



Guatemala 24 de enero de 2025
Oficio No. DSTA-018-2025-jc

Licenciado
Edie Josué Cux Garcia
Coordinador y Director Ejecutivo
Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico
Su Despacho

Estimado Licenciado:

Reciba un cordial saludo de parte de la Dirección de Simplificación de Trámites Administrativos y el mío propio.

En cumplimiento a la función establecida a esta Comisión como ente encargado de impulsar la simplificación de trámites administrativos como lo estipula el Decreto del Congreso de la República de Guatemala Número 5-2021 Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos en el artículo 34 numeral 11 “*publicar un ranking de las dependencias en el que se indique las que tienen mayor cantidad de denuncias a quejas ciudadanas*”. Se procede a trasladar el Tercer informe cuatrimestral de quejas y denuncias ciudadanas correspondiente al periodo de septiembre a diciembre de 2024.

Derivado de lo anterior, respetuosamente se solicita se gire la instrucción a la Unidad de Comunicación Social de esta Comisión para la publicación del ranking por los distintos canales que se consideren.

Sin otro particular, agradeciendo la atención a la presente, me despido con muestras de consideración y estima.

Atentamente,



Informe Ejecutivo

El Decreto del Congreso de la República de Guatemala Número 5-2021, Ley para la simplificación de requisitos y trámites administrativos, establece en el artículo 38 Del trámite de denuncias y quejas “... *Cada cuatrimestre, las dependencias deberán informar a la entidad encargada de ejercer la rectoría en materia de simplificación administrativa, sobre los reclamos y/o quejas presentadas por los usuarios y las acciones adoptadas para su atención.*”

Así mismo, las funciones conferidas en el artículo 34 a la Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico como ente encargado de impulsar la simplificación de trámites administrativos en el Organismo Ejecutivo en su numeral 11 estipula, el ente encargado debe “*Publicar un ranking de las dependencias en el que se indique las que tienen mayor cantidad de denuncias a quejas ciudadanas*”.

En virtud de lo anterior, con el objeto de propiciar coordinación en la información con las dependencias afectas al cumplimiento, se trasladó el Oficio No.DE-EC-885-2023-jc de fecha 19 de diciembre de 2023, en el cual se estipulan las fechas de entrega para el año 2024, así mismo, se realizó un atento recordatorio por medio del Oficio No. DE-ECG-180-2024-jc de fecha 08 de marzo de 2024.

Con la información proporcionada por las dependencias se procedió a desarrollar el ranking de quejas y denuncias de trámites administrativos.

Ranking de Quejas Y Denuncias

El siguiente Ranking de Quejas y denuncias ciudadanas corresponde al periodo comprendido de septiembre a diciembre del año 2024, las denuncias presentadas por la población sobre trámites administrativos fueron realizadas en las distintas dependencias del Organismo Ejecutivo por medio de los canales específico para su disposición y gestión, posteriormente remitidas conforme a los lineamientos establecidos en los oficios girados por este ente encargado.

1. RESUMEN GENERAL DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS ENTORNO A TRÁMITES ADMINISTRATIVOS EN EL ORGANISMO EJECUTIVO

Resumen en la entrega de informes cuatrimestrales al ente encargado (cumplimiento al artículo 38)			
Tipo de entidad	Cantidad de entidades que informaron	Cantidad de entidades que no informaron	Totales
Ministerios	14	0	14
Secretarías	8	4	12
Comisiones	1	2	3
Otras Dependencias del Ejecutivo	6	3	9
Gobernaciones	3	19	22
Totales	32	28	60

Derivado del cuadro anterior, se procede detallar las entidades que informaron las quejas presentadas por sus usuarios ante las distintas ventanillas disponibles para su atención, así como el estado de la queja o denuncia.

