

## INFORME TÉCNICO PARA PRESENTARSE ANTE EL PLENO DEL CPCCS

**“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 CIUDADANIA, EN LA ZONA LA DELICIA DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, EN EL PERIODO 2015-2016”.**

### I. ANTECEDENTES.-

- Mediante Oficio S/N de 04 de julio de 2016, se solicitó al CPCCS la conformación de una 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 CIUDADANIA, EN LA ZONA LA DELICIA DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, EN EL PERIODO 2015-2016".

### II. BASE LEGAL PERTINENTE A LA SOLICITUD PLANTEADA.-

#### De la Constitución de la República del Ecuador:

Que, el artículo 61 de la Constitución de la República del Ecuador, en sus numerales 2 y 5, garantiza los derechos de participación de las personas en los asuntos de interés público y en la fiscalización de los actos de poder público;

Que, el artículo 204 de la Constitución de la República del Ecuador, en su primer párrafo establece "El pueblo es el mandante y primer fiscalizador del poder público, en ejercicio de su derecho a la participación".

Que, el artículo 208 numeral 2 de la Constitución de la República del Ecuador confiere al CPCCS, entre otros deberes y atribuciones el coadyuvar procesos de veeduría ciudadana y control social;

#### De la Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana:

Que, el artículo 8 de la Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, establece dentro de las atribuciones del Consejo: Apoyar técnica y metodológicamente las iniciativas de veeduría ciudadana; así como también, promover y estimular las iniciativas de control social sobre el desempeño de las políticas públicas;

Del Reglamento General de Veedurías Ciudadanas:

Que, el Capítulo II del Reglamento General de Veedurías Ciudadanas, hace referencia al concepto, naturaleza, temporalidad y conformación de las Veedurías Ciudadanas. (Artículos 6, 7, 8 y 9 del RGVC).

Que, el Capítulo V del Reglamento General de Veedurías Ciudadanas, hace referencia al Procedimiento para la Conformación de Veedurías Ciudadanas.

**III. OBJETO Y ÁMBITO.-**

El Objeto de la Veeduría es: "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 CIUDADANIA, EN LA ZONA LA DELICIA DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, EN EL PERIODO 2015-2016".

La Veeduría de ha sido planteada con la finalidad de que los ciudadanos que viven en la zona de Carcelén Alto vigilen la atención al usuario de las solicitudes realizadas en la Zona Delicia del DMQ en el periodo 01 de enero de 2015 al 31 de julio de 2016.

**IV. EQUIPO DE VEEDORES Y COORDINADOR.-**

De conformidad al artículo 9 del Reglamento General de Veedurías Ciudadanas, la Veeduría estuvo integrada por las siguientes personas:

<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DENOMINACIÓN</b>
EDGAR POZO FRAGA	COORDINADOR
LUIS ALBUJA DEL POZO	VEEDOR
VÍCTOR MANUEL SARAGURO	VEEDOR
VÍCTOR LIMA MORENO	VEEDOR
CARMEN ERAS AGILA	VEEDORA



## V. CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO.-

- **Fecha de Inicio y Notificación:**

Mediante Oficio N° CPCCS-SNCS- 2016-0041-OF, de 25 de julio de 2016, se realiza la notificación; al Doctor Mauricio Rodas, Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito y al señor Humberto Almeida, Administrador Zonal de La Delicia del DMQ; en la cual se pone a conocimiento de las autoridades el objeto de la Veeduría Ciudadana, nómina de sus integrantes, tiempo de duración de la misma; y la obligación de brindar las facilidades respectivas para el desarrollo de la veeduría.

- **Fecha de Finalización:**

De conformidad al plan de trabajo y cronograma diseñado para el desarrollo de la veeduría, se estableció un plazo de cuatro (4) meses contados a partir de la notificación de inicio de veeduría (25 de julio de 2016); por lo que, la fecha de finalización quedó establecida para el 25 de Noviembre de 2016.

- **Ampliación de Plazo:**

Mediante Oficio S/N de fecha de 31 de octubre del 2016, el Coordinador de la Veeduría, solicitó a la Subcoordinación Nacional de Control Social una ampliación del plazo de la veeduría por un lapso de 30 días para la finalización del Cronograma y Plan de Trabajo, por lo que la fecha de finalización quedó establecida para el 25 de diciembre de 2016.

- **Fecha de Entrega de Informe Final:**

Mediante Oficio N°005 de fecha 12 de diciembre de 2016, suscrito por los señores Edgar Pozo Fragay y Luis Albuja, Coordinador y Secretario de la Veeduría, respectivamente, presentaron en las dependencias del CPCCS el Informe Final de Veedores.

- **Motivación para la entrega de Informe Extemporaneamente**

Mediante Resolución N° PLE-CPCCS-589-25-04-2017, de fecha 25 de abril de 2017, se conoce y aprueba el Plan de Evacuación de Veedurías Ciudadanas 2016; en donde en su artículo 3 dispone: "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 Secretaria General, realice un cronograma para el conocimiento del Pleno, sobre los 38 procesos de veeduría que cuentan con informe final de veedores e informe técnico, debiendo constar el conocimiento de cinco veedurías semanales." Con este



antecedente el presente informe final de veedores 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 PERIODO 2015-2016**", se encuentran incluidos en el Plan de Evacuación de Veedurías Ciudadanas 2016.

## VI. SÍNTESIS DEL DESARROLLO DE LA VEEDURÍA.-

- Con fecha 08 de octubre de 2016, mediante oficio S/N, los miembros de la veeduría solicitaron a la Administración Zonal de La Delicia, la documentación y fundamento legal que debe observarse y cumplirse para la presentación de solicitudes a la Administración Zonal de la Delicia.
- En fecha 20 de octubre el equipo veedor solicitó la colaboración de los responsables de las siguientes áreas: Secretaría General de Avalúos y Catastros, Unidad de Control de la Ciudad, Gestión Territorial, Ambiental y Territorial Gestión Participativa de la Zona La Delicia para conocer las causas que motivaron la demora en la atención a los pedidos ciudadanos.
- De la información remitida a la Veeduría por parte de la Administración Zonal de La Delicia, se pudo constatar que la misma cuenta con un sistema informático para el registro de trámite denominado GDOC. En el periodo de 01 de enero de 2015 al 31 de julio de 2016, en el sistema GDOC se registra el ingreso de 10.954 solicitudes de los cuales 10.264 fueron atendidas y 690 se encuentran pendientes.
- De las 10.624 solicitudes resueltas por la Administración Zonal de La Delicia se determinó que para dar trámite a las mismas se tomaron entre 16 a 600 días.
- De las 690 solicitudes pendientes por resolver por parte de la Administración Zonal de a Delicia se determinó que se encuentran sin dar trámite más de 600 días.
- En base de la información remitida por la Administración Zonal de la Delicia se solicitó la debida motivación de la tardancia en atención de los trámites y pedidos ciudadanos, destacando lo siguiente:
  - a) Muchos trámites han sido concluidos pero no han sido registrados como tal en el sistema GDOC.
  - b) Algunos trámites fueron direccionados a otras unidades de la Administración Zonal de la Delicia por su competencia.
  - c) Trámites fueron concluidos en la ejecución de esta veeduría.
  - d) Falta de seguimiento por parte de los ciudadanos solicitantes.
  - e) Falta de servidor para que realice el trámite.
  - f) Inconveniente con las directivas barriales (en el área de Gestión de Participación).



