



## RESOLUCIÓN NO. PLE-CPCCS-606-09-05-2017

### EL PLENO DEL CONSEJO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL

#### CONSIDERANDO:

- Que,** los numerales 2 y 5 del artículo 61 de la Constitución de la República del Ecuador garantizan los derechos de participación de las personas en los asuntos de interés público y fiscalización de los actos del poder público;
- Que,** el artículo 204 de la Constitución de la República, señala que *“El pueblo es el mandante y primer fiscalizador del poder público, en ejercicio de su derecho de participación”*;
- Que,** la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 207 establece que *“El Consejo de Participación Ciudadana y Control Social promoverá e incentivará el ejercicio de los derechos relativos a la participación ciudadana, impulsará y establecerá mecanismos de control social en los asuntos de interés público, y designará a las autoridades que le corresponda de acuerdo con la Constitución y la Ley.”*;
- Que,** los numerales 1 y 2 del artículo 208 de la Constitución de la República del Ecuador establece como deberes y atribuciones del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social las siguientes: *“Promover la participación ciudadana, estimular procesos de deliberación pública y propiciar la formación en ciudadanía, valores, transparencia y lucha contra la corrupción”*; y, *“Establecer mecanismos de rendición de cuentas de las instituciones y entidades del sector público, y coadyuvar procesos de veeduría ciudadana y control social”*, respectivamente;
- Que,** el primer inciso artículo 28 de la Ley de Modernización del Estado dispone *“DERECHO DE PETICION.- Todo reclamo, solicitud o pedido a una autoridad pública deberá ser resuelto en un término no mayor a quince días, contados a partir de la fecha de su presentación, salvo que una norma legal expresamente señale otro distinto. En ningún órgano administrativo se suspenderá la tramitación ni se negará la expedición de una decisión sobre las peticiones o reclamaciones presentadas por los administrados. En todos los casos vencido el respectivo término se entenderá por el silencio administrativo, que la solicitud o pedido ha sido aprobada o que la reclamación ha sido resuelta en favor del reclamante. Para este efecto, el funcionario competente de la institución del Estado tendrá la obligación de entregar, a pedido del interesado, bajo pena de destitución, una certificación que indique el vencimiento del término antes mencionado, que servirá como instrumento público para demostrar que el*

*AD*

*reclamo, solicitud o pedido ha sido resuelto favorablemente por silencio administrativo, a fin de permitir al titular el ejercicio de los derechos que correspondan”;*

- Que,** el artículo 78 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana señala que *“Las veedurías para el control de la gestión pública, al igual que cualquier otra veeduría destinada al control de todas las funciones del Estado, en todos los niveles de gobierno, a las instituciones privadas que manejen fondos públicos, y a las personas naturales o jurídicas del sector privado que presenten servicios o desarrollen actividades de interés público, se regirán por lo señalado en esta Ley, y por el Reglamento General de Veedurías.”;*
- Que,** el artículo 84 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana señala que las *“Veedurías ciudadanas.- Son modalidades de control social de la gestión de lo público y de seguimiento de las actividades de dignidades electas y designadas por la ciudadanía y las organizaciones sociales, aquellas que les permiten conocer, informarse, monitorear, opinar, presentar observaciones y pedir la rendición de cuentas de las servidoras y los servidores de las instituciones públicas.”;*
- Que,** los numerales 2 y 3 del artículo 8 de la Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, establece entre las atribuciones de esta Institución en lo relativo al control social, lo siguiente: *“Apoyar técnica y metodológicamente las iniciativas de veeduría, observatorios y demás espacios de control social, que así lo demanden, para exigir cuentas de la gestión de lo público, en el marco de los derechos constitucionales”;* y, *“Las veedurías ciudadanas podrán vigilar el ciclo de la política pública con énfasis en los procesos de planeación, presupuesto y ejecución del gasto público; la ejecución de planes, programas, proyecto, obras y servicios públicos,(...)”;* respectivamente;
- Que,** mediante Resolución PLE-CPCCS-388-22-11-2016, adoptada por el Pleno del Consejo de Participación Ciudadana y Control el veinte y dos de noviembre de dos mil dieciséis, reconsiderada el 29 de noviembre de dos mil dieciséis, rectificadora el cinco de diciembre de dos mil dieciséis; y, publicada en el Registro Oficial No. 98 del 09 de enero de 2016, se expidió el Reglamento General de Veedurías Ciudadanas; y, se derogó la Resolución No. 005-319-CPCCS-2014 publicada en el Registro Oficial Nro. 383 del 26 de noviembre de 2014;
- Que,** la Disposición Transitoria Primera del Reglamento General de Veedurías señala que *“Las veedurías creadas con anterioridad a la promulgación de este reglamento se regirán conforme a lo dispuesto en el Reglamento General de Veedurías, emitido por el Pleno del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social mediante Resolución No. 005-319-CPCCS-2014 de 22 de octubre de 2014, publicada en el Registro Oficial No. 383, el 26 de noviembre de 2014.”;*





