

# **INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS**

## **Coordinación Zonal 6**

**Ejercicio fiscal: 2021**

## Tabla de contenido

Objetivo .....	3
Cuerpo o desarrollo del informe .....	4
Gestión Técnica.....	4
Gestión de Talento Humano .....	11
Gestión Administrativa.....	11
Gestión Financiera .....	12
Gestión de Planificación.....	13
Gestión de Comunicación Social .....	13
Gestión Documental y Archivo.....	13
Gestión de Participación Ciudadana.....	13
Áreas de mejora.....	13
Conclusiones.....	14
Recomendaciones a futuro .....	14

### **Antecedentes**

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) fue creada mediante la Ley Orgánica de Telecomunicaciones publicada en el Registro Oficial 493, de 18 de febrero del 2015; encargada de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones, así como de los aspectos técnicos de la gestión de medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes. La ARCOTEL es una institución adscrita al Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL).

Mediante Resolución 02-02-ARCOTEL-2021 de 28 de mayo de 2021, se designa al Dr. Andrés Rodrigo Jácome Cobo, como Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones.

El artículo 90 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana señala: “Las autoridades del Estado, electas o de libre remoción, representantes legales de las empresas públicas o personas jurídicas del sector privado que manejen fondos públicos o desarrollen actividades de interés público, los medios de comunicación social, a través de sus representantes legales, están obligados a rendir cuentas, sin perjuicio de las responsabilidades que tienen las servidoras y los servidores públicos sobre sus actos y omisiones”,

Mediante Resolución Nro. CPCCS-PLE-SG-069-2021-476 de 10 de marzo de 2021, El Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, emite el Reglamento de Rendición de Cuentas, en cuyo capítulo II “Proceso y cronograma de rendición de cuentas establece que el proceso se ejecutará de enero hasta abril del año siguiente al periodo fiscal del cual se rinde cuentas.

Con memorando Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2022-0013-M de 18 de enero de 2022, el Director Ejecutivo de la ARCOTEL le dispone a la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica “...iniciar el proceso para la rendición de cuentas respecto del ejercicio fiscal 2021, y se proceda con la gestión necesaria para la elaboración del Informe de Rendición de Cuentas de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones en concordancia con las directrices emitidas por el ente rector de la participación ciudadana y el control social.”

Mediante sumilla inserta en el memorando Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2022-0013-M de 18 de enero de 2022, la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica le solicita a la Dirección de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación “...Iniciar el proceso de preparación de la Rendición de Cuentas de la institución, conforme disposición legal y de la máxima autoridad”.

Con memorandos Nro. ARCOTEL-CPDS-2022-0090-M y ARCOTEL-CPDS-2022-0090-M de 02 de febrero de 2022, la Dirección de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación, socializó a las unidades administrativas de la ARCOTEL las Directrices para el proceso de rendición de cuentas del ejercicio fiscal 2021, y solicitó “Entregar hasta el 9 de febrero de 2022 el informe de rendición de cuentas y su presentación, conforme los formatos adjuntos”

Con base a la información presentada por cada una de las unidades administrativas que conforman la ARCOTEL, se elaboró el presente Informe de Rendición de Cuentas 2021.

### **Objetivo**

Proporcionar una visión ejecutiva de la gestión realizada por la Coordinación Zonal 6 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones durante el ejercicio fiscal 2021.

**Cuerpo o desarrollo del informe**

La Misión de la Gestión Técnica Zonal es la de ejecutar, dentro del ámbito de su jurisdicción, los procesos de gestión de títulos habilitantes, control y atención a los consumidores de servicios de telecomunicaciones, mediante la aplicación de políticas y procesos emitidos para el cumplimiento de sus competencias y el ordenamiento jurídico vigente; en ese ámbito se han desarrollado las siguientes actividades y se han obtenido los logros detallados a continuación:

**Gestión Técnica**

Según los informes elaborados por la CZO6 conforme las metas trazadas a inicio de 2021, el cumplimiento del Plan Anual de Control Técnico 2021 es del 96.41%.