- g) Imposibilidad de atender pedidos de maquinaria (en el área de Gestión de Participación).
- Del proceso de veeduría tuvo conocimiento Quito Honesto, Institución que brindó su apoyo y trabajo en forma conjunta con el equipo veedor para acciones relativas con el objeto de la Veeduría.
  - La Veeduría realizó una encuesta ( con 5 preguntas) con una muestra de 43 ciudadanos usuarios del servicio brindado por la Administración Zonal de La Delicia, con el objetivo de analizar cómo la presencia de la veeduría ha mejorado o no la calidad en la prestación de servicios; obteniendo los siguientes resultados:

**PREGUNTA 1 - ¿Considera que la atención del personal de la Administración La Delicia?**

MUY BUENA	20
BUENA	17
REGULAR	4
MALA	1
NO CONTESTA	1

**Gráfico N°1**



Del total de encuestados (43 ciudadanos) respecto a la pregunta **¿Considera que la atención del personal de la Administración La Delicia?**, se obtuvo los siguientes resultados: El 47% de los ciudadanos encuestados consideran que la atención de la Administración Zonal La Delicia es muy buena; el 40% considera que es buena; el 9 % regular; el 2% mala y el 2% no contesto a la encuesta.

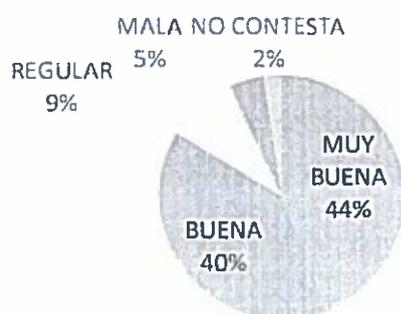


PREGUNTA 2- Califique la gestión general del personal de la Administración La Delicia

MUY BUENA	19
BUENA	17
REGULAR	4
MALA	2
NO CONTESTA	1

Gráfico N°2

Califique la gestión general del personal de la Administración La Delicia

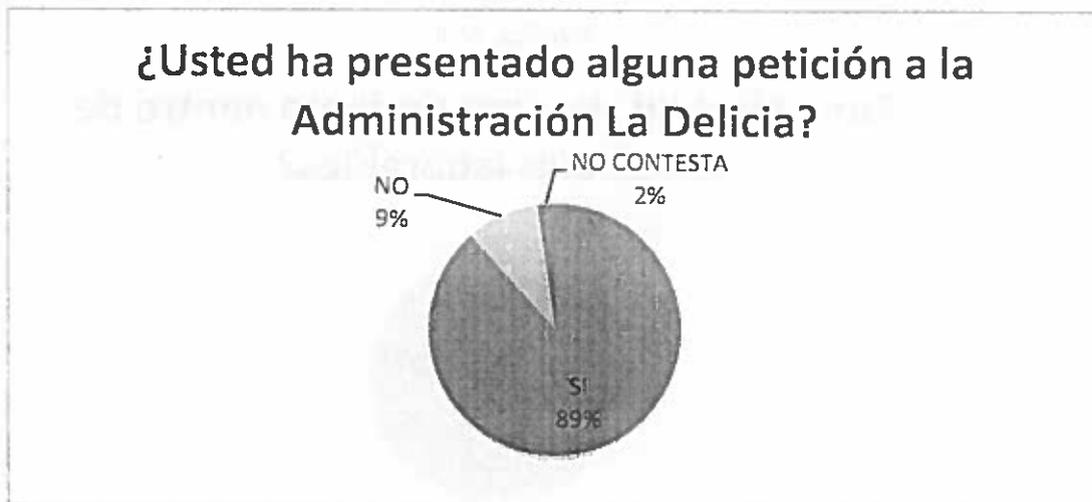


Del total de encuestados (43 ciudadanos) respecto a la pregunta: **Califique la gestión general del personal de la Administración La Delicia**, se obtuvo los siguientes resultados: El 40% consideran que es buena; el 9 % regular, el 5% mala y el 2% no contesto esta encuesta.



PREGUNTA 3- ¿Usted ha presentado alguna petición a la Administración La Delicia?	
SI	38
NO	4
NO CONTESTA	1

Gráfico N°3



Del total de encuestados (43 ciudadanos) respecto a la pregunta ¿Usted ha presentado alguna petición a la Administración La Delicia?, se obtuvo el siguiente resultados: El 89% de encuestados ha presentado solicitudes de trámites a la Administración Zonal La Delicia; el 9% no ha presentado solicitudes de trámites y el 2% no contesto esta encuesta.

PREGUNTA 4- ¿Fue atendido su requerimiento dentro de los 15 días laborables?	
SI	28
NO	10
NO CONTESTA	5

Gráfico N°4.

### ¿ Fue atendido su requerimiento dentro de los 15 días laborables?



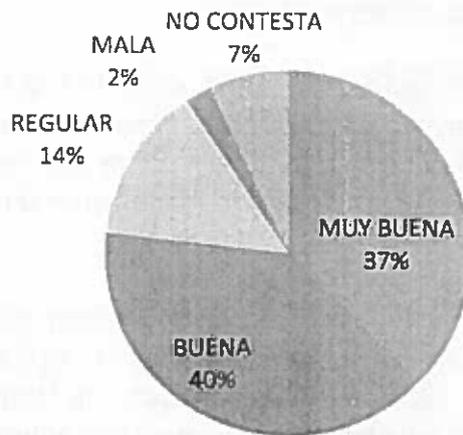
Del total de encuestados (43 ciudadanos) respecto a la pregunta ¿Fue atendido su requerimiento dentro de los 15 días laborables?, se obtuvo el siguiente resultados: El 65% de encuestados han manifestado que su trámite ha sido atendido por la Administración Zonal La Delicia dentro de los 15 días laborables desde su conocimiento; el 10% no se ha dado trámite en los 15 días que determina la Ley y el 12% no contesta esta encuesta.



**PREGUNTA 5- ¿La atención del personal de la sección Información y Recepción de documento es?**

MUY BUENA	16
BUENA	17
REGULAR	6
MALA	1
NO CONTESTA	3

**¿La atención del personal de la sección Información y Recepción de documento es?**



Del total de encuestados (43 ciudadanos) respecto a la pregunta **¿La atención del personal de la sección Información y Recepción de documento es?**, se obtuvo el siguiente resultados: El 37% de encuestados considera que la atención brindada por el personal de la sección información y recepción es muy buena; el 40 % considera que es buena; el 14% regular, el 2% mala y el 7% no contesta.

