

**INSTRUCTIVO DEL PORTAL DE  
FELICITACIONES, PREGUNTAS,  
QUEJAS, SUGERENCIAS Y  
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE  
LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA**

**Coordinación General de  
Planificación y Gestión Estratégica**

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01	Emisión de la primera versión del Instructivo del Sistema de Requerimientos de Preguntas, Quejas, Sugerencias, Solicitudes de Información y Felicitaciones.	29/06/2023
02	Emisión de la segunda versión del Instructivo del Portal de Requerimientos de Felicitaciones, Preguntas, Quejas, Sugerencias y Solicitudes de Información.	29/09/2023

**ACTA DE APROBACIÓN**

<b>Nombre del Documento:</b>		<b>Código: DPSCCS-PA-P06-I01</b>	
<b>INSTRUCTIVO DEL PORTAL DE FELICITACIONES, PREGUNTAS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.</b>		<b>Versión: 2.0</b>	
<p><b>Este documento es de propiedad exclusiva de la Presidencia de la República del Ecuador, se prohíbe su reproducción y/o distribución parcial o total, y el uso o comunicación de su contenido, sin previa autorización escrita.</b></p>			
<b>1</b>	<b>ELABORADO POR:</b>		
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
Mgs. Jessica Panchi Luzuriaga.	Analista de Planificación e Inversión.	29/09/2023	
<b>2</b>	<b>APROBADO POR:</b>		
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
Mgs. Luis Eduardo Acosta.	Director de Procesos, Servicios, Calidad y Comunicación Social, Subrogante.	29/09/2023	
Ing. Andrés Cabezas Heredia.	Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica.	29/09/2023	

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD:** El contenido y uso de este documento es de exclusiva responsabilidad del área usuaria, los cambios futuros que se requieran al mismo, deberán ser canalizados con la Dirección de Procesos, Servicios, Calidad y Comunicación Social o quien hiciera sus veces, área encargada de la administración y publicación de los documentos de procesos institucionales.

**DECLARACIÓN DE VALIDEZ:** Este documento ha sido aprobado con firma electrónica, lo que proporciona validez, integridad y no repudio de la información. La impresión del documento no garantiza su vigencia y se considerará como copia no controlada.

## CONTENIDO

1. PROPÓSITO.....	5
2. ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	5
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS.....	5
3.1 TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	5
3.2 ABREVIATURAS.....	6
4. BASE LEGAL.....	6
5. CONTENIDO TÉCNICO DEL DOCUMENTO.....	8
6. ANEXOS.....	14

### **Presidencia de la República del Ecuador**

Dirección: García Moreno N10-43 entre Chile y Espejo

Código postal: 170401 / Quito-Ecuador

Teléfono: +593-2 382 7000

[www.presidencia.gob.ec](http://www.presidencia.gob.ec)



## 1. PROPÓSITO

Describir los pasos y lineamientos necesarios para la atención de felicitaciones, preguntas, quejas, sugerencias y solicitudes de información, de acuerdo a los servicios y trámites que presta la Presidencia de la República a la ciudadanía e instituciones públicas en general.

## 2. ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

**Desde:** Requerimiento virtual/físico de FPQSS.

**Hasta:** Respuesta al requerimiento realizado por el usuario.

**Ámbito de Aplicación:** Presidencia de la República, Usuarios e Instituciones en general.

## 3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

### 3.1 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- ❖ Felicitaciones: Expresiones de satisfacción y reconocimiento por parte de la ciudadanía en general, respecto a los servicios que ofrece la institución o al desempeño de funcionario específico.
- ❖ Preguntas: Enunciado interrogativo que se emite con la intención de conocer algo u obtener alguna información sobre algún servicio brindado por la institución
- ❖ Quejas: Expresar la insatisfacción o reclamo sobre un servicio brindado por un funcionario o por la entidad pública.
- ❖ Requerimiento: Es la petición verbal o escrita que realiza el ciudadano respecto a preguntas, solicitudes de información, sugerencias y felicitaciones sobre los servicios que brinda una entidad.
- ❖ Sugerencias: Expresar propuestas para la mejora de servicios o atención al usuario que brinda el funcionario o la entidad pública.
- ❖ Solicitudes de Información: Permite solicitar información pública respecto a los servicios que brinda la institución, se entiende por información pública, todo documento en cualquier formato, la cual fue creada en sus funciones u obtenida por ella y se encuentren bajo su responsabilidad.