El detalle de las metas a continuación:

**Tabla 1**

<b>INDICADOR</b>	<b>PLANIFICADOS / ELABORADOS</b>	<b>EVALUACION</b>	<b>% CUMPLIMIENTO</b>	<b>META</b>
CCDE-01 - Porcentaje del cumplimiento y seguimiento al control de los parámetros técnicos de estaciones y ocupación en bandas de RTV mediante el monitoreo con la herramienta SACER.	216	<b>111,57</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
	241			
CCDE-02 - Porcentaje del cumplimiento y seguimiento al control de la ocupación y el estado de las bandas de SRC, SMA e IMT, mediante monitoreo con las herramientas de la ARCOTEL.	2	<b>450,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
	9			
CCDE-03 - Porcentaje del cumplimiento y seguimiento al control de mediciones de RNI a radiobases del SMA.	10	<b>110,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
	11			
CCDE-04 - Porcentaje del cumplimiento y seguimiento al control de inicio de operación de estaciones de RTV.	9	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
	9			
CCDE-05 - Porcentaje del cumplimiento y seguimiento al control de inicio de operación de sistemas de radiocomunicaciones Fijo-Móvil Terrestre.	21	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
	21			
CCDE-06 - Porcentaje del cumplimiento y seguimiento a la verificación de reinicio de operaciones de estaciones de RTV.	38	<b>102,63</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
	39			
CCDE-07 - Porcentaje del cumplimiento y seguimiento a la verificación de la implementación de modificaciones técnicas de estaciones de RTV	25	<b>84,00</b>	<b>84,00</b>	<b>100,00</b>
	21			
CCDE-08 - Porcentaje del	22	<b>104,55</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

cumplimiento y seguimiento a la verificación de parámetros técnicos de operación de sistemas de radiocomunicaciones.	23			
CCDE-09 - Porcentaje del cumplimiento y seguimiento a la gestión de presuntas frecuencias no autorizadas de estaciones de RTV.	10	<b>340,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
	34			
CCDE-10 - Porcentaje de cumplimiento y seguimiento al control de frecuencias no autorizadas de sistemas que usan el espectro radioeléctrico.	4	<b>125,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
	5			
CCDE-11 - Porcentaje de cumplimiento y seguimiento a la gestión de interferencias perjudiciales del espectro radioeléctrico.	9	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
	9			
CCDE-12 - Porcentaje de cumplimiento y seguimiento a la gestión del Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS) por el uso del espectro radioeléctrico y de los servicios de radiodifusión.		<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
CCDS-01 - ENRUTAMIENTO-SMA-STF/GEOLOCALIZACIÓN-SMA - Porcentaje de verificaciones del enrutamiento de llamadas de emergencia SMA y STF.	48	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
	48			
CCDS-02 - INTERRUPCIONES-SMA-STF - Porcentaje de verificaciones relacionados a interrupciones de todos los servicios.	66	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
	66			
CCDS-03 - CAU-SMA - Porcentaje de inspecciones relacionado a Centros de Atención al Usuario	10	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
	10			
CCDS-04 - CALIDAD-SMA - Porcentaje de mediciones en relación a calidad del SMA	309	<b>74,43</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
	230			
CCDS-05 - EXPANSIÓN-SMA - Porcentaje de mediciones relacionadas al Plan de Expansión del SMA	2	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
	2			
CCDS-06 - EXPANSION-STF - Porcentaje de inspecciones en relación a la expansión del STF	2	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
	2			
CCDS-07 - NÚMERO SUSCRIPTORES-AVS - Porcentaje de inspecciones relacionado a número de suscriptores del AVS	3	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
	3			
CCDS-08 - INICIO OPE-AVS - Porcentaje de inspecciones de inicio de operaciones AVS	2	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
	2			
CCDS-09 - EST OPE EXTINCIÓN-AVS - Porcentaje de inspecciones relacionado a extinciones de THs de AVS	2	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
	2			
CCDS-11 - CALIDAD - SPT -	2	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