Del resultado de las preguntas de la encuesta realizada por los Veedores se puede evidenciar que con la presencia del Equipo Veedor en la Administrador de la Zona la Delicia, dio como resultado que la percepción de la ciudadanía respecto a la atención al usuario así como la agilidad y conocimiento de los trámites sea de positiva ya que promovió una atención de calidad.

La gestión de la veeduría fue de gran importancia ya que la Institución observada con la intervención y vigilancia a la atención al usuario, agilitó iniciar el proceso de implementación del Sistema de Gestión Documental y Archivos (GDOC) en la Administración Zonal de La Delicia.

## VII. APOYO INSTITUCIONAL.-

- La Delegación Provincial de Pichincha del CPCCS, se procedió a la verificación de requisitos y registro de la Veeduría el 08, 15, 22,29 de junio 2016.
- El día 20 de julio 2016, se realizó el Taller de Capacitación y Acreditación de Veedores, en las Dependencias del CPCCS, en el transcurso de esta jornada se capacitó sobre temas como: mecanismos de participación ciudadana y control social, así como también la normativa correspondiente al Reglamento General de Veedurías Ciudadanas; además se procedió con la firma del Acta de Compromiso y la elección del Coordinador de Veeduría, como acto final se procedió con la entrega de credenciales a los 5 veedores.
- El día jueves 15 de septiembre del 2016, se realizó la reunión de enlace con el señor Humberto Almeida, Administrador Zonal de La Delicia del DMQ, los Veedores y el Técnico del CPCCS, reunión en la que Administrador Zonal de La Delicia se comprometió a brindar las facilidades necesarias para el cumplimiento de esta Veeduría.
- Los Veedores en forma conjunta con la Delegación de Pichincha realizaron la reunión enlace con la Administración Zonal de la Delicia del DMQ, los veedores con la finalidad de que se facilite el libre acceso a la Información dieron a conocer el objeto de la Veeduría y tiempo de la veeduría ciudadana.
- El CPCCS brindó apoyo, acompañamiento y asistencia técnica necesaria, desde el inicio de la conformación de la veeduría, en cuanto a la acreditación, capacitación entrega de credenciales, monitoreo en la entrega de información a la institución observada, elaboración de las encuestas para la aplicación de la ficha de recolección de datos de muestreo representativo a los usuario del servicio dentro de la institución observada, el informe final y todos los requerimientos que fueron solicitados por los veedores durante todo el proceso.

## VIII. IMPACTO DE LA VEEDURÍA.-

- La veeduría logró que la Institución observada reconozca, asuma y se preocupe en concientizar a sus servidores el otorgar una atención de calidad y calidez.



## **IX. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LOS VEEDORES.-**

### **CONCLUSIONES:**

1. La atención de los servidores municipales a los ciudadanos/as para requerir información no es con calidez, calidad eficiencia y eficacia, y al realizar el seguimiento de sus peticiones, hay demora en la atención.
2. El Sistema GDOC implementado en el DMQ, conserva un manejo adecuado del registro de todos y cada uno de los pedidos o solicitudes presentados por los ciudadanos, pero no hay seguimiento por parte de las autoridades del Municipio y/ Administrador Zonal.
3. Los plazos para atender las peticiones, superan los 15 días establecidos en la ley de Modernización del Estado, lo que crea un malestar o inconvenientes en los usuarios.
4. La Institución observada no comunica o se informa de manera oportuna a los ciudadanos sobre el proceso o estado del trámite, a pesar que en las solicitudes consta datos de identificación y números telefónicos, de los solicitantes; sin embargo el usuario se ve obligando a trasladarse a las oficinas para obtener información, ocasionando molestias, utilización de tiempo y dinero.

### **RECOMENDACIONES:**

#### **AL SEÑOR ALCALDE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO:**

1. Sugerimos que el señor Alcalde disponga a la Administración Zonal de La Delicia que de manera permanente, realice la evaluación y seguimiento a los pedidos y trámites registrados en el GDOC, conforme a lo que la Ley establece.
2. Sugerimos que el Señor Alcalde, disponga al Departamento de Talento Humano de la Administración La Delicia efectúe las evaluaciones y capacitaciones necesarias a todo el personal de la Administración sobre el cumplimiento de los Protocolos de Atención al Público.

#### **AL SEÑOR ADMINISTRADOR ZONAL LA DELICIA:**

3. La Veeduría recomienda que si los trámites no han sido atendidos dentro del plazo establecido por la Ley, se solicite al personal Administrativo las justificaciones correspondientes, para que se registre en el Sistema GDOG, así como también informar al Usuario el estado del trámite a través de los medios electrónicos e indicar la respuesta adecuada, para evitar que los peticionarios pasen el tiempo y gasten dinero en averiguar el proceso de su trámite.



4. Realizar gestiones y coordinar acciones ante Quito Honesto y CPCCS 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.
5. Solicitar a la Dirección de Talento Humano del Municipio del 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.

**X. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL SERVIDOR/A RESPONSABLE DEL PROCESO.-**

**CONCLUSIONES:**

- a) En base al Informe Final de Veedores, se evidencia el apoyo total y entrega de información necesaria por parte de la Administrador de la Zona La Delicia, lo que contribuyó para que se cumpla el objeto de esta Veeduría
- b) Se logró tener la presencia activa de Quito Honesto, Institución que apoyo al equipo veedor en el seguimiento integral del objeto de la Veeduría.
- c) Del análisis realizado por la Veeduría se puede evidenciar la demora en los trámites solicitados por los usuarios, contraviniendo así con el artículo 28 de la Ley de Modernización del Estado, provocando malestar en la ciudadanía en general que acude a la Administración Zonal de La Delicia
- d) De la encuesta realizada por los Veedores se puede evidenciar que con la presencia de la Veeduría en la Administrador de la Zona la Delicia, dio como resultado que la percepción de la ciudadanía respecto a la atención al usuario así como la agilidad y conocimiento de los trámites de forma progresiva ha mejorado.
- e) Con la ejecución veeduría se pudo visibilizar la mejora en la implementación del sistema de gestión documental y archivo en los pedidos realizados en la zona la delicia del DMQ.

**RECOMENDACIONES:**

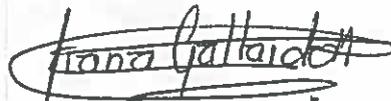
- a) Se recomienda al Pleno del CPCCS, que en el ejercicio de sus competencias, conozca el Informe Final de los Veedores e Informe Técnico remitido por la Subcoordinación Nacional de Control Social y consecuentemente dicte su



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 Secretaria 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.

