

**Memorando Nro. GADMR-GTH-2024-2114-M**

**Riobamba, 18 de julio de 2024**

**PARA:** Sr. Ing. Dennys Jhonatan Urquizo Bonilla  
**Secretario Ciudadano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba**

**ASUNTO:** En atención a MEMORANDO Nro .GADMR-SC-2024-00204-M

De mi consideración:

Reciba un saludo cordial y el deseo de éxito en las delicadas funciones que tan asertivamente las viene realizando; en atención a MEMORANDO Nro .GADMR-SC-2024-00204-M, suscrito por su persona, mediante el cual informa la queja realizada por el ciudadano Maycol Stiven Calero y para efecto solicita: “(...) *ejecutar acorde a sus competencias las directrices descritas en el cuadro anterior, para lo cual se realizará el respectivo seguimiento para verificar el cumplimiento de las mismas...*”

Bajo ese contexto y para fines consiguientes me permito informar a su autoridad que la Dirección General de Gestión de Talento Humano y Desarrollo Institucional a través del Subproceso de formación y Capacitación efectúa las directrices pertinentes y se procedió a capacitar al personal municipal conjuntamente con el área implicada en la denuncia realizada por el ciudadano previamente enunciado; bajo el siguiente detalle:

El subproceso de Formación y Capacitación desarrolla, planifica y gestiona la petición emitida por el Ing. Dennys Urquizo Bonilla; para la ejecución de la capacitación “Atención al Usuario”; se solicitó apoyo al Ministerio de Trabajo de la ciudad de Ambato quien en su parte pertinente delegó al Ing. Patricio Cifuentes, Técnico del Ministerio de Trabajo de la ciudad de Ambato para que impartiera la capacitación.

La capacitación “ATENCIÓN AL USUARIO”, fue dirigida al personal que labora en las siguientes áreas:

- Dirección General de Gestión de Movilidad: Terminales.
- Dirección General de Gestión de Cultura, Deportes y Recreación: **Teatro León.**
- Registro de la Propiedad: Balcón de Servicios.

El objetivo del proceso formativo fue el fortalecer las habilidades de atención al usuario a los Funcionarios, del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba, por tener contacto directo con la ciudadanía; en virtud de garantizar la satisfacción del usuario al resolver sus preguntas, problemas o inquietudes de manera eficaz y amigable con empatía y cuidado.

Esta capacitación se llevó a cabo el día 12 de julio del 2024, en el salón del “Teatrino” de la Casa Museo de la Ciudad de Riobamba, en el horario de 10h00 a 12h00, con una duración de 2 horas presenciales.

Este proceso formativo fue disertado por el Ingeniero Patricio Cifuentes, Técnico del Ministerio de Trabajo de la ciudad de Ambato mismo que impartió los siguientes ítems:

**Memorando Nro. GADMR-GTH-2024-2114-M**

**Riobamba, 18 de julio de 2024**

- Definiciones generales en torno al tema principal “Atención al Usuario”.
- Características de Atención al Usuario.
- Objetivos de Atención al Usuario.
- Importancia de una buena Atención al Usuario
- Como enfrentarse a situaciones de conflicto.

Finalmente cabe indicar que en este evento participaron 30 Servidores Municipales, se anexa fotografías y registro de esta actividad.

Atentamente,

***Documento firmado electrónicamente***

Abg. Maria Fernanda Moreno Villacis Mgs.

**DIRECTORA GENERAL DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL**

Referencias:

- GADMR-GTH-FC-2024-0237-M

Anexos:

- atención\_al\_usuario,\_viernes\_12\_julio\_2024\_fotos.pdf  
- registro\_asistencia\_atención\_al\_usuario\_12\_de\_julio\_de\_2024.pdf

Copia:

Sr. Lcdo. Manuel Eduardo Llucó Chimbo  
**Especialista de Formación y Capacitación, Subrogante**

es/ml





Municipio de  
Riobamba

Dirección de Gestión  
de Talento Humano

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE TALENTO  
HUMANO  
FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

REGISTRO DE ASISTENCIA CAPACITACIÓN

ATENCIÓN AL USUARIO

FECHA: Viernes 12 de julio de 2024

HORARIO: 10h00 - 12h00

LUGAR: "Teatrino de la Casa Museo"

N.-	NOMBRES Y APELLIDOS	CÉDULA	FIRMA
1	Jorge Luis Zambrano	060300190-0	[Signature]
2	Enika Suarez	060425938-2	[Signature]
3	Alexandra Lucero	060459771-6	[Signature]
4	Elba Cepeda	0 916032246	[Signature]
5	Miriam Ydanda Lora	060440760-1	[Signature]
6	Danny Granizo	0603714627	[Signature]
7	José Guadalupe	060443780-6	[Signature]
8	Jenny Tenelma	060463408-7	[Signature]
9	Ximena Larate S.	060231619-2	[Signature]
10	Silvia Lema	060303223-6	[Signature]
11	Josua Andrés García C.	0603186644	[Signature]
12	Jorge Daquilama	0602272486	[Signature]
13	MARIA BELEN LEON FALCONI	060497213-3	[Signature]
14	Tatiana Polo Ramos	0604081091	[Signature]
15	Blanca Alvarado C.	060182040-0	[Signature]
16	Daniel Barragán L.	060299124-2	[Signature]
17	Diego Fernando Coshla Ebb	0603322812	[Signature]
18	Eduardo Luco	0603603309	[Signature]
19	Fredy Soto	0602924023	[Signature]

FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL GADM RIOBAMBA





Municipio de Riobamba

Dirección de Gestión de Talento Humano

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO  
FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

REGISTRO DE ASISTENCIA CAPACITACIÓN

**ATENCIÓN AL USUARIO**

FECHA: Viernes 12 de julio de 2024

HORARIO: 10h00 - 12h00

LUGAR: "Teatrino de la Casa Museo"

N.-	NOMBRES Y APELLIDOS	CÉDULA	FIRMA
20	Jenny Soira	060457559	
21	Victor Bonilla	0602335101	
22	César Padilla	0103860367	
23	Kencho Feinoso Leon	060266102-6	
24	Silvana Mantilla	0603049669	
25	Carlos Vinuesa	060257458-4	
26	Alania Gabuete Ojeda	0604231274	
27	Glady's Cecilia Vasco	0602316119	
28	Paulina Yupanqui Jara	060337582-5	
29	Sandra Gavilanes Barrios	060310064-5	
30	Virginia Fiallos Heredia	1715600241	

FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL GADM RIOBAMBA