Porcentaje de trimestres verificados parámetros de calidad SPT	2			
CCDS-14 - CALIDAD - SAI - Porcentaje de trimestres verificados parámetros de calidad SAI	22	<b>59,09</b>	<b>59,00</b>	<b>100,00</b>
	13			
CCDS-15 - INICIO OPE - SAI - Porcentaje de inspecciones de inicio de operaciones SAI	39	<b>76,92</b>	<b>77,00</b>	<b>100,00</b>
	30			
CCDS-16 - RENOVACION-SAI - Porcentaje de informes relacionado a renovaciones o extinciones de SAI	24	<b>58,33</b>	<b>58,00</b>	<b>100,00</b>
	14			
CCDS - 22 - ORDENAMIENTO SOTERRAMIENTO - O&S - Porcentaje de inspecciones relacionado al ordenamiento y soterramiento de redes	2	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
	2			
CCDS - 24 - PLANES DE CONTINGENCIA - PCO - Porcentaje de verificaciones en relación a planes de contingencia	2	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
	2			
CCDS-27 - RETIRO ACOMETIDAS - Porcentaje de verificación en relación al retiro de acometidas.	2	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
	2			
CCDR-01/02: Porcentaje acumulado de casos atendidos de control del servicio de larga distancia internacional y de sistemas no autorizados, dentro del plazo establecido.	6	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
	6			
CCDR/CZ-03: Porcentaje acumulado de requerimientos de control de seguridad de redes, de protección de datos personales y de auditorías técnicas en el plazo establecido.	11	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
	11			
CCDR-07: Porcentaje de requerimientos de control sobre procedimientos internos implementados por los PST para atender solicitudes de acceso a datos personales.				
CCDR-08: Porcentaje de requerimientos de control sobre políticas y procedimientos de seguridad implementados por PSTs.			<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
CCDR 09: Porcentaje de supervisión y seguimiento a la gestión del Proceso Administrativo Sancionador (PAS) - No autorizados - Seguridad de Redes		<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
CCDH 01: Porcentaje de cumplimiento del Plan de Control Técnico - Homologación	12	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
	12			

Fuente: Unida Técnica de Control  
Elaborado por: CZO6

Comparando con el cumplimiento del Plan Anual de Control Técnico 2020 que fue del 91.44%, podemos ver un incremento de un 4,97%.

**a) Procedimientos Administrativos Sancionatorios**

**Tabla 2**

<b>ACTUACIONES PAS</b>	<b>2020 NRO.</b>	<b>2021 NRO.</b>
Actuaciones Previas	1	55
Actos de Inicio	80	86
Procesos concluidos	33	84
Procedimientos administrativos sancionatorios pendientes	500	654

Fuente: Unidad Jurídica Zonal

Elaborado por: CZO6

**b) Otorgamiento de Títulos Habilitantes**

**Tabla 3**

<b>Títulos Habilitantes Emitidos 2020</b>	<b>Títulos Habilitantes Emitidos 2021</b>
33	84

Fuente: Unidad Jurídica Zonal

Elaborado por: CZO6

**c) Extinción de Títulos Habilitantes**

**Tabla 4**

<b>Extinciones realizadas en el 2020</b>	<b>Extinciones realizadas en el 2021</b>
8	38

Fuente: Unidad Jurídica Zonal

Elaborado por: CZO6

**d) Patrocinio**

Se ha participado en 17 procesos judiciales:

**Tabla 5**

<b>NO. JUICIO</b>	<b>TIPO DE RECURSO</b>	<b>ACTOR</b>	<b>DEMANDADO</b>	<b>ESTADO (ULTIMA PROVIDENCIA)</b>
11020182009001 3	INVESTIGACION PREVIA	ARCOTEL	MAYRA VICTORIA CORREA MARTINEZ-SATCOMPU CIA. LTDA.	21 DE MARZO DE 2022, AUDIENCIA FALLIDA, ABOGADO DENUNCIADO NO COMPARECIO
01010181904089 3	INVESTIGACION PREVIA	ARCOTEL	DESCONOCIDOS	06 DE ENERO DE 2021 SE PRESENTA ESCRITO REQUIRIENDO LA PRACTICA DE DILIGENCIAS
03010181908010 5	INVESTIGACION PREVIA	ARCOTEL	DESCONOCIDOS	<b>23 DE JULIO DE 2021</b> AVOCO CONOCIMIENTO DE LA PRESENTE CAUSA EN VIRTUD DEL RE SORTEO EFECTUADO DE LA PRESENTE CAUSA, SE PONE EN CONOCIMIENTO DE LAS PARTES EL