### 3.2 ABREVIATURAS

- ❖ FPQSS: Felicitaciones, Preguntas, Quejas, Sugerencias y Solicitudes de Información.

## 4. BASE LEGAL

La Dirección de Procesos, Servicios, Calidad y Comunicación Social, ha elaborado el presente instructivo, en relación con los artículos 1 y 5 de la Norma Técnica para la atención de Preguntas, Quejas, Sugerencias, Solicitudes de Información y Felicitaciones y artículos 1, 3 y 6 de la Norma Técnica para la Gestión de Requerimientos, Quejas y Denuncias Administrativas.

***Norma de Preguntas, Quejas, Sugerencias, Solicitudes de información y Felicitaciones formuladas a Entidades de la Función Ejecutiva, Acuerdo de la Secretaría Nacional de la Administración Pública 1423, publicada en Registro Oficial 646 de 10 de diciembre del 2015.***

*“Art. 1.- Objeto. - La presente Norma Técnica tiene por objeto establecer un procedimiento estandarizado para que las entidades de la Administración Pública Central, Institucional y que dependen de la Función Ejecutiva, APCID; presten atención oportuna y motivada a las preguntas, quejas, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones, generadas por los usuarios de los servicios públicos, en el marco de los principios constitucionales que regulan la administración pública”*

*Art. 5.- De los responsables institucionales.- Las unidades de Gestión del Cambio de Cultura Organizativa o quien haga a sus veces en cada una de las entidades de la APCID, serán las responsables directas de la atención oportuna y motivada de las preguntas, quejas, sugerencias, solicitudes de información y recepción de felicitaciones formuladas por los usuarios de los servicios públicos.”*

***Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2023-076 con el cual se expide la Norma Técnica para la Gestión de Requerimientos, Quejas y Denuncias Administrativas***

*“Artículo 1.- Del objeto.- Esta norma tiene por objeto establecer los lineamientos que deberán aplicar las entidades públicas para la recepción y gestión de los requerimientos, quejas y denuncias administrativas.*

*Artículo 3.- De las definiciones.- Para efectos de aplicación de la presente norma, se considerarán los siguiente términos:*

## Presidencia de la República del Ecuador

Dirección: García Moreno N10-43 entre Chile y Espejo

Código postal: 170401 / Quito-Ecuador

Teléfono: +593-2 382 7000

[www.presidencia.gob.ec](http://www.presidencia.gob.ec)

a) *Bitácora.- Es el registro de la información que la entidad pública deberá realizar cuando recepte y gestione los requerimientos, quejas y denuncias administrativas presentadas por el ciudadano*

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

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

i) *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;*

j) *Requerimiento.- 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;*

l) *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;*

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

**Artículo 6.- De las entidades públicas.- Para la gestión de requerimientos, quejas y denuncias administrativas de los ciudadanos se considerarán los siguientes interventores:**

**2. De las Unidades de Planificación y Gestión Estratégica Institucional o quien hiciere sus veces.- Le corresponde:**

a) *A más de las competencias que dispone dentro de la entidad, será la contraparte técnica para el ente rector del trabajo en los temas relacionados, al estado y cumplimiento de atención a requerimientos, quejas y denuncias administrativas;*

b) *Socializar, implementar y dar cumplimiento a las metodologías y herramientas que sean objeto de la presente norma, en coordinación con las unidades que prestan servicios a la ciudadanía según su nivel de desconcentración; y,*

c) Comunicar al ente rector de simplificación de trámites el estado actual de los requerimientos recibidos de manera semestral de conformidad a las directrices que emita para el efecto”

