

Oficio Nro. PR-DSPCS-2019-0133-O

Quito, D.M., 17 de julio de 2019

Asunto: Evaluación de Servicios para Trámites en Línea - Nuevo link

Señorita Magíster

Maria Julia Burneo Nuñez

Directora de Planificación y Gestión Estratégica

**AGENCIA NACIONAL DE REGULACIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA
SANITARIA - ARCSA, DR. LEOPOLDO IZQUIETA PÉREZ**

Señorita Magíster

Catherine de Lourdes Infantes Mantilla

Coordinadora General de Tecnologías de la Información.

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Señor Economista

Lenin Fabricio Rodriguez Yanez

Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica

**MINISTERIO DE PRODUCCIÓN, COMERCIO EXTERIOR, INVERSIONES Y
PESCA**

En su Despacho

De mi consideración:

En cumplimiento de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, que en el artículo 22 **Mecanismos de calificación del servicio**, establece, “*Las entidades reguladas por esta Ley deberán implementar mecanismos, de preferencia electrónicos, para que los usuarios califiquen la atención recibida por parte de los servidores públicos (..)*”, la Presidencia de la República a través de la Dirección de Simplificación de Trámites y Calidad de Servicios de la Subsecretaría de Administración Pública y Transparencia, en coordinación con el Ministerio de Trabajo y el Ministerio de Telecomunicaciones como instituciones rectoras de la calidad del servicio y del desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación respectivamente, han desarrollado la ***Evaluación de Servicio para trámites en línea.***

Mediante Oficio Nro. PR-DSPCS-2019-0122-O de 21 de mayo de 2019 se oficializó el inicio de la fase piloto de la **Evaluación de Servicios para Trámites en Línea** remitiendo los links de medición para cada uno de los trámites designados por el equipo técnico de su institución; posteriormente y en coordinación con los equipos de trabajo del Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información y el Ministerio de Trabajo, se analizaron los resultados de la fase inicial de medición, mismos que se anexan a esta comunicación, para su conocimiento.

Oficio Nro. PR-DSPCS-2019-0133-O

Quito, D.M., 17 de julio de 2019

Así también, se resolvió tener un nuevo período de medición entre el 23 de julio y el 23 de agosto de 2019, con la modificación del rango de valoración de Likert de 5 puntos, para lo cual se solicita habilitar el siguiente link hasta el 22 de julio de 2019, en los trámites por ustedes designados:

<http://encuestas.gobiernoelectronico.gob.ec/index.php/266568/lang-es>

INSTITUCIÓN	TRÁMITE
SENESCYT	Acreditación de Investigadores y científicos
SENESCYT	Asignación o reactivación del código issn
ARCSA	ARCSA-017 Emisión de Permisos de Funcionamiento para establecimientos sujetos a control y vigilancia sanitaria
ARCSA	ARCSA-016 Emisión de Certificados de Buenas Prácticas de Manufactura, Almacenamiento, Distribución y Transporte
MPCEIP	Registro de Producción Nacional - RPN
MPCEIP	Registro Único Artesanal - RUA
MPCEIP	Registra tu MIPYME - RUM

Para realizar un adecuado análisis de los resultados de las encuestas de la fase piloto, se solicita muy comedidamente remitir a esta Dirección la cantidad de transacciones generadas por cada uno de los trámites **en el período del 20 de mayo al 20 de junio de 2019**, resultados que se obtienen a través de los propios sistemas en línea de sus instituciones; así también, el día 26 de agosto de 2019, solicito comedidamente se sirvan remitir la cantidad de transacciones por cada uno de los trámites que participan en el **piloto generado del 23 de julio al 23 de agosto de 2019**.

Quedamos atentos a cualquier consulta referente a este tema y en el caso de requerir información adicional, solicitamos comedidamente comunicarse al teléfono 023827000 ext 7074 y 7373 con María Fernanda Gavilánez o Gabriela Velasco, técnicas de la Dirección de Simplificación de Trámites y Calidad de Servicios.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

DIOS, PATRIA Y LIBERTAD



Oficio Nro. PR-DSPCS-2019-0133-O

Quito, D.M., 17 de julio de 2019

Documento firmado electrónicamente

Srta. María Gabriela Ayala Mantilla

DIRECTORA DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES Y CALIDAD DE SERVICIOS

Anexos:

- resultados_evaluacion_servicios_en_linea_piloto.zip

Copia:

Señor Máster

Oscar Alexis Uquillas Otero

Subsecretario de la Administración Pública y Transparencia

Señor Magíster

Raúl Javier Jara Iñiguez

Subsecretario de Estado - Gobierno Electrónico

MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Señor Magíster

Pablo Javier Veintimilla Vargas

Director Nacional - Provisión de Servicios Electrónicos

MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Señor Magíster

Juan Carlos Castillo Moreno

Gerente Institucional - Gobierno Electrónico

MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Señor Ingeniero

Christian Andrés Viteri Proaño

Especialista de Seguimiento al Plan Nacional de Gobierno Electrónico - Provisión de Servicios Electrónicos

MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Señor Abogado

Pablo Fernando Ibarra Estévez

Director de Servicios, Procesos e Innovación

MINISTERIO DEL TRABAJO

Señor Ingeniero

Santiago Fabián Castillo Castillo

Servidor Público 7

MINISTERIO DEL TRABAJO

Señora Ingeniera

María Fernanda Gavilanez Araujo

Analista



Oficio Nro. PR-DSPCS-2019-0133-O

Quito, D.M., 17 de julio de 2019

Señora Magíster
Dayse Virginia Espinosa Palomeque
Especialista

Señora Magíster
Eugenia Priscila Villarreal Palomeque
Especialista

Señorita Licenciada
Gabriela Nathalia Velasco Rengifo
Analista

gv