



Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Napo

RESOLUCION ADMINISTRATIVA N° 053 GADPN

EL SEÑOR PREFECTO PROVINCIAL DE NAPO

CONSIDERANDO

Que, el artículo 238 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que los Gobiernos Autónomos Descentralizados, gozaran de autonomía política, administrativa, financiera y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana.

Que, el artículo 66 de la Constitución garantiza y reconoce a las personas el Derecho a los Derechos a la Libertad, entre ellos el numeral 23 dispone: El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas. No se podrá dirigir peticiones a nombre del pueblo.

Que, la Ley de Modernización del Estado en el artículo 28 tipifica del Derecho de Petición como "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...."

Que, los artículo 49 literales b) y t); del Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, COOTAD, reconoce la facultad ejecutiva en el ámbito de sus competencias y la resolución de los reclamos administrativos.

Que, mediante la creación del Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones se pretende recoger todas aquellas quejas, sugerencias o felicitaciones que los clientes/usuarios deseen poner en conocimiento de la Entidad Provincial, a su vez, de comunicárselo al responsable de la Unidad implicada para que tome las medidas necesarias para su corrección, implantación o comunicación al personal, respectivamente.

Que, es necesario determinar los lineamientos y procesos para recibir, tramitar y atender las sugerencias, quejas y/o felicitaciones de la ciudadanía de la Provincia.

En ejercicio de sus atribuciones legales que le otorga el artículo 50, literal h), del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización,

R E S U E L V E

ARTÍCULO 1.- Establecer el siguiente procedimiento para la recepción y resolución adecuada de las sugerencias, quejas, reclamos y/o felicitaciones que presenten los usuarios sobre la prestación de los servicios que brinda la Prefectura de Napo:



Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Napo

1. El buzón de sugerencias se debe colocar en un lugar visible y de fácil acceso, en donde cualquier persona pueda utilizarlo.
2. Junto al buzón de sugerencias se establecerá el espacio para los formularios que serán llenados por el usuario y que se anexan a esta Resolución.
3. Se tomará en cuenta todas las solicitudes estén o no en el formato para quejas y sugerencias.
4. El usuario presentará la sugerencia, reclamo y/o felicitación a través del buzón de sugerencias ubicado en la parte de ingreso del GAD Provincial, en el cual se encuentra disponible el formato para tal fin, o en forma personal en la Secretaría General de la Entidad, que será responsable de remitir las sugerencias o reclamos recibidas a la Dirección o Subdirección correspondiente.
5. El buzón de sugerencias será abierto el último viernes del mes y se levantará un acta con la información que allí se encuentre, diligencia que deberá ser realizada en forma conjunta por el Director Administrativo, Subdirector de Participación Ciudadana y el Secretario General de la Entidad.
6. Una vez obtenido el formato se procederá a clasificar, con el fin de iniciar gestiones y comunicar a las partes interesadas las sugerencias, quejas o reclamos, con el fin de obtener una solución final.
7. En el caso de no que la sugerencia o reclamo no pueda resolverse de manera inmediata, la Subdirección de Participación Ciudadana convocará a los requirentes a una reunión de trabajo, de cuyo resultado se levantará un acta de compromiso.
8. Cuando el reclamo, sugerencia y/o felicitación verse sobre la conducta o actuación de un servidor público del GAD Provincial de Napo, la misma será remitida a la Subdirección de Talento Humano para el trámite respectivo.

ARTÍCULO 2.- Encárguese de la ejecución y socialización de la presente Resolución a la Dirección Administrativa.

ARTÍCULO 3.- Esta resolución entrará en vigencia a partir de su suscripción sin perjuicio de su publicación en la gaceta oficial y página web institucional.

Dado y firmado en el despacho de la Prefectura de Napo, a los 23 días del mes de junio del 2017.


Dr. Sergio Chacón Padilla.
PREFECTO PROVINCIAL DE NAPO