				CONTENIDO TOTAL DEL EXPEDIENTE
01010181905063 6	INVESTIGACION PREVIA	ARCOTEL	DESCONOCIDOS	02 DE FEBRERO DE 2021 SE PRESENTA ESCRITO REQUIRIENDO LA PRACTICA DE DILIGENCIAS
11010181905019 0	INVESTIGACION PREVIA	ARCOTEL	DESCONOCIDOS	15 DE NOVIEMBRE DE 2021 SOLICITO AL SEÑOR JUEZ DE LA UNIDAD JUDICIAL PENAL DE LOJA EL <b>ARCHIVO</b> DEL PRESENTE CASO, SIN PERJUICIO DE SOLICITAR SU REAPERTURA CUANDO APAREZCAN NUEVOS ELEMENTOS SIEMPRE QUE LA ACCIÓN NO SE ENCUENTRE PRESCRITA.
01803-2020-00007	PLENA JURISDICCION O SUBJETIVO	INNOVADOR A TECNOLOGICA LEMA MOROCHO JOSE GUSTAVO UXBO CIA. LTDA.	ARCOTEL	SE LLEVA A CABO LA AUDIENCIA PRELIMINAR CON FECHA 31 DE MARZO DE 2021
01802-2013-0023	PLENA JURISDICCION O SUBJETIVO	CNT EP	ARCOTEL – Ex SUPERTEL	17 DE ENERO DE 2022, SE DECLARA SIN LUGAR LA DEMANDA.
01801-2013-0231	PLENA JURISDICCION O SUBJETIVO	CNT EP	ARCOTEL – Ex SUPERTEL	22 DE SEPTIEMBRE DE 2021 AGRÉGUENSE A LOS AUTOS LAS ACTAS DE CITACIÓN ADJUNTADAS, LAS MISMAS QUE CONTIENEN LA CONSTANCIA DE CITACIÓN A LA DIRECTORA REGIONAL DEL AZUAY DE LA PROCURADURÍA GENERAL DEL ESTADO Y LA NO CITACIÓN AL INTENDENTE

				REGIONAL SUR DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES. TÉNGASE PRESENTE LA COMPARECENCIA DE LA ABG. RUTH AVEROS JARAMILLO, DIRECTORA REGIONAL DE LA PROCURADURÍA GENERAL DEL ESTADO, CALIDAD QUE SE JUSTIFICA CON LA DOCUMENTACIÓN QUE ADJUNTA Y QUE SE MANDA AGREGAR A LOS AUTOS, EN CUENTA LO POR ELLA MANIFESTADO, EN LO QUE HA DERECHO IMPORTE Y LA CASILLA JUDICIAL SEÑALADA PARA FINES DE NOTIFICACIÓN.
01371-2020-01102	LABORAL	CARLOS PATRICIO CORONEL VALDIVIEZO	ARCOTEL	03 DE FEBRERO DE 2022, SE LLEVA AUDIENCIA DE APELACION. SE ESTA PREPARANDO RECURSO DE CASACION.
0180120130239	PLENA JURISDICCION O SUBJETIVO	CNT EP	EX SUPERTEL	09 DE DICIEMBRE DE 2021. AGRÉGUENSE AL PROCESO LOS INFORMES EN DERECHO PRESENTADOS POR LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, Y LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES; EN CUENTA SU CONTENIDO. 13 DE DICIEMBRE DE 2021. VISTO EL ESTADO PROCESAL DE LA CAUSA, PASEN AUTOS PARA SENTENCIA