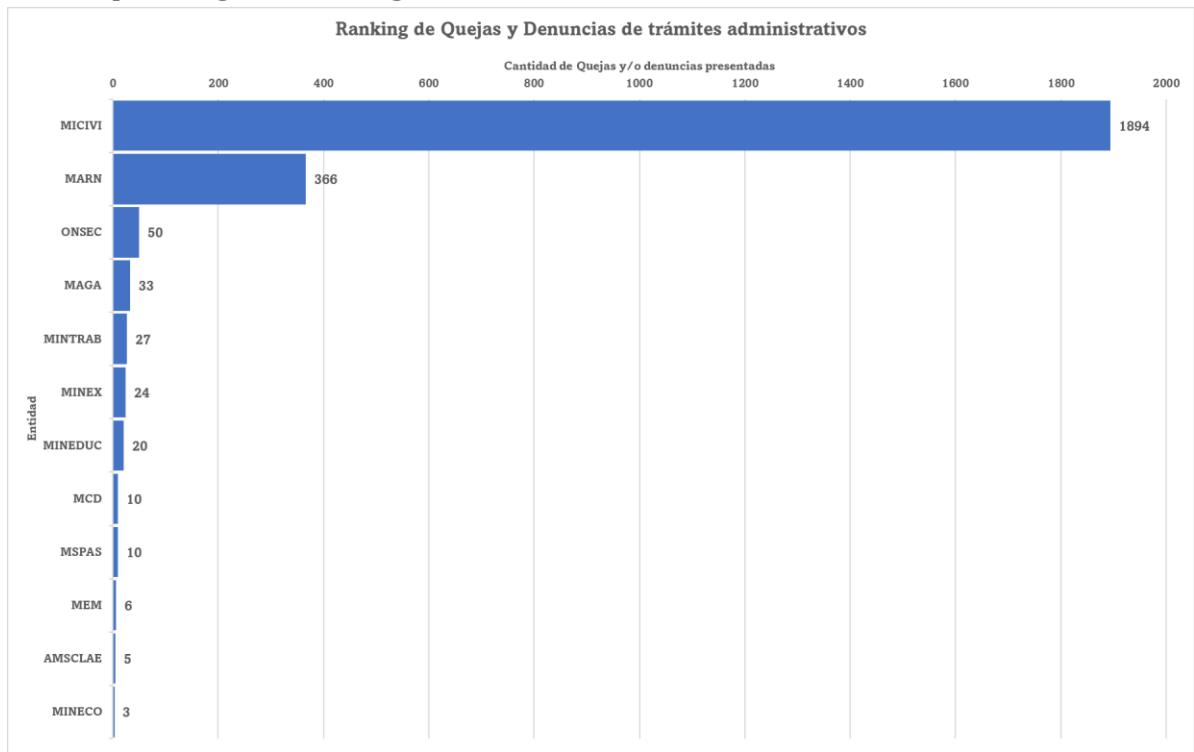
ENTIDAD	FORMATO DE LA QUEJA		ESTADO DE LA QUEJA			TOTAL QUEJAS
	PRESENCIAL	ELECTRÓNICO	EN TRÁMITE	ATENDIDAS	SIN RESPUESTA	
MICIVI	1134	760	779	1115	0	1894
MARN	37	329	5	361	0	366
ONSEC	23	27	0	50	0	50
MAGA	0	33	31	2	0	33
MINTRAB	0	27		27	0	27
MINEX	0	24	6	18	0	24
MINEDUC	0	20	5	15	0	20
MCD	0	10	1	9	0	10
MSPAS	0	10	1	8	1	10
MEM	0	6	1	5	0	6
AMSCLAE	0	5	0	5	0	5
MINECO	3	0	0	3	0	3
MIDES	0	0	0	0	0	0

MINDEF	0	0	0	0	0	0
MINFIN	0	0	0	0	0	0
MINGOB	0	0	0	0	0	0
SAAS	0	0	0	0	0	0
SBS	0	0	0	0	0	0
SECONRED	0	0	0	0	0	0
SENACYT	0	0	0	0	0	0
SIE	0	0	0	0	0	0
SOSEP	0	0	0	0	0	0
SPP	0	0	0	0	0	0
STCNS	0	0	0	0	0	0
COPADHE	0	0	0	0	0	0
AMSA	0	0	0	0	0	0
CONAMIGUA	0	0	0	0	0	0
CONJUVE	0	0	0	0	0	0
FODIGUA	0	0	0	0	0	0
GOB BAJA VERAPAZ	0	0	0	0	0	0
GOB IZABAL	0	0	0	0	0	0
GOB JUTIAPA	0	0	0	0	0	0
TOTALES	1197	1251	829	1618	1	2448

