

NORMA DE PREGUNTAS QUEJAS FORMULADAS A ENTIDADES FUNCION EJECUTIVA

Acuerdo de la Secretaría Nacional de la Administración Pública 1423

Registro Oficial 646 de 10-dic.-2015

Estado: Vigente

No. 1423

Pedro Solines Chacón

SECRETARIO NACIONAL DE LA ADMINISTRACION PUBLICA

Considerando:

Que, el artículo 66 número 23 de la Constitución de la República, reconoce y garantiza a las personas: "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, el artículo 227 de la Norma Fundamental, determina que: "La administración pública constituye un servicio a la colectividad, regido por los principios de eficiencia, eficacia, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, planificación, participación, transparencia y evaluación";

Que, el artículo 28 de la Ley de Modernización del Estado, Privatizaciones y Prestación de Servicios Públicos por parte de la Iniciativa Privada, dispone que: "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, el artículo 1 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública establece que el acceso a la información pública es un derecho de las personas que garantiza el Estado.

Que, el artículo 9 de la Ley ibídem, indica que es responsabilidad de las instituciones públicas el recibir y contestar las solicitudes de acceso a la información, en el plazo perentorio de diez días, mismo que puede prorrogarse por cinco días más, por causas debidamente justificadas e informadas al peticionario.

Que, el artículo 13 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva (ERJAFE), señala que: "La Secretaria Nacional de la Administración Pública es una entidad de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, financiera, económica y administrativa, quien establecerá las políticas, metodologías de gestión e innovación institucional y herramientas necesarias para el mejoramiento de la eficiencia, calidad y transparencia de la gestión en las dependencias y organismos de la Función Ejecutiva, con quienes coordinará las acciones que sean necesarias para la correcta ejecución de dichos fines, y realizará el control, seguimiento y evaluación de la gestión de los planes, programas, proyectos y procesos de las entidades y organismos de la Función Ejecutiva que se encuentran en ejecución, así como, el control, seguimiento y evaluación de la calidad en la gestión de los mismos";

Que, el artículo 15 del Estatuto ibídem, determina como atribuciones y funciones del Secretario Nacional de la Administración Pública, entre otras: "...b) Ejercer la rectoría en políticas públicas de mejora de eficiencia, eficacia, calidad, desarrollo institucional e innovación del Estado; [...] e) Diseñar, promover e impulsar proyectos de mejora de la gestión institucional de las entidades de la Administración Pública Central, Institucional y dependiente de la Función Ejecutiva; f) Fomentar una cultura de calidad en las Instituciones de la Administración Pública, tanto en productos como en servicios públicos; [...] h) Generar metodologías para mejora de la gestión pública, tales como

proyectos, procesos, trámites y servicios al ciudadano; [...] j) Controlar la ejecución de propuestas, proyectos de mejora y modernización de la gestión pública; [...] y, n) Expedir acuerdos, resoluciones, órdenes y disposiciones conforme a la ley y el Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, dentro del ámbito de su competencia";

Que, el artículo 1 del Decreto Ejecutivo No. 1384 de 13 de diciembre de 2012, publicado en el Registro Oficial Suplemento II No. 860 de 02 de enero de 2013, señala: "Establecer como política pública el desarrollo de la interoperabilidad gubernamental, que consiste en el esfuerzo mancomunado y permanente de todas las entidades de la Administración Central, dependiente e institucional para compartir e intercambiar entre ellas, por medio de las tecnologías de la información y comunicación, datos e información electrónicos que son necesarios en la prestación de los trámites y servicios ciudadanos que prestan las entidades, así como en la gestión interna e interinstitucional";

Que, el artículo 1 del Decreto Ejecutivo No. 106 del 11 de septiembre de 2013, publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 91 del 30 de septiembre de 2013, establece que: "La Secretaría Nacional de la Administración Pública, además de las competencias señaladas en el Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva ejercerá la rectoría en materia: calidad de servicio y excelencia; denuncias y quejas en la prestación de los servicios públicos; atención al usuario; estatutos orgánicos y estructuras institucionales de la Administración Pública Central, Institucional y dependiente de la Función Ejecutiva."