01803202100328	PLENA JURISDICCION O SUBJETIVO	HUMBERTO GUZMAN	ARCOTEL	21 DE MARZO DE 2022 SE LLEVA AUDIENCIA PRELIMINAR.
CONTRAVENCIÓN DE TRÁNSITO NRO. 01283-2021-25359	TRANSITO	JORGE PALOMINO / ARCOTEL	EMOV EP	11 DE NOVIEMBRE DEL 2021 SE DISPONE EL ARCHIVO DE LA CAUSA DISPONIENDO SE NOTIFIQUE A LA EMOV EP A FIN DE QUE SE ABSTENGAN DE EJECUTAR LA BOLETA DE CITACIÓN NO. <b>C16208459773010</b> DEL 12 DE MAYO DEL 2021 A LAS 13H59M, PUES LA FALTA DE NOTIFICACIÓN FORMAL Y LEGAL ATENTA CONTRA LOS PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES Y LEGALES ANTES SEÑALADOS, Y ES INSUBSANABLE POR LOS MOTIVOS EXPUESTOS
CONTRAVENCIÓN DE TRÁNSITO – CITACIÓN NRO. 50193021489	TRANSITO	JORGE PALOMINO / ARCOTEL	COMISIÓN DE TRÁNSITO DEL ECUADOR	10 DE NOVIEMBRE DE 2021, APELA MULTA
CONTRAVENCIÓN DE TRÁNSITO – CITACIÓN NRO. 50193026823	TRANSITO	JORGE PALOMINO / ARCOTEL	COMISIÓN DE TRÁNSITO DEL ECUADOR	10 DE NOVIEMBRE DE 2021, APELA MULTA
0180120110045	PLENA JURISDICCION O SUBJETIVO	CNT EP	EX SUPERTEL	11 DE NOVIEMBRE DEL 2021 AGRÉGUESE A LOS AUTOS EL ESCRITO DE CONTESTACIÓN A LA DEMANDA PRESENTADO POR EL ABG. JUAN FERNANDO VALENCIA PESANTEZ, DIRECTOR TÉCNICO ZONAL 6 DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES, POR DELEGACIÓN DEL

				DIRECTOR EJECUTIVO DE LA ARCOTEL, CALIDAD QUE ACREDITA CON LA DOCUMENTACIÓN QUE ADJUNTA Y SE DISPONE ADJUNTARSE AL PROCESO
07205-2021-02795	CONSTITUCION AL	FLORES SACA DANNY FABRICIO	ARCOTEL	09 DE MARZO DE 2022 SOLICITA REVOCATORIA DE MEDIDAS CAUTELARES
07283-2022-00190	CONSTITUCION AL	FLORES SACA DANNY FABRICIO	ARCOTEL	09 DE MARZO DE 2022 REMITE PRUEBA SOLICITADA POR LA JUEZA EN LA AUDIENCIA

Fuente: Unidad Jurídica Zonal  
Elaborado por: CZO6

### Gestión de Talento Humano

Esta actividad se encuentra a cargo de Matriz – ARCOTEL

### Gestión Administrativa

En el año 2021, se desarrollaron 16 procesos de contratación por ínfima cuantía y 1 a través de catálogo electrónico.

### Contratación Pública

Tabla 6

TIPO DE CONTRATACIÓN	ESTADO ACTUAL			
	Adjudicados		Finalizados	
	Número Total	Valor Total	Número Total	Valor Total
Ínfima Cuantía	16	18.944,86	16	18.944,86
Publicación				
Licitación				
Subasta Inversa Electrónica				
Procesos de Declaratoria de Emergencia				
Concurso Público				
Contratación Directa				
Menor Cuantía				
Lista corta				

Producción Nacional				
Terminación Unilateral				
Consultoría				
Régimen Especial				
Catálogo Electrónico	1	15.972,00	1	15.972,00
Cotización				
Ferias Inclusivas				
Otras				

Fuente: Unidad de Gestión en Territorio  
Elaborado por: CZO6

### Gestión Financiera

El avance de la Ejecución Presupuestaria, hasta el mes de diciembre de 2021, en la Coordinación Zonal 6, es del 97,65%.