## 5. CONTENIDO TÉCNICO DEL DOCUMENTO

**El procedimiento para efectuar una felicitación, pregunta, queja, sugerencia o solicitud de información de nuestros servicios institucionales, a través del canal virtual, será el siguiente:**

1. Ingresar a la página web de la Presidencia de la República: <https://www.presidencia.gob.ec/>
2. Escoger en temas importantes “Requerimientos FPQSS”
3. Presionar en el botón “Acceder a Formulario FPQSS”
4. Llenar el formulario con la información solicitada a continuación:

The screenshot shows a web form titled "Portal de Felicitaciones, Preguntas, Quejas, Sugerencias y Solicitudes de Información sobre Trámites Institucionales". The form includes the following fields and options:

- Servicio Institucional:** Dropdown menu.
- Trámite Institucional:** Dropdown menu.
- Tipo Requerimiento:** Dropdown menu.
- Descripción del requerimiento:** Text input field with a placeholder "Indique su requerimiento".
- Canal Atención:** Dropdown menu.
- Tipo Documento:** Dropdown menu.
- Número de documento:** Text input field with a search icon and a green button "Click en el botón para buscar".
- Fecha de Expedición de Cédula:** Date selector with a dropdown arrow and a green button "Formato: AAAA/MM/DD".
- Nombres y Apellidos:** Text input field.
- Correo electrónico:** Text input field with a checkmark icon and a green button "Click para la verificación correo".
- Código de validación:** Text input field with a checkmark icon and a green button "Click para validar correo".
- Número Telefónico:** Text input field.
- Presencia de domicilio:** Dropdown menu.
- Ciudad de domicilio:** Dropdown menu.
- Dirección de domicilio:** Text input field.
- Respuesta física o digital:** Dropdown menu.

**Presidencia de la República del Ecuador**

Dirección: García Moreno N10-43 entre Chile y Espejo

Código postal: 170401 / Quito-Ecuador

Teléfono: +593-2 382 7000

[www.presidencia.gob.ec](http://www.presidencia.gob.ec)



**Servicio institucional:** Campo para elección individual.

1. Guianza en los Museos de Presidencia
2. Atención de Requerimientos Ciudadanos
3. Atención de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública
4. Certificación de documentos bajo custodia del Archivo Intermedio de la Administración Pública.
5. Validación de herramientas de archivo de las entidades públicas.
6. Alineación de productos comunicacionales a las directrices del ente rector
7. Validación de uso de medios de transporte.

Dependiendo de la elección del servicio institucional, se visualizará lo siguiente:

**Trámite Institucional:** Campo para elección individual.

- 1.1 Ingreso a los Museos de la Presidencia de la República
- 2.1 Solicitud de Requerimientos Ciudadanos
- 3.1 Solicitud de Acceso a la Información Pública
- 4.1 Atención de requerimientos de emisión de copias certificadas del fondo documental bajo custodia del Archivo de la Administración Pública.
- 5.1 Requerimiento de validación del Cuadro General de Clasificación Documental y la Tabla de Plazos de Conservación Documental
- 6.1 Aprobación de Planes de Comunicación
- 6.2 Emisión de Aavales para las Acciones Comunicacionales de Proyectos de Inversión.
- 7.1 Atención de requerimientos de uso de medios de transporte a cargo de las Fuerzas Armadas o Policía Nacional para los usuarios autorizados.

**Tipo Requerimiento:** Campo para elección individual.

Cuando el ciudadano/ usuario seleccione el servicio Institucional Nro. 1,2,4,5, 6 o 7 se mostrará las siguientes opciones y podrá elegir el Tipo Requerimiento:

- Felicitaciones
- Pregunta
- Queja
- Sugerencia

Cuando el ciudadano/ usuario seleccione el Servicio Institucional Nro. 3, se mostrará las siguientes opciones:

- Felicitaciones

- Pregunta
- Queja
- Sugerencia
- Solicitudes de Información

**Descripción del requerimiento:** Campo alfanumérico en el cual el ciudadano/ usuario podrá digitar el requerimiento.

**Canal Atención:** Campo con opciones para escoger:

- Presencial
- Telefónico
- Virtual – Redes Sociales

Cuando el ciudadano/ usuario seleccione el canal de atención **Virtual – Redes Sociales**, se habilitará el campo **Redes Sociales** con las siguientes opciones de selección:

- Twitter
- Instagram
- Facebook
- TikTok
- Youtube
- Otros

**Tipo Documento:** Los tipos de documentación de identificación de los usuarios puede ser:

- Cédula
- Pasaporte
- Otro

**Número de documento y Fecha de Expedición de Cédula:**

- Para los Requerimientos de *Felicitaciones, Preguntas y Sugerencias*, se realizará la validación del número de documento de identificación del ciudadano/ usuario con el aplicativo del Registro Civil y el usuario deberá ingresar manualmente sus nombres y apellidos completos. En el caso de que el usuario ingrese un número de cédula incorrecto, el sistema emitirá un mensaje al usuario indicando que el número de cédula no está correcto y se deshabilitará el campo de *Nombres y Apellidos* así como los siguientes campos.

- Para el tipo de requerimiento *Queja y Solicitudes de Información*, se realizará la validación del número de documento de identificación del

ciudadano/ usuario con el aplicativo del Registro Civil, trayendo los nombres completos del usuario desde dicha plataforma.

- Adicionalmente se aplicará una nueva seguridad que es la **“Fecha de Expedición de Cédula”** lo que será validado por el aplicativo del Registro Civil, el formato de dicho campo es: Año/ Mes/ Día. Ej: 2025/05/25.

- Para personas extranjeras deberán colocar el número de documento que disponga.

**Nombres y Apellidos:** Corresponde al nombre del usuario ciudadano/ usuario que realizó el requerimiento y se cargará de acuerdo al tipo de requerimiento que seleccione el usuario/ciudadano, en el caso el requerimiento seleccionado sea queja o solicitud de información, se cargará automáticamente este campo, en el caso de que el requerimiento seleccionado sea felicitación, pregunta o sugerencia, el usuario completará sus nombres y apellidos manualmente, una vez que la validación del número de documento de identificación del ciudadano/ usuario sea correcta.

**Correo Electrónico:** Corresponde al correo electrónico que disponga el ciudadano/ usuario. Campo obligatorio y con verificación de correo válido. El sistema enviará un correo electrónico con el código de validación que el ciudadano/ usuario deberá ingresar en el sistema para la respectiva validación del mismo.

**Código de validación:** El ciudadano/ usuario ingresará el código de validación que fue enviado al correo que registró en el campo de correo electrónico. Dicho campo será un código conformado por 6 dígitos.

**Número Telefónico:** Campo obligatorio numérico que corresponde al número telefónico de contacto del usuario.

**Provincia de domicilio:** Campo obligatorio de selección que corresponde a la provincia.

**Ciudad de domicilio:** Campo obligatorio de selección que corresponde a la ciudad.

**Dirección de domicilio:** Campo obligatorio alfanumérico que corresponde a la dirección de domicilio del ciudadano/ usuario.

**Respuesta física o digital:** Cuando el ciudadano/ usuario escoja el Servicio *“Atención de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública”*, Trámite: *“Solicitud de Acceso a la Información Pública”* tipo de requerimiento de *Solicitudes de Información*, el sistema le mostrará el

campo de *RESPUESTA FÍSICA O DIGITAL* con opción de selección *Formato Físico o Forma Digital*.

5. Recibir la respuesta a tu requerimiento.

***El procedimiento para efectuar una felicitación, pregunta, queja, sugerencia o solicitud de información a través de canales físicos sobre nuestros servicios institucionales, será el siguiente:***

1. Recibir el servicio en cualquiera de nuestras dependencias, Chile Oe6-21, Calle García Moreno N2-04 y calle Bolívar, calle Teniente Gonzalo Gallo y Av. De la Prensa.
2. Solicitar el formulario físico "Formulario de Registro de Requerimientos (Anexo 8)".
3. Llenar el formulario (Anexo 8) con la información solicitada.
4. Depositar el formulario en los buzones físicos existentes o entregar a la persona que le brindó el servicio.
5. Recibir respuesta del requerimiento, mediante el canal que el ciudadano haya escogido para su respuesta, sea físico o digital.