Quito, 10 de abril 2017  
LUGAR Y FECHA DEL INFORME

  
Dana Estefanía Gallardo Astudillo  
FIRMA DEL SERVIDOR RESPONSABLE

 CONSEJO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL  
CERTIFICO que es fiel copia del original y se deposita en los archivos de Declaración  
Número Foja(s) 7 Hojas  
Quito, 22/05/2017  
  
Ab. María José Sánchez C.  
SECRETARIA GENERAL



ESPACIO  
EN  
BLANCO



## INFORME FINAL DE RESULTADOS DE LA VEEDURÍA

**"VIGILAR LA CALIDAD DE 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 MUNICIPIO DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, PERIODO 2015-2016"**

### ANTECEDENTES:

El período que cubrió esta Veeduría es del 1 de enero de 2015 al 31 de julio de 2016.

Como moradores pertenecientes a la parroquia de Carcelén, participamos en varias reuniones, talleres de capacitación organizados por la Administración Zonal La Delicia, a la que asistieron vecinos que están en la jurisdicción de la Administración La Delicia, y en esos espacios de deliberación y análisis, conocimos la preocupación, sobre la falta de atención oportuna a los pedidos realizados por los Presidentes Barriales y ciudadanos en general al Municipio; y para ello debíamos conocer previamente lo siguiente:

¿Qué es el Derecho de Petición?

Según el autor Jaime Vidal Perdomo, en su obra Derecho Administrativo, 1997, señala que es la facultad política de poder dirigirse a las autoridades, de cualquiera de las tres ramas (en nuestro país Cinco Funciones) del poder público, buscando que ellas se pronunciaran en la dirección solicitada por los peticionarios.

Simplificando podemos indicar: Que el Derecho de Petición, es el derecho que tenemos los particulares o administrados para acceder a las instituciones públicas para solicitar peticiones o presentar reclamos.



Por lo tanto la obligación de resolver está en cada una de las instituciones, igualmente está el deber de tramitar las peticiones y de contestar negando o concediendo lo pedido según las disposiciones legales, de manera motivada y fundamentada, conforme a Derecho.

Motivada y fundamentada quiere decir que se deben citar las normas jurídicas y administrativas que la amparan, dentro del término o plazo establecido en las leyes. El no hacerlo de esta manera pudiera conllevarse la nulidad absoluta del acto administrativo o la resolución.

Ante esta circunstancia, conformamos el Colectivo Carcelén, y empezamos a capacitarnos en diversos temas legales y administrativos que nos ayuden a cristalizar la idea de formar una Veeduría, para ello tuvimos el apoyo valioso de instituciones, como son: Contraloría General del Estado, Ministerio de Salud Pública, Superintendencia del Poder de Mercado, Municipio de Quito, y lógicamente del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social.

Una vez que conocimos nuestros Derechos y Obligaciones establecidos en la Constitución de la República y Leyes, decidimos constituirnos en Comité de Usuarios y luego en Veedores Ciudadanos, debidamente acreditados.

Como Objetivos de la Veeduría nos trazamos los siguientes:

General:

Verificar que los servidores públicos municipales de la Delicia DMQ, cumplan con los principios de eficacia, eficiencia y calidez al atender peticiones de los ciudadanos.

Específicos:

- ✓ Establecer el número de pedidos ingresados a la Administración de la Delicia el período de la Veeduría.



- ✓ Comprobar que todas las solicitudes ingresadas hayan sido atendidas.
- ✓ Conocer los fundamentos o justificativos en casos de que las solicitudes no han sido debidamente atendidas
- ✓ Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes por parte de los servidores públicos municipales con respecto a la atención de calidad a los ciudadanos.
- ✓ Verificar la eficacia, eficiencia a la atención al ciudadano, bajos los principios éticos de transparencia.

Como podemos apreciar la Veeduría tiene dos instancias, y son:

- Vigilar la calidad de atención al usuario
- Dar seguimiento al cumplimiento de la Ley de Modernización del Estado; Derecho de Petición sobre los pedidos y/o solicitudes realizados por la Ciudadanía

Para la instancia primera, durante el ejercicio de la Veeduría, optamos por solicitar a los ciudadanos usuarios la colaboración para aplicar una encuesta.

Para la segunda instancia, requerimos información del Registro Informático del Municipio denominado GDOC y que fue proporcionado por el Señor Delegado del Administrador ante la Veeduría.

#### **Facilidades y dificultades para el ejercicio de la veeduría.**

El Equipo de Veeduría deja constancia de agradecimientos por la colaboración permanente que se recibió durante el periodo de actuación por parte del señor Director de Servicios Ciudadanos, en calidad de Delegado del señor Administrador Zonal "La Delicia", así como de todos los señores Directores de las diferentes unidades administrativas.



El ámbito de acción de la Veeduría se limita exclusivamente a los pedidos de los ciudadanos que ingresaron en la Administración Zonal La Delicia durante el período 1 de enero de 2015 al 31 de julio de 2016, conforme se tiene indicado anteriormente.

## ORGANIZACIÓN Y DINAMICA INTERNA DE LA VEEDURIA

Con la guía y supervisión de funcionarios del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, una vez conformada la Veeduría, y previamente a la acreditación respectiva, resolvimos organizarnos de la siguiente manera:

Coordinador: Edgar Pozo  
Secretario: Luis Albuja  
Veedores: Carmen Eras  
Victor Lima  
Victor Saraguro

De igual forma, se distribuyeron las actividades y responsabilidades para cada uno de los Veedores, así:

DISTRIBUCIÓN DE RESPONSABILIDADES:	
Coordinador:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vocero oficial de la veeduría.</li><li>• Suscribir las comunicaciones.</li><li>• Organizar y supervisar las actividades.</li><li>• Entrega informe final.</li></ul>
Secretario:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entrega de comunicaciones.</li><li>• Mantener el archivo de documentos enviados y recibidos.</li><li>• Dar fe de las actuaciones.</li></ul>
Veedores:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Análisis de la documentación recibida.</li><li>• Aplicación de encuestas.</li><li>• Aportes para el informe final.</li></ul>