- Que,** el artículo 6 del Reglamento General de Veedurías Ciudadanas, que rige la presente veeduría, señala que *“Las Veedurías Ciudadanas constituyen mecanismos de control social para el seguimiento, vigilancia y fiscalización de la gestión pública, con el objeto de conocer, informarse, monitorear, opinar, presentar observaciones, previo, durante o posterior a su ejecución, así como exigir rendición de cuentas y contribuir al mejoramiento de la administración de lo público.”;*
- Que,** el artículo 9 del Reglamento General de Veedurías Ciudadanas, que rige la presente veeduría, señala que *“Las veedurías ciudadanas se integrarán con mínimo de tres personas naturales por sus propios derechos o en delegación de organizaciones sociales, pueden conformarse por: a) Iniciativa ciudadana, colectivo o de las organizaciones sociales”;*
- Que,** el artículo 27 del Reglamento General de Veedurías Ciudadanas, que rige la presente veeduría, señala *“Los veedores presentarán de forma obligatoria un informe final al término de la veeduría, e informes parciales en caso de ser requeridos por el CPCCS o a criterio de los veedores”;* y, en el cuarto inciso determina que *“El Pleno del CPCCS conocerá el informe y dictará su resolución frente a las conclusiones y recomendaciones de la veeduría. Si de los informes de la veeduría, se observare posibles actos de corrupción o violación de derechos de participación, el Pleno del consejo remitirá mediante resolución al Secretario Técnico de Transparencia y Lucha contra la Corrupción para que proceda con la investigación respectiva de acuerdo al trámite establecido en el Reglamento de Denuncias expedido por el CPCCS.”;*
- Que,** el artículo 28 del Reglamento General de Veedurías Ciudadanas, determina *“El informe final de veeduría ciudadana debe ser publicado en el sitio web institucional del CPCCS, en el término máximo de tres días a partir de la fecha en que fue conocido por el Pleno”;*
- Que,** el artículo 30 del Reglamento General de Veedurías Ciudadanas, que rige la presente veeduría, dispone que *“La veeduría ciudadana finaliza por las siguientes causas: a. Por logro o cumplimiento del objeto para el cual fue creada; b. Por suspensión definitiva de la obra, contrato, servicio o proceso para cuya vigilancia fue creada; c. Por incumplimiento comprobado de las normas establecidas en la ley y en el presente reglamento; d. Por incumplimiento del objeto; e. Por no presentar los informes en los plazos requeridos; y, f. Por desistimiento expreso de los veedores, comunicado mediante oficio al CPCCS.”;*
- Que,** mediante Oficio S/N de fecha 04 de julio de 2016, dirigido a la señora Presidenta del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, Lcda. Yolanda Raquel González Lastre, y por iniciativa ciudadana se presentó la solicitud para la conformación de una veeduría encargada de *“Vigilar la atención al usuario y dar seguimiento al cumplimiento de la Ley de Modernización del Estado, Derecho de*

Petición sobre los pedidos y/o solicitudes realizadas por la ciudadanía, en la zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito, en el período 2015-2016”;

**Que,** luego de cumplir con las etapas de convocatoria, inscripción de los interesados, verificación de requisitos, registro, capacitación y plan de trabajo, previsto en el Reglamento General de Veedurías Ciudadanas que rige la presente veeduría, se acreditó y conformó la misma que se integró por Edgar Pozo Fraga (Coordinador), Luis Albuja del Pozo, Víctor Manuel Saraguro, Víctor Lima Moreno, Carmen Eras Agila, cuyo objeto fue “Vigilar la atención al usuario y dar seguimiento al cumplimiento de la Ley de Modernización del Estado, Derecho de Petición sobre los pedidos y/o solicitudes realizadas por la ciudadanía, en la zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito, en el período 2015-2016”;