**Los servicios y trámites que actualmente la institución presta a la ciudadanía e instituciones en general son los siguientes:**

CÓDIGO	SERVICIO	TRÁMITE
<b>PR-001</b>	Guianza en los Museos de Presidencia	Ingreso a los Museos de la Presidencia de la República
<b>PR-002</b>	Atención de Requerimientos Ciudadanos	Solicitud de Requerimientos Ciudadanos
<b>PR-003</b>	Atención de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública	Solicitud de Acceso a la Información Pública
<b>PR-004</b>	Certificación de documentos bajo custodia del Archivo Intermedio de la Administración Pública	Atención de requerimientos de emisión de copias certificadas del fondo documental bajo custodia del Archivo de la Administración Pública.

## Presidencia de la República del Ecuador

Dirección: García Moreno N10-43 entre Chile y Espejo

Código postal: 170401 / Quito-Ecuador

Teléfono: +593-2 382 7000

[www.presidencia.gob.ec](http://www.presidencia.gob.ec)

<b>PR-005</b>	Validación de herramientas de archivo de las entidades públicas.	Requerimiento de validación del Cuadro General de Clasificación Documental y la Tabla de Plazos de Conservación Documental.
<b>PR-006</b>	Alineación de productos comunicacionales a las directrices del ente rector Alineación de productos comunicacionales a las directrices del ente rector	Aprobación de Planes de Comunicación
		Emisión de Avals para las Acciones Comunicacionales de Proyectos de Inversión
<b>PR-007</b>	Validación de uso de medios de transporte.	Atención de requerimientos de uso de medios de transporte a cargo de las Fuerzas Armadas o Policía Nacional para los usuarios autorizados.

Para mayor información de nuestros servicios y trámites institucionales se encuentran cargados en el portal [gob.ec](https://www.gob.ec), en el siguiente link: <https://www.gob.ec/pr>

## 6. ANEXOS

### 1. (Anexo 8)

**GUILLERMO LASSO  
PRESIDENTE**

ANEXO 8 - PROGRAMAS DE REQUERIMIENTO DE RESPONSABILIDAD

SISTEMA DE REQUERIMIENTOS CON-CONTRATACIÓN

En el día Ciudadano

Categoría de Ciudadanía	Ejecutivos	<input type="checkbox"/>	Prestado de servicios	
	Profesionales	<input type="checkbox"/>	Ciudadanía Ejecutiva	
	Otro	<input type="checkbox"/>	Ciudadanía Profesional	

Áreas de desarrollo de Ciudadanía Ejecutiva y Profesional

Otras Áreas Ejecutiva / Profesional

En los Gobiernos de la Inscripción (esta sección debe ser registrada por cada entidad)

Nombre de institución	
Nombre de institución Ecuador	
Nombre	
Dirección	
Medio de contacto	

Tipo de requerimiento

Tipo de requerimiento	Pregunta	<input type="checkbox"/>	Respuesta	<input type="checkbox"/>	Sugerencia	<input type="checkbox"/>	Solicitud de información	<input type="checkbox"/>	Otra solicitud	<input type="checkbox"/>
-----------------------	----------	--------------------------	-----------	--------------------------	------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	----------------	--------------------------

En el día de requerimiento

Descripción de requerimiento	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p style="font-size: 8px; font-weight: bold;">¿Es una solicitud de información?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> </div>
------------------------------	--

¿Es una solicitud de información?

SI     NO

Firma del Usuario

\_\_\_\_\_

Fecha

\_\_\_\_\_

Verifique con los datos de la institución que se ingresó al requerimiento antes y de ser necesario en el sistema de requerimientos

No se debe olvidar ser registrado por la entidad

Revisión del requerimiento