



# **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 vez 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**