**Que,** mediante oficio No. 005 de fecha 12 de diciembre del 2016, suscrito por los señores Edgar Pozo Fraga y Luis Albuja, se presenta el informe final de la Veeduría Ciudadana conformada para “Vigilar la atención al usuario y dar seguimiento al cumplimiento de la Ley de Modernización del Estado, Derecho de Petición sobre los pedidos y/o solicitudes realizadas por la ciudadanía, en la zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito, en el período 2015-2016”, suscrito por los veedores Edgar Pozo (Coordinador), Luis Albuja, Carmen Eras, Víctor Lima, Víctor Saraguro se hacen constar como conclusiones las siguientes: *“La atención de los servicios municipales a los ciudadanos para requerir información y/o realizar seguimiento de sus peticiones, no es calificada de la mejor manera, debido principalmente por la demora en la atención y la ausencia de empoderamiento de los servidores municipales, conforme lo requiere la Constitución de la República y Leyes, esto es calidez y calidad; eficiencia y eficacia; El Sistema Gdoc implantado en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito mantiene el registro de todos y cada uno de los pedidos o solicitudes que presentan los ciudadanos, particularidad que facilita realizar la gestión de evaluación y seguimiento; pero estos pedidos y solicitudes registrados no han sido sujetos de seguimiento por parte de las autoridades del Municipio y/o Administrador Zonal; Los plazos requeridos por los servidores municipales para atender las peticiones, según los registros del sistema, superan los 15 días establecidos en la Ley de Modernización del Estado, lo que crea malestar e inconvenientes en los usuarios.; Por parte de los servidores municipales no se ha contestado, comunicado y/o informado de manera oportuna a los ciudadanos sobre el proceso y/o estado del trámite, a pesar que en las solicitudes se expresa número de teléfono y correo electrónico, obligando al usuario a trasladarse a las oficinas para obtener información, ocasionando molestias, utilización de tiempo y dinero”;* de igual manera como recomendaciones señalan las siguientes: *“Al Señor Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito: Dispondrá al Administrador Zonal de la Delicia, que de manera permanente, realice la evaluación y seguimiento a todos y cada uno de los trámites registrados en el Gdoc; para determinar si la atención a los pedidos se está cumpliendo conforme a la Ley; y que los resultados obtenidos le sean informados; Dispondrá a todo el personal de la Administración La Delicia, el cumplimiento de los Protocolos de Atención al Público, que tiene el Municipio de Quito y el Ministerio de Trabajo; Dispondrá a la Responsable de la Unidad de Talento Humano que efectúe de manera permanente las evaluaciones necesarias para que la atención a los ciudadanos sea con calidad, calidez; Dispondrá el retiro de la comunicación que señala el Art. 232 del Código Penal; ya que el Código Orgánico Integral Penal lo derogó. Al señor Administrador Zonal La Delicia Cumplirá con la disposición del Señor Alcalde, y verificará con la periodicidad establecida que los pedidos ciudadanos se atiendan de manera oportuna; En caso de existir trámites no atendidos dentro de los plazos establecidos, solicitará al Director de la*





*Unidad, las justificaciones correspondientes y se registrará en el Sistema Gdoc para poder ofrecer la respuesta adecuada a los peticionarios; Dispondrá a los Directores y personal de la Administración, cumplan con informar el estado del trámite a los usuarios a través de los medios electrónicos y/o registros que ha proporcionado, con la finalidad de facilitar información y evitar su concurrencia a las dependencias municipales para este fin; Realizará gestiones y coordinará acciones ante Quito Honesto y CPPCS para que se optimice los buzones existentes, se provea de formularios y se realice el seguimiento respectivo, y estos resultados servirán de base para la respectiva evaluación del desempeño; Solicitará a la Dirección de Talento Humano del Municipio Distrito Metropolitano de Quito, incorpore en su planificación talleres de capacitación para atención a los ciudadanos, en los cuales deberán participar los servidores de la Administración Zonal La Delicia”;*

**Que,** en la sesión del Pleno No. 93 de 25 de abril de 2017, la Subcoordinación Nacional de Control Social presentó ante el Pleno del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social un Plan de Evacuación para las Veedurías Ciudadanas conformas en el año 2016;

**Que,** mediante Resolución No. PLE-CPCCS-589-25-04-2017, adoptada por el Pleno del Consejo de Participación Ciudadana, en la sesión del 25 de abril de 2017, en su artículo 3 resolvió: *“Acoger la tercera recomendación del Plan de Evacuación de Veedurías Ciudadanas conformadas en el año 2016, y disponer a la Subcoordinación Nacional de Control Social que, conjuntamente con la Secretaría General, realice un cronograma para el conocimiento del Pleno, sobre los 38 procesos de veeduría ciudadana que cuentan con informe final de veedores e informe técnico, debiendo constar el conocimiento de cinco veedurías semanales [...]”;*