Que, el Plan Nacional del Buen Vivir 2013-02017 en sus objetivos nacionales No. 4, 10 y 11, determina la necesidad de fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía; impulsar la transformación de la matriz productiva; y, asegurar la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos para la transformación industrial y tecnológica, a fin de lograr que los servicios públicos dejen de ser simples prestaciones sociales para convertirse en medios que garanticen los derechos de los ciudadanos; y,

Que, es necesario establecer una norma técnica en la Administración Pública Central, Institucional y que depende de la Función Ejecutiva (APCID), para la atención de preguntas, quejas, sugerencias, solicitudes de información y recepción de felicitaciones generadas por los usuarios de los servicios públicos que prestan las entidades de la APCID, para que los ciudadanos reciban atención oportuna y motivada en cumplimiento de los principios Constitucionales de la administración pública,

En ejercicio de las facultades y atribuciones que le confiere el numeral 1 del artículo 154 de la Constitución de la República del Ecuador; y, el literal n) del artículo 15 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva.

Acuerda:

EXPEDIR LA NORMA TECNICA PARA LA ATENCION DE PREGUNTAS, QUEJAS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACION Y FELICITACIONES FORMULADAS A LAS ENTIDADES DE LA FUNCION EJECUTIVA

CAPITULO I GENERALIDADES

Art. 1.- Objeto.- La presente Norma Técnica tiene por objeto establecer un procedimiento estandarizado para que las entidades de la Administración Pública Central, Institucional y que dependen de la Función Ejecutiva, APCID; presten atención oportuna y motivada a las preguntas, quejas, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones, generadas por los usuarios de los servicios públicos, en el marco de los principios constitucionales que regulan la administración pública.

Art. 2.- Ambito de aplicación.- Esta Norma Técnica es de aplicación obligatoria para todas las entidades de la Administración Pública Central, Institucional y que dependen de la Función Ejecutiva.

Art. 3.- Definiciones.- Para efectos de aplicación de la presente Norma, se considerarán las siguientes definiciones:

- a. APCID.- Administración Pública Central, Institucional y Dependiente de la Función Ejecutiva.
- b. Canales de atención al usuario.- Son los medios a través de los cuales el usuario presenta preguntas, quejas, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones a las entidades de la APCID.
- c. Felicitación.- Es una expresión de satisfacción que realiza el usuario sobre un servicio público o competencia de las entidades que conforman la APCID.
- d. Pregunta.- Es la inquietud formulada por el usuario sobre un servicio público o competencia de las entidades de la APCID.
- e. Queja.- Es la expresión de inconformidad de un usuario en relación con un servicio público prestado por las entidades que conforman la APCID.
- f. Solicitud de información.- Es la petición formulada por un usuario a las entidades públicas que conforman la APCID, respecto de los servicios que prestan y/o el pedido de documentos que reposan en sus archivos, dentro del marco de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, LOTAIP.
- g. Sugerencia.- Es una propuesta que formula un usuario a una institución para mejorar un servicio público o competencia de las entidades que conforman la APCID.
- h. Usuario.- Es toda persona natural o jurídica que formula preguntas, quejas, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones, respecto de la prestación de un servicio público.

CAPITULO II DE LAS RESPONSABILIDADES

Art. 4.- De la Secretaría Nacional de la Administración Pública.- La Secretaría Nacional de la Administración Pública, SNAP, es la instancia encargada de coordinar y supervisar la ejecución de la presente Norma Técnica, para cuyo efecto emitirá las herramientas y metodologías necesarias.

Art. 5.- De los responsables institucionales.- Las unidades de Gestión del Cambio de Cultura Organizativa o quien haga a sus veces en cada una de las entidades de la APCID, serán las responsables directas de la atención oportuna y motivada de las preguntas, quejas, sugerencias, solicitudes de información y recepción de felicitaciones formuladas por los usuarios de los servicios públicos.

CAPITULO III DEL PROCEDIMIENTO

Art. 6.- De los canales de atención al usuario.- Las instituciones de la APCID recibirán preguntas, quejas, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones a través de los siguientes canales:

- a. Presencial;
- b. Virtual;
- c. Telefónico; y,
- d. Postal.

Todas las solicitudes y requerimientos planteados por los usuarios, serán canalizadas a través de la herramienta tecnológica establecida para dicho efecto por la Secretaría Nacional de la Administración Pública.

Art. 7.- Del procedimiento para atención de requerimientos y solicitudes del usuario.- El proceso que las instituciones de la APCID deberán seguir para la atención de preguntas, quejas, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones formuladas por usuarios, es el siguiente:

1. Una vez receptadas las preguntas, quejas, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones

por las instituciones de la APCID, deberán ingresarlas en el término máximo de tres (3) días.

2. El servidor público designado de la Unidad de Gestión del Cambio de Cultura Organizativa o quien haga a sus veces, procederá con la lectura y análisis del contenido del requerimiento e identificará si es de competencia de la entidad, a fin de determinar si se trata de preguntas, quejas, sugerencias, solicitudes de información o felicitaciones; sobre la base de las definiciones establecidas en