## PLAN DE TRABAJO

ORD.	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLES
01	Reunión para nombrar el coordinador de la Veeduría	Edgar Pozo – Coordinador, Dr. Luis Albuja Secretario	Todos los Veedores
02	Organización de los veedores a fin de observar y conocer sobre la calidad de atención administrativa y servicio que ofrece la ADMINISTRACIÓN ZONAL LA DELICIA DEL DMQ.	Inicio de ejecución de las actividades	Todos los Veedores
03	Construcción de un portal web para funcionar de interfaz entre los ciudadanos y la veeduría	Receptar los pronunciamientos de la ciudadanía.	Coordinador
04	Remitir las inquietudes presentadas por los ciudadanos que acuden a la Administración Zonal La Delicia.	Tamizar todos los pronunciamientos de la ciudadanía como de los usuarios que acuden a la Administración Zonal.	Todos los Veedores
05	Procesamiento de las solicitudes ingresadas y extendidas durante el periodo de actuación	Porcentaje de atención adecuada al ciudadano	Todos los Veedores
06	En caso de existir solicitudes no atendidas , analizar las causas	Conocer las causas u justificativos	Todos los Veedores
07	Presentación del primer informe parcial por parte de la veeduría.	Parte del Debido Proceso	Coordinador
08	Presentación del segundo informe parcial por parte de la veeduría.	Parte del Debido Proceso	Coordinador
09	Acompañar, observar y monitorear todos los procesos de atención a la ciudadanía por parte de la Administración Zonal La Delicia.	Parte de las encuestas	Todos los Veedores
10	Informes parciales mensuales.	Parte del Debido Proceso	Todos los Veedores
11	Reunión de la Veeduría para una rendición de cuentas internas y determinar necesidad de solicitar una ampliación de la veeduría.	Parte de la Organización interna	Todos los Veedores
12	Realización del Informe final de la Veeduría ciudadana para el CPCCS	Objetivo cumplido	Todos los Veedores
13	Presentación del Informe final al Pleno.	Cumplimiento Reglamento Veedurías	Todos los Veedores
14	Socialización de los resultados del informe final a la comunidad	Cumplimiento Reglamento Veedurías	Todos los Veedores

COLECTIVO SOCIAL "CARCELÉN"

## ÁMBITO DE ACCIÓN:



La veeduría se desarrolló en las instalaciones donde funciona la Administración Zonal "La Delicia", del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, ubicado en la Avenida La Prensa N 66-101, Parroquia de Cotocollao, Ciudad de Quito.

Luego de haber culminado con este proceso dejamos constancia que el Grupo de Veedores, se mantuvo sólido, unido y colaborador, con pleno conocimiento de nuestras responsabilidades antes la Sociedad, no se produjo ningún cambio en su conformación ni alteración en la planificación de trabajo; todo esto se logró gracias a la colaboración de los Funcionarios de la Administración de La Delicia, especialmente del Director de Asuntos Ciudadanos , quien actuó como Delegado del Administrador Zonal ante la Veeduría.

### ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Por parte del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social se notificó de esta Veeduría al Señor Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito.

El día 29 de agosto de 2016, se dieron inicio a las actividades de los Veedores en las oficinas de la Administración Municipal, notificándose del particular al Señor Administrador por parte de la Funcionaria del Consejo de Participación Ciudadana



y Control Social, adicionalmente se expusieron los objetivos trazados y se solicitó la colaboración institucional para el buen desenvolvimiento del Equipo de Veedores, se dejó constancia fundamentalmente que el compromiso, en caso de ser necesario, era el de buscar soluciones y mejorar la atención a la ciudadanía por parte de la Administración en sus solicitudes y pedidos para su respectiva tramitación; que los resultados de este estudio serán socializados y se expondrán las respectivas observaciones, resultados, conclusiones y recomendaciones; ya que como objetivos estratégicos de la Administración Municipal se tiene el: Dotar y regular servicios públicos de calidad y el fortalecer la formación y capacitación del servicio civil y principalmente a recibir una atención de calidad y eficiencia por parte de los servidores que laboran en las ventanillas de atención ciudadana.

El Administrador Zonal, expresó el saludo y dio la bienvenida al Equipo de Veedores señalando que la Administración está enmarcada a la Resolución Nro. A005, expedida por el Señor Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito, cuyas facultades son la de representación del Burgomaestre en la Zona "La Delicia", así mismo como de facilitar los respectivos trámites ante las demás dependencias del Municipio.

Para dar inicio a las actividades planificadas, se requirió por escrito al Administrador Zonal, la documentación y fundamento legal que deben observarse y cumplirse, pedido que fue atendido sin inconvenientes.

De nuestra Veeduría, conocieron los Servidores de Quito Honesto, para coordinar acciones relativas al proceso.

Durante la ejecución de la Veeduría se mantuvieron varias reuniones de trabajo conjuntas, que sirvieron de base para dar a conocer los resultados preliminares que se iban obteniendo para conocer las razones por parte de los funcionarios municipales, todo esto como parte del Debido Proceso.

Se deja constancia que los resultados expuestos fueron aceptados por parte de los funcionarios.

REUNIONES CON SERVIDORES MUNICIPALES	Agosto: 29 Septiembre: 1, 15, 22, 29 Octubre: 3, 13, 19, 20, 25
REUNIONES CON SERVIDORES DEL CPCCS	Agosto: 29 Octubre: 6, 10, 23, 26
REUNIONES INTERNAS DEL EQUIPO DE VEEDORES	Agosto: 29, 31 Septiembre: 5, 26, 27, 28 Octubre: 5, 21, 23, 24, 25, 26, 27 Noviembre: 9, 17, 18, 22, 23 Diciembre: 1, 7, 8, 9, 10

Con la documentación e información proporcionada, procedimos a solicitar la colaboración de los Responsables de las siguientes áreas: Secretaría General, Avalúos y Catastros, Unidad de Control de la Ciudad, Gestión Territorial, Ambiental y Territorial Gestión Participativa, para conocer las causas que motivaron la demora en la atención a los pedidos ciudadanos.

De estas reuniones de trabajo existe constancia documental y fotográfica que las avala.

Igualmente se aplicaron 43 encuestas a los ciudadanos para conocer principalmente lo relacionado a la atención al público en las instalaciones de la Administración Zonal Municipal.

## CONTENIDO DEL INFORME

### LA ADMINISTRACION ZONA EQUINOCCIAL - LA DELICIA CUENTA CON UN SISTEMA INFORMATICO PARA EL REGISTRO DE LAS PETICIONES CIUDADANAS

La Administración Zonal Equinoccial La Delicia, para atender cualquier petición y trámite en general, solicita a los ciudadanos la presentación de una solicitud por escrito.

Esta petición es ingresada en las oficinas municipales, luego de la revisión de cumplimiento de los requisitos establecidos, es aceptada y registrada en el Sistema Informático denominado GDOC, que automáticamente emite un número de identificación del trámite y es entregado al usuario.

Entre los requisitos se exige la incorporación de número de teléfono celular y/o convencional, dirección de correo electrónico, para comunicar o notificar a los usuarios las resoluciones y estado del trámite.

Los requisitos para cada uno de los trámites están expuestos en las carteleras existentes y ubicadas en el espacio público donde funciona la Secretaría General – Área de recepción y entrega de documentos, bajo la denominación de “Gdoc” - COMUNICADO - Requisitos ingreso de trámites al M.D.M.Q.” y Memorando para el caso de Avalúos y Catastros.

En la presente Veeduría no analizamos los trámites efectuados por los ciudadanos vía internet, servicio que también tiene la Administración La Delicia para facilitar la atención al público.