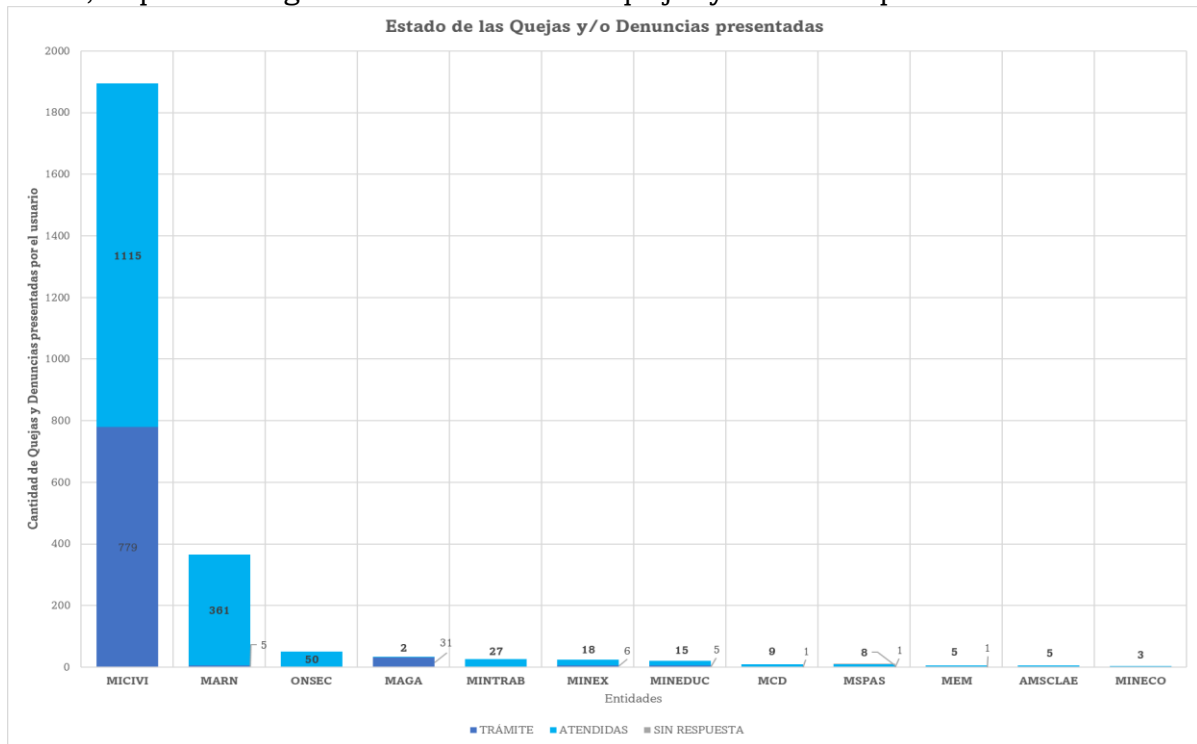
Entidades ordenadas de mayor a menor conforme al campo de total de quejas.

Conforme al cuadro anterior, se procede a graficar las entidades que recibieron quejas y denuncias ciudadanas sobre trámites administrativos, obviando las entidades que reportaron sin quejas durante el cuatrimestre.

