municipalidad y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones; y,

- 4) Felicitar a las dependencias municipales poseedoras de información, por su valiosa colaboración para que la calificación por concepto de monitoreo de información pública de la Municipalidad haya incrementado de manera muy satisfactoria con la implementación de las políticas planteadas por el Comité, incentivándolas para que en el futuro continúen con su importante aporte para que la Municipalidad cuente con los más altos estándares en materia de transparencia y acceso a la información pública en beneficio de la ciudadanía.

Atentamente,



Abg. Diego Cevallos Salgado
Secretaria del Comité de Transparencia del
Municipio del Distrito Metropolitano de Quito (S)

DSCS

SECRETARÍA GENERAL CORREGIMIENTO METROPOLITANO	RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS HORA: 12h46
QUITO ALCALDÍA	12 JUL 2016 Nº 1246
NÚMERO DE HOJA:	

Comité de Transparencia
12/07/2016
 Oficio. N° 01144
 Quito,
 12 JUL 2016

QUITO
 ADMINISTRACIÓN GENERAL

Arquitecta
 Samia Peñaherrera
PRESIDENTA COMITÉ DE TRANSPARENCIA
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Presente;

Asunto: Evaluación Art 7. literal d) Servicios, cumplimiento Ley de Transparencia.

Para dar cumplimiento a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la información Pública (LOTAIP), la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, es la dependencia encargada de reportar mensualmente la información del literal **d) Servicios** "la cual se refiere a los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones.

Por la razón antes citada, la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos ha realizado un análisis de la matriz, específicamente los tres últimos atributos de evaluación que se deben reportar conforme lo establecido por la Defensoría del Pueblo, identificándose lo siguiente:

1. Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual y acumulado)

Los Balcones de Servicio de las Administraciones Zonales cuentan con un sistema administrador de flujo de colas que permite conocer la cantidad de solicitudes de trámites, consultas de los distintos servicios municipales de manera general, sin embargo la gestión de trámites atendidos o solicitudes procesadas son gestionadas por los sistemas transaccionales municipales administrados por cada dependencia responsable de cada proceso.

El sistema de administrador de flujos de colas en mención registra la información general del trámite a realizar y almacena la satisfacción del ciudadano en relación a la atención recibida por el funcionario en ventanillas universales, es decir no cuantifica la tipología específica de cada trámite, así como tampoco registra la satisfacción final del usuario luego de haber realizado el mismo.

Adicionalmente existen tramites dentro de la matriz que no se realizan en los Balcones de servicio en estos casos la DMSC no tiene información general de los mismos.

2. Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio

La Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos realiza estudios cuantitativos para conocer la percepción de satisfacción del ciudadano en relación a los servicios que se prestan en los Balcones de las Administraciones Zonales, esta evaluación es integral de acuerdo al ciclo del servicio, tomando en cuenta todos los atributos que intervienen en el mismo. El procesamiento de la información recolectada arroja resultados generales y por áreas de servicio, mas no por trámite en específico.

Para la realización de dichos estudios la DMSC definió una periodicidad trimestral basada en la metodología definida para la aplicación de los mismos.

Es importante mencionar que para implementar este tipo de estudios de manera mensual se debe tomar en cuenta que los costos asociados al proceso de medición son demasiado altos y se debería contratar a personal permanente a tiempo completo para realizar este tipo de actividades y aun así no se podría contar con la información a detalle.

La realización de estudios mensuales de satisfacción con el mismo enfoque en la mayoría de los casos no permite establecer objetivos claros de mejora, diseñar estrategias eficientes que se puedan implementar adecuadamente y como resultado del mismo no es posible implantar acciones correctoras.

Bajo estas consideraciones, el MDMQ en el corto plazo no posee el nivel de detalle requerido en la matriz de la LOTAIP artículo 7 literal d, razón por la cual pongo en su conocimiento, con la finalidad de que a través del Comité de Transparencia se establezca un plan de gestión para solventar esta particularidad, y consultar al organismo de control si la información de carácter general que si poseemos es útil para los fines pertinentes.

En éste sentido solicito que el asunto motivo de ésta comunicación, sea considerado en el orden del día de la sesión del Comité de Transparencia del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, a realizarse el martes 12 de julio de 2016.

Por la gentil atención anticipo mi agradecimiento.

Atentamente;



Miguel Dávila Castillo
ADMINISTRADOR GENERAL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

Elaborado por: MCaleno 20160708



cc. Abg. María Elisa Holmes Roldós/Secretaria de la Comisión
cc. Ing. Carlos Andrés Flores/Director Metropolitano de Servicios Ciudadanos