Durante el período analizado por el Equipo de Veedores, esto es 1 de enero de 2015 al 31 de julio de 2016, en el Sistema GDOC, se tiene registrado, el ingreso

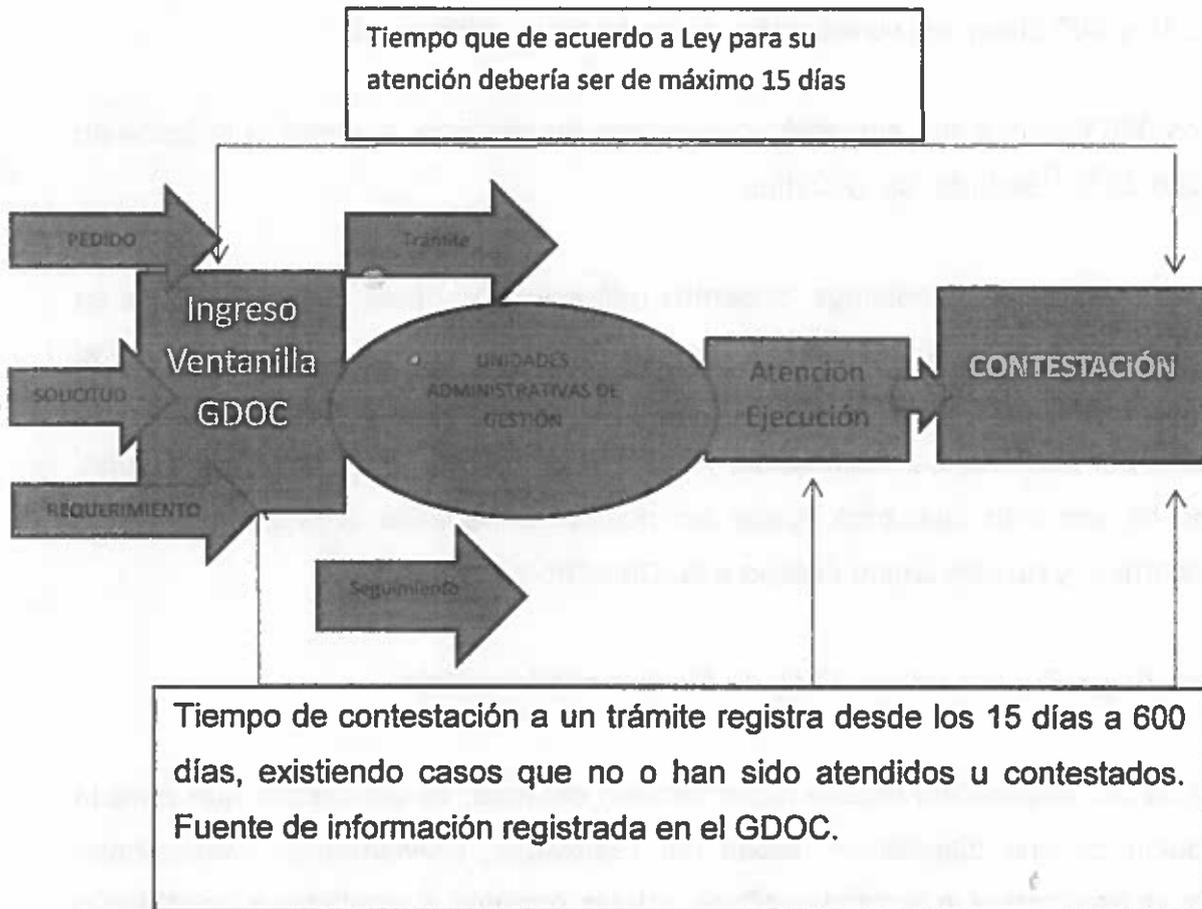


de 10.954 pedidos a la Administración Zonal Equinoccial - La Delicia, y están desglosadas de la siguiente manera:

NOMBRE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	Total general
ADMINISTRACION ZONAL EQUINOCCIAL	32
Administración(Despacho)	230
Balcón de Servicios Condado Shopping	2
CGCZ Territorio y Vivienda	46
CGPD Agencia de Desarrollo Económico	17
CGPD Ambiental	202
CGPD CDC Carcelén Bajo	1
CGPD CDC Pomasqui	14
CGPD CDC San Antonio	1
CGPD Coord. de Gestión Participativa del Desarrollo	358
CGPD Educación, Deporte y Recreación	87
CGPD Salud	71
CGPD Seguridad Ciudadana	83
Comisaría de Construcción	98
Comisaría de Medio Ambiente y Aseo	75
Coord. Territorial y de Gestión Participativa	61
DAF Dirección Administrativa Financiera	32
DAF Dirección Administrativa Financiera::DAF Administrativa	55
DAF Dirección Administrativa Financiera::DAF Financiera	335
DAF Dirección Administrativa Financiera::DAF Informática	3
DAF Dirección Administrativa Financiera::DAF Recursos Humanos	71
DAF Dirección Administrativa Financiera::DAF Secretaría General	6299
Delegación Noroccidental	11
DGT Dirección de Gestión del Territorio	30
DGT Dirección de Gestión del Territorio::DGT Unidad Avalúos y Catastro	1720
DGT Unidad de Control de la Ciudad	370
DGT Dirección de Gestión del Territorio::DGT Unidad de Fiscalización	26
DGT Dirección de Gestión del Territorio	278
Dirección de Gestión del Territorio::DGT Unidad de Obras Públicas	90
DGT Dirección de Gestión del Territorio::DGT Unidad de Proyectos	5
Dirección de Asesoría Jurídica	178
Dirección de Servicios Ciudadanos	63
Unidad Comunicación Social	8
DIRECCION METROPOLITANA DE CATASTRO::Dirección	2
<b>Total general</b>	<b>10954</b>

## ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

Los ciudadanos como parte esencial del Estado ecuatoriano, en libre ejercicio de sus derechos, pueden concurrir a la administración pública en general, con cualquier petición personal o comunitaria en busca de atender sus necesidades; de la misma manera la administración pública está en la obligación de responder ágilmente esos requerimientos.



Analizada la información que se refleja en el registro informático, tenemos que existen trámites atendidos y trámites pendientes de atención, conforme al siguiente detalle:

TRAMITES INGRESADOS	TRAMITES ATENDIDOS	TRAMITES PENDIENTES DE ATENDER
10 954	10 264	690

Fuente: Sistema Informático de la Administración Equinoccial La Delicia.

De los 10 264 trámites atendidos se determinó que se han requerido o utilizado, entre 16 y 600 días para su atención, como se tiene evidenciado.

De los 690 trámites que aún están pendientes de atención, superan, a la fecha de término de la Veeduría, los 600 días.