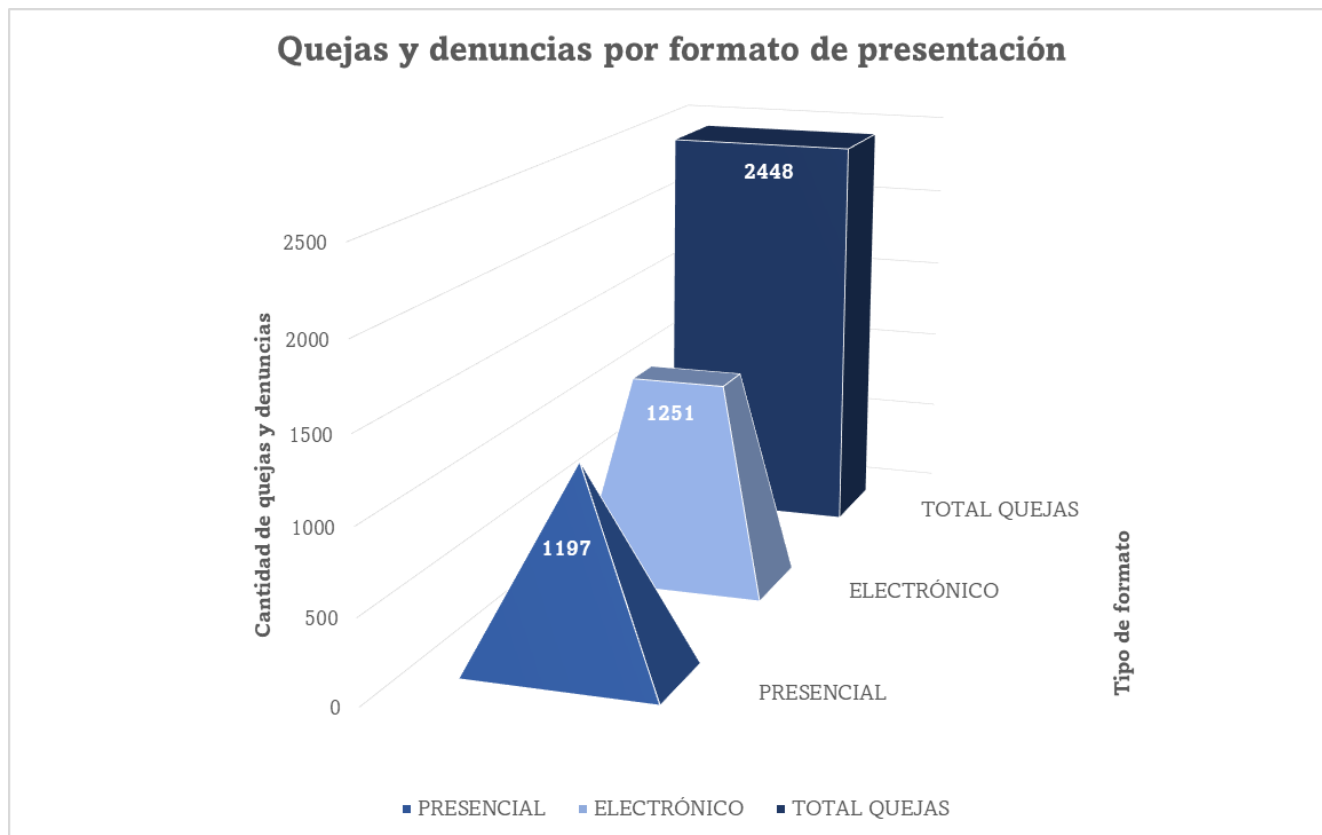
por lo tanto, queda la gráfica de la siguiente manera:



Así mismo, se procede a graficar el estado de las quejas y denuncias presentadas



Se procede a graficar el formato de presentación de la denuncia ciudadana sobre trámites administrativos en la dependencia del Organismo Ejecutivo:



Conforme al gráfico anterior, nos permite corroborar que el canal más utilizado por el usuario al momento de realizar una queja o denuncia ante una institución es por medio de un formato electrónico, por lo tanto, es necesario reforzar el canal electrónico, así como su difusión a la población.



2. LISTADO DE ENTIDADES QUE NO CUMPLIERON CON EL ARTÍCULO 38 DEL DECRETO 5-2021.

Se encuentra establecido en el artículo 38 del Decreto 5-2021 “Cada cuatrimestre, las dependencias deberán informar a la entidad encargada de ejercer la rectoría en materia de simplificación administrativa, sobre los reclamos y/o quejas presentadas por los usuarios y las acciones adoptadas para su atención” Derivado del mandato expreso en la Ley, se procede a informar el listado de entidades que **NO INFORMARON** a este ente encargado de impulsar la simplificación de trámites administrativos:

ENTIDAD	ESTATUS
SECCATID	NO ENTREGO
SEGEPLAN	NO ENTREGO
SEPREM	NO ENTREGO
SVET	NO ENTREGO
CNEE	NO ENTREGO
CPN	NO ENTREGO
CODISRA	NO ENTREGO
CONAP	NO ENTREGO
DEMI	NO ENTREGO
GOB ALTA VERAPAZ	NO ENTREGO
GOB CHIMALTENANGO	NO ENTREGO
GOB CHIQUIMULA	NO ENTREGO
GOB EL PROGRESO	NO ENTREGO
GOB ESCUINTLA	NO ENTREGO
GOB GUATEMALA	NO ENTREGO
GOB HUEHUETENANGO	NO ENTREGO
GOB JALAPA	NO ENTREGO
GOB PETEN	NO ENTREGO
GOB QUETZALTENANGO	NO ENTREGO
GOB QUICHE	NO ENTREGO
GOB RETALHULEU	NO ENTREGO
GOB SACATEPEQUEZ	NO ENTREGO
GOB SAN MARCOS	NO ENTREGO
GOB SANTA ROSA	NO ENTREGO
GOB SOLOLA	NO ENTREGO
GOB SUCHITEPEQUEZ	NO ENTREGO
GOB TOTONICAPAN	NO ENTREGO
GOB ZACAPA	NO ENTREGO

Derivado de lo anterior, se recomienda poner de conocimiento a la máxima autoridad de cada dependencia.