Los valores recaudados en la CZO6, en el año 2021, alcanzan la cantidad de USD \$ 1'276.047,59; de lo cual: USD \$ 363.450,78 corresponde a recaudación por Servicio Universal, y USD \$ 16.315,33 por sanciones multas, intereses, por depósitos en más, y USD \$ 896.281,48 por uso de frecuencias y derechos de concesión.

### Ejecución Presupuestaria

Tabla 7

ÁREAS, PROGRAMAS Y PROYECTOS	PRESUPUESTO CODIFICADO	PRESUPUESTO EJECUTADO	% CUMPLIMIENTO
ADMINISTRACION CZO6	90.023,04	87.908,61	97,65%
<b>TOTAL</b>	90.023,04	87.908,61	97,65%
TOTAL PRESUPUESTO ZONAL	GASTO CORRIENTE PLANIFICADO	GASTO CORRIENTE EJECUTADO	% CUMPLIMIENTO
90.023,04	90.023,04	87.908,61	97,65%

Fuente: Unidad de Gestión en Territorio  
Elaborado por: CZO6

**Gestión de Planificación**

**ARTICULACIÓN DEL POA A LAS FUNCIONES/ COMPETENCIAS / OBJETIVOS  
ESTRATÉGICOS / OBJETIVOS INSTITUCIONALES DE LA INSTITUCIÓN**

Tabla 8

FUNCIONES/ COMPETENCIAS / OBJETIVOS ESTRATÉGICOS / OBJETIVOS INSTITUCIONALES DE LA INSTITUCIÓN	VINCULAR LAS METAS ESTABLECIDAS EN EL POA A LAS FUNCIONES/ COMPETENCIAS / OBJETIVOS ESTRATÉGICOS / OBJETIVOS INSTITUCIONALES DE LA INSTITUCIÓN
Incrementar la eficacia y eficiencia de la gestión desconcentrada MEDIANTE la mejora de los procesos de regulación, control, patrocinio y coactiva, la atención de requerimientos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y la innovación en la gestión en territorio para obtener recursos materiales y humanos.	97%

Fuente: Unidad de Gestión en Territorio  
Elaborado por: CZO6

**Gestión de Comunicación Social**

Esta actividad se encuentra a cargo de Matriz – ARCOTEL

**Gestión Documental y Archivo**

En el año 2021, en el Centro de Atención al Usuario, de la Coordinación Zonal 6, han ingresado 2178 trámites para los diferentes procesos, y se han despachado 3171 trámites (2677 memorandos, y 1354 oficios)

**Gestión de Participación Ciudadana**

En el año 2021 en la Coordinación Zonal 6 se han gestionado: 343 denuncias, 12 requerimientos de información, 397 reclamos, dando un total de 722 gestionados a través del sistema SUARV2; en lo que respecta al sistema GOB.EC se han gestionado un total de 30 reclamos.

**Áreas de mejora**

A pesar de los inconvenientes presentados durante el primer semestre del año 2021, la Coordinación Zonal 6 logro un importante incremento en la ejecución del presupuesto y en el plan anual de control, gracias al trabajo en conjunto de todas las áreas que conforman esta Zonal.

### **Conclusiones**

En base de lo expuesto, se logra concluir que las gestiones del 2021 han resultado exitosas, toda vez que en su mayoría los porcentajes logrados de aquellos productos que han sido delegados a esta Zonal, han sido atendidos oportunamente. Ciertamente sin que se pueda desconocer que en el año 2020 las condiciones propias de la pandemia dificultaron muchas de las tareas, que a la fecha empiezan a realizarse con mayor normalidad.

### **Recomendaciones a futuro**

- Reformular la normativa, en aras de fortalecer a la institución y sus procesos desconcentrados.
- Trabajar en la gestión de procesos, aprovechando las actuales normas vigentes, en favor de procesos más rápidos.
- Priorizar los esfuerzos institucionales, concretamente de control, a favor de aquellos productos que den valor a la agencia.

### **Firmas de responsabilidad**

	<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	CPA. Andrés Quezada O.	
<b>Revisado por:</b>	Ing. Ana Piedra C.	
<b>Revisado por:</b>	Dr. Walter Velásquez	
<b>Aprobado por:</b>	Abg. Juan Fernando Valencia	