Para el caso de los pendientes, debemos reflexionar respecto a que, una cosa es pedir y otra completamente distinta que se atiende o conceda la petición; en el caso que nos ocupa se ha interpuesto ante la autoridad zonal municipal una petición por parte de los ciudadanos, y hasta el momento, según el Sistema Gdoc, no se ha atendido, que bien puede ser positiva o negativa, a pesar del tiempo transcurrido, y no han tenido acceso a su Derecho a la Respuesta.

El Art. 30 del Reglamento a la Ley de Modernización señala:

Quando por disposición legal o reglamentaria expresa, se establezca que para la adopción de una disposición deban ser realizadas, previamente, evaluaciones técnicas de órganos o entidades afines, y tales órganos o entidades no expidan o realicen los actos pertinentes en los términos prefijados, o en su ausencia, dentro de los treinta días a partir de la recepción del requerimiento, el responsable del procedimiento administrativo o el administrado interesado en dicho procedimiento pedirán las mencionadas evaluaciones técnicas a otros órganos de la administración pública, entes públicos o centros universitarios, dotados de capacidad técnica equivalente.



Lo observado, en cuanto al tiempo utilizado para atender los requerimientos, no guarda conformidad con lo establecido en el artículo 28 de la Ley de Modernización del Estado, que en la parte pertinente expresamente señala:

*"...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 entender adecuadamente la problemática del Derecho de Petición y el Derecho a la respuesta, investigamos estos temas, obteniéndose lo siguiente:

El artículo 66 numeral 23 de la Constitución de la República del Ecuador, reconoce y garantiza a las personas el derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención y respuestas motivadas.

La respuesta debe ser oportuna, pues de nada sirve cuando ésta es tardía, ya que el factor tiempo es un elemento esencial para la efectividad de los derechos y garantías constitucionales de las personas; así lo señala el Art. 75 de la Constitución de la República.

En cuanto a la atención a los usuarios, tenemos el Art. 227 de la Constitución de la República, que expresa: La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

La Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP, sobre los Deberes de los servidores públicos, señala:

COLECTIVO SOCIAL "CARCELÉN"

Página



Art. 22.- Deberes de las o los servidores públicos, literales b) y f)

b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;

f) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad.

Sobre las Prohibiciones expresa:

Art. 24.- Prohibiciones a las servidoras y los servidores públicos.- Prohibese a las servidoras y los servidores públicos lo siguiente:

c) Retardar o negar en forma injustificada el oportuno despacho de los asuntos o la prestación del servicio a que está obligado de acuerdo a las funciones de su cargo.

La Contraloría General del Estado emitió las Normas de Control Interno, que regulan el accionar de las entidades públicas, y sobre este particular citamos las siguientes:

Norma de Control Interno número 100-01 expresa que: El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Además indica que el control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control.



Norma de Control Interno 100-02, Objetivos del Control Interno, expresa que las instituciones para alcanzar la misión institucional, deberá contribuir a la consecución del siguiente objetivo: Cumplir con las disposiciones legales y normativa de la entidad para otorgar bienes y servicios públicos de calidad.

Con estos fundamentos constitucionales y legales, los Veedores conjuntamente con el personal de Directivos de la Administración Municipal, coordinamos y establecimos una muestra de trámites y pedidos ingresados, para ser analizada y establecer las causas que ocasionaron la demora en la atención de los mismos, con la finalidad de exponer de manera objetiva los razonamientos de los funcionarios conforme a su quehacer diario.

### TRAMITES POR UNIDAD ADMINISTRATIVA

NOMBRE ADMINISTRATIVA	UNIDAD	cerrado	abierto	TOTAL
Secretaría General		6279	20	6299
Avalúos y Catastros		1643	77	1720
Unidad de Control de la Ciudad		299	71	370
Gestión Territorial		171	107	278
Ambiental		201	1	202
Territorial y de Gestión Participativa		56	5	61

Se determina cerrado, cuando está concluido y/o atendido  
 Se determina abierto sin respuesta y/o pendiente

Cuadro demostrativo de gestión por unidades administrativas de la AZLD, en relación al número de trámites ingresados y establecidos como muestra para el análisis:



NOMBRE UNIDAD ADMINISTRATIVA	Muestra % requerido	
	Abierto	Cerrado
Secretaría General	100%	5%
Avalúos y Catastros	10%	10%
Unidad de Control de la Ciudad	30%	100%
Gestión Territorial	50%	100%
Ambiental	50%	100%
Territorial y de Gestión Participativa	100%	100%

Por parte de los Responsables de los distintos Direcciones, se presentaron los resultados y las explicaciones del porqué la demora en la atención de los trámites y pedidos ciudadanos, destacándose los siguientes:

#### **AVALUOS Y CATASTROS:**

De los trámites que se registran abiertos, nos informan que:

- Muchos trámites han sido atendidos pero que faltaba cerrar en el Sistema Gdoc;
- Algunos trámites fueron direccionados a otras Unidades administrativas por ser de su competencia, entre las principales causas.

#### **GESTION DEL TERRITORIO:**

Se observa que:

- Algunos trámites están cerrados en el sistema, mientras se ejecutaba la Veeduría;
- Muchos usuarios no se han acercado a las Oficinas para demostrar el pago respectivo o no entregaban documentos que faltaban en el caso de permisos de construcción;
- Falta de informes de las inspecciones realizadas;
- Falta de asignación a servidor para que continúe el trámite.



## **SECRETARIA GENERAL:**

Por parte de esta Unidad Administrativa, nos explicaron lo siguiente:

Los trámites más comunes son: actualización de datos, permisos de construcción; levantamiento de hipotecas; acceso a información pública; control de edificaciones; compatibilidad de uso del suelo.

Los procesos administrativos una vez que cumplan con los requisitos establecidos, ingresan por la Secretaría al despacho del Administrador, Unidades Administrativas, Direcciones o Responsable de Área para su respectivo proceso, según el caso y flujo de trámites circulará por las respectivas unidades; otros se remitirán a otras dependencias municipales con carácter devolutivo para continuar el proceso. Una vez culminado el proceso administrativo según el caso, el trámite se despacha al usuario y si en el proceso se verificó algún faltante o algún detalle extra, el trámite sale suspenso o con observaciones. Una vez procesado en las diferentes áreas retorna nuevamente a la Secretaría General para su respectivo desglose, despacho, registro, codificación; en algunos casos digitalización y finalmente el archivo y custodia hasta que cumpla su período de traspaso a la Dirección Metropolitana de Gestión Documental y Archivo.

## **CONTROL DE LA CIUDAD:**

En esta Unidad se tramitan los pedidos para permiso: de ocupación de espacio público; exponer publicidad; ocupar casas barriales; realización de ferias artesanales.