**Que,** mediante memorando No. CPCCS-SNCS-2017-0401-M, de fecha 02 de mayo de 2017, el Subcoordinador Nacional de Control Social, Abg. Joffre Barrera López, presenta el Informe Final e Informe Técnico de la veeduría ciudadana conformada para *“Vigilar la atención al usuario y dar seguimiento al cumplimiento de la Ley de Modernización del Estado, Derecho de Petición sobre los pedidos y/o solicitudes realizadas por la ciudadanía, en la zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito, en el período 2015-2016”*, Informe Técnico que ha sido elaborado por la Abg. Diana Estefanía Gallardo Astudillo, funcionaria de la Subcoordinación de Control Social; en el que se hacen constar las siguientes recomendaciones: *“a) Se recomienda al Pleno del CPCCS, que en el ejercicio de sus competencias, conozca el Informe Final de los Veedores e Informe Técnico remitido por la Subcoordinación Nacional de Control Social y consecuentemente dicte su resolución frente a las conclusiones y recomendaciones propuestas en los mismos; b) Se recomienda al Pleno del CPCCS, en ejercicio de sus competencias remita una (1) copia del Informe Final de Veedores e Informe Técnico al Municipio de Quito y a la Administración Zonal La Delicia para que en ejercicio de sus competencias proceda según corresponda; c) Se recomienda al Pleno del CPCCS, en ejercicio de sus competencias remita una (1) copia de la encuesta realizada por la Veeduría e incluida en el Informe Final de Veedores e Informe Técnico a la Administración Zonal La Delicia, para que en ejercicio de sus competencia capacite a los servidores de su Institución sobre atención a los usuarios con el objetivo de brindar una atención integral de calidad y calidez; d) Se recomienda al Pleno del CPCCS, en ejercicio de sus competencias remita una (1) copia a la Secretaría Técnica de Promoción de la Participación y Control Social del CPCCS con el objetivo*

de que a través de la Delegación Provincial de Pichincha del CPCCS, se promueva un Comité de Usuarios y Usuarías en Carcelén Alto a la Administración Zonal de La Delicia"; y,

**Que,** mediante memorando No. CPCCS-CGAJ-2017-0232-M, de fecha 04 de mayo de abril 2017, suscrito por el Dr. Diego Molina Restrepo, Coordinador General de Asesoría Jurídica, presenta el informe jurídico de la veeduría ciudadana conformada para "Vigilar la atención al usuario y dar seguimiento al cumplimiento de la Ley de Modernización del Estado, Derecho de Petición sobre los pedidos y/o solicitudes realizadas por la ciudadanía, en la zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito, en el período 2015-2016", en el que como recomendaciones constan las siguientes "1. Una vez que de la revisión de los informes remitidos se ha determinado que la veeduría se ha llevado a cabo de conformidad con lo establecido en el Reglamento General de Veedurías Ciudadanas expedido mediante Registro Oficial Nro. 383 de 26 de noviembre del 2014 y que el Pleno del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, mediante la resolución No. PLE-CPCCS-589-25-04-2017 resolvió, dentro del Plan de Evacuación de las veedurías realizadas en el año 2016, conocer los "38 procesos de veeduría ciudadana que cuentan con informe final de veedores e informe técnico", **esta Coordinación General de Asesoría Jurídica recomienda al Pleno del CPCCS conocer el informe final e informe técnico de la veeduría conformada para "VIGILAR LA ATENCIÓN AL USUARIO Y DAR SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO, DERECHO DE PETICIÓN SOBRE LOS PEDIDOS Y/O SOLICITUDES REALIZADAS POR LA CIUDADANÍA, EN LA ZONA LA DELICIA DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, EN EL PERÍODO 2015-2016;** 2. Respecto a las recomendaciones expresadas en el Informe Final e Informe Técnico de la Veeduría referentes a remitir los informes de la veeduría a autoridades municipales, con el fin de que realicen acciones respecto de las peticiones que no han sido atendidas y con el fin de mejorar la atención al usuario, **esta Coordinación General de Asesoría Jurídica recomienda acoger las misas,** y remitir una copia del informe final de Veeduría y del Informe Técnico, así como una copia de la encuesta realizada por la veeduría, al Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito, con el fin de que disponga el evacuar las peticiones no atendidas; al Consejo Metropolitano, para que ejerza sus competencias de fiscalización, conforme a lo dispuesto el artículo 87, literal l) del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización; y al Administrador Zonal de La Delicia, a fin de que tome las acciones que corresponda con el fin de atender los requerimientos ciudadanos rezagados y de coordinar la capacitación en atención al público, del personal de dicha administración; 3. Respecto a la **recomendación constante en el literal d) del Informe Técnico,** referente a que se promueva la integración de un Comité de Usuarios y Usuarías en Carcelén Alto a la Administración Zonal La Delicia, **esta Coordinación General de Asesoría Jurídica recomienda acoger la misma,** para lo cual se remitirá una copia del informe final de Veeduría y del Informe Técnico de acompañamiento, a la Secretaría Técnica de Participación y Control Social para que disponga a la Subcoordinación Nacional de Promoción de la Participación, realice las acciones que corresponda; 4. Finalmente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Reglamento General de Veedurías Ciudadanas (R. O. No. 383, 26-XI-2014, vigente a la fecha de conformación de la veeduría, **esta Coordinación recomienda que una vez que el informe final de la veeduría sea conocido por el Pleno, se ordene su publicación y socialización en la página web del Consejo".**

En ejercicio de sus atribuciones constitucionales, legales y reglamentarias,

**RESUELVE:**





**Art. 1.-** Dar por conocidos y aprobar el Informe Final de veedores, y el Informe Técnico de la veeduría ciudadana para “Vigilar la atención al usuario y dar seguimiento al cumplimiento de la Ley de Modernización del Estado, Derecho de Petición sobre los pedidos y/o solicitudes realizadas por la ciudadanía, en la zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito, en el período 2015-2016”, presentados mediante memorando No. CPCCS-SNCS-2017-0401-M, de fecha 02 de mayo de 2017, suscrito por el Subcoordinador Nacional de Control Social, Abg. Joffre Barrera López; así como el Informe Jurídico presentado mediante memorando No. CPCCS-CGAJ-2017-0232-M, de fecha 04 de mayo de 2017, suscrito por el Dr. Diego Molina Restrepo, Coordinador General de Asesoría Jurídica.

**Art. 2.-** Remitir copia del Informe Final e Informe Técnico de la veeduría ciudadana conformada para “Vigilar la atención al usuario y dar seguimiento al cumplimiento de la Ley de Modernización del Estado, Derecho de Petición sobre los pedidos y/o solicitudes realizadas por la ciudadanía, en la zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito, en el período 2015-2016”, al Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, a la Administración Zonal la Delicia, a fin de que se evacúen las solicitudes realizadas por la ciudadanía, que requieran respuesta; y, que no han sido atendidas de manera oportuna, señalando que en lo posterior se deben sujetar a lo dispuesto en los artículos 25, 52 y 53 de la Constitución de la República; así como que se cumpla con el término establecido en el artículo 28 de la Ley de Modernización del Estado; de igual manera que se remita copia a la Defensoría del Pueblo para su conocimiento y acciones pertinentes.

**Art. 3.-** Disponer a la Secretaría Técnica de Participación y Control Social brinden el apoyo necesario al Municipio del Distrito Metropolitano de Quito y a la Administración Zonal de la Delicia a fin de que se realicen las campañas de capacitación sobre la atención al público y a los usuarios.

**Art. 4.-** Disponer a la Secretaría Técnica de Participación y Control Social que a través de la Delegación Provincial de Pichincha, realice las gestiones necesarias para promover la integración de un comité de usuarios y usuarias en la zona La Delicia.

**Art. 5.-** Disponer a la Coordinación Nacional de Comunicación la publicación en el portal web institucional del Informe Final de la veeduría para Vigilar la atención al usuario y dar seguimiento al cumplimiento de la Ley de Modernización del Estado, Derecho de Petición sobre los pedidos y/o solicitudes realizadas por la ciudadanía, en la zona La Delicia del Distrito Metropolitano de Quito, en el período 2015-2016”; y, a la Delegación Provincial de Pichincha para que con el apoyo de la Subcoordinación Nacional de Control Social, proceda con la socialización de los resultados de la veeduría ciudadana ante autoridades y la ciudadanía, en el plazo máximo de 30 días, contados desde la resolución del Pleno.

**DISPOSICIÓN FINAL.-** Disponer a la Secretaría General notifique con el contenido de esta resolución, con el Informe Final e Informe Técnico, al Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, a la Administración Zonal de la Delicia, a la Secretaría Técnica

de Participación y Control Social, a la Coordinación Nacional de Comunicación del Consejo de Participación Ciudadana, a la Delegación Provincial de Pichincha para que proceda según corresponda; y, con el contenido de la resolución a la Subcoordinación Nacional de Control Social, y, a los veedores para su conocimiento.

Dado en la sala de sesiones del Pleno del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, en el Distrito Metropolitano de Quito, a los nueve días del mes de mayo de dos mil diecisiete.

  
Yolanda Raquel González Lastre,  
**PRESIDENTE**

**Lo Certifico.-** En la ciudad de Quito, a los nueve días del mes de mayo de dos mil diecisiete.

  
María José Sánchez Cevallos  
**SECRETARIA GENERAL**