Existe un dato que no se conoce las causas, y es el que en el sistema se registran desde los 40 hasta 584 días la durabilidad del trámite; y existen fechas que registran el cierre del proceso dentro de los veinte días. Ejemplos:



2015-030825	561 d 0 h	26/02/2015 16:19	05/03/2015 16:07	closed successful	Permiso de Espacio Publico
2015-029823	562 d 1 h	25/02/2015 14:53	02/03/2015 10:56	closed successful	Permiso de Ocupaci3n de Espacio Publico
2015-028893	563 d 3 h	24/02/2015 13:02	02/03/2015 11:11	closed successful	Permiso de Espacio publico
2015-027454	566 d 4 h	21/02/2015 12:38	23/02/2015 12:22	closed successful	Permiso de espacio publico
2015-021482	577 d 2 h	10/02/2015 14:27	12/02/2015 10:40	closed successful	Permiso de Espacio Publico

### GESTION PARTICIPATIVA

En esta Direcci3n se atienden los pedidos relacionados con: arriendo de locales municipales; comodatos; convenios de uso de las casas comunales; desratizaciones; control de animales callejeros; esterilizaci3n de animales, prestaci3n de maquinaria, etc.

Las causas para la demora, seg3n los servidores municipales de esta Unidad, son:

- No presentan los usuarios los proyectos a desarrollarse que permitan la Administraci3n y Uso de las instalaciones municipales;
- Problemas en las directivas barriales;
- Imposibilidad de atender pedidos de maquinaria; o porque las campa1as de esterilizaci3n tienen un cronograma preestablecido; y
- Ausencia de funcionario o servidor a quien asignar el tr3mite para su atenci3n.



Sobre este tema, la LOSEP, en concordancia con la Constitución de la República, prevé la Evaluación del Desempeño de las servidoras y los servidores públicos, en su artículo 76, que expresa:

Art. 76 .- Subsistema de evaluación del desempeño.- Es el conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistemáticamente se orienta a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto.

La evaluación se fundamentará en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público prestado por todas las entidades, instituciones, organismos o personas jurídicas señaladas en el artículo 3 de esta Ley.

En las instalaciones de la Administración existen buzones para receptor quejas o denuncias, que tienen el logotipo del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social y de Quito Honesto; pero durante el período de ejecución de la Veeduría se observó que no contienen los formularios respectivos impidiendo al ciudadano presentar su reclamo en caso de requerirlo.

Además se observó un cartel que señala u artículo del Código Penal que a la fecha de la Veeduría, esta disposición legal ya está derogada por la vigencia del Código Orgánico Integral Penal.

## ANALISIS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS

Como Veedores y al no tener elementos y facultades legales, para realizar una evaluación conforme a la LOSEP, procedimos a aplicar, durante la ejecución de la



Veeduría, una encuesta a 43 ciudadanas y ciudadanos usuarios de la Administración La Delicia, obteniéndose los siguientes resultados:

Se establecieron cinco preguntas, todas relacionadas con los objetivos de la Veeduría; tres para los aspectos de atención a los usuarios y dos para la atención de los requerimientos.

- La primera pregunta es:

"¿Considera que la atención del personal de la Administración La Delicia es?"

Las variables fueron:

Muy Buena, Buena, Regular y Mala.

De los 43 ciudadanos encuestados, calificaron de la siguiente manera:

20	Muy Buena
17	Buena
4	Regular
1	Mala
1	No contestó

- La segunda pregunta es:

"¿Califique la gestión general del personal de la Administración La Delicia.

Las variables fueron:

Muy Buena, Buena, Regular y Mala.

De los 43 ciudadanos encuestados, calificaron de la siguiente manera:

19	Muy Buena
17	Buena
4	Regular
2	Mala
1	No contestó

- La tercera pregunta es:

"¿Usted ha presentado alguna petición a la Administración?"

Las variables fueron:

SI y NO

De los 43 ciudadanos encuestados, calificaron de la siguiente manera:

38	Si
4	No
1	No contestó

- La cuarta pregunta es:

“¿Fue atendido su requerimiento dentro de los 15 días laborables?”

Las variables fueron:  
SI y NO

De los 43 ciudadanos encuestados, calificaron de la siguiente manera:

28	Si
10	No
5	No contestó

- La quinta pregunta es:

“¿La atención del personal de la sección Información y Recepción de documentos es

Las variables fueron:  
Muy Buena, Buena, Regular, Mala

De los 43 ciudadanos encuestados, calificaron de la siguiente manera:

16	Muy Buena
17	Buena
6	Regular
1	Mala
3	No contestó

Analizando los resultados tenemos que:

La atención del personal, tiene una calificación de los ciudadanos encuestados, de

86 % entre Muy Buena y Buena.  
12 % entre Regular y Mala.



En cuanto a la gestión del desempeño, tenemos:

84 % entre Muy Buena y Buena  
14 % entre Regular y Mala

La atención en la Sección Información y Recepción de Documentos, tiene:

77 % entre Muy Buena y Buena  
16 % entre Regular y Mala

Y en cuanto a la atención a los requerimientos dentro del término de 15 días, tenemos:

65 % que si fue atendido  
23 % que no fue atendido

Como observaciones o inquietudes, expresaron:

- Muy pocas ventanillas para la atención
- En la Unidad de Control de la Ciudad no atienden bien
- Que ha presentado solicitud desde el año 2011 y no ha sido atendido hasta ahora
- Que tengan paciencia con los ciudadanos
- La atención de ventanillas tiene que mejorar, se demora 40 minutos por persona
- Ser mejores atendidos en la Comisaría de Construcción
- En la Comisaría estropean a las personas
- Piden más papeles y ya lleva dos años el trámite.
- Vino a retirar una carpeta que dejo el 13 de septiembre y le indican que ya le han devuelto y no corresponde a la verdad.

Estos resultados y opiniones vertidas por los usuarios, fue ratificado por el Equipo de Veedores conforme se tiene expuesto en el presente Informe.



## CONCLUSIONES:

- La atención de los servidores 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.



## RECOMENDACIONES:

### 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

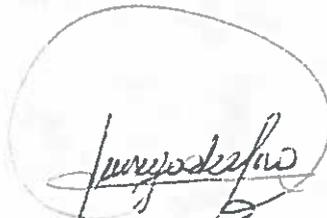


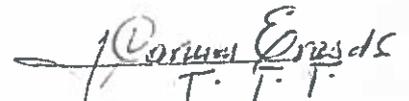
electrónicos y/o registros que ha proporcionado, con la finalidad de facilitar información y evitar su concurrencia a las dependencias municipales para este fin.

- ✓ 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.

Atentamente,

  
Edgar Pozo  
COORDINADOR

  
Luis Albuja  
SECRETARIO  
180116572-9

  
Carmen Eras  
VEEDORA

  
Victor Lima  
VEEDOR

  
Victor Saraguro  
VEEDOR

CONSEJO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL  
CERTIFICADO que es fiel copia del original y se deposita en los archivos de Secretaría  
Número Foja(s) 13 Hojas  
Quito, 22/09/2013  
  
Ab. Maria Jose Sanchez C.  
SECRETARÍA GENERAL



ESPACIO  
EN  
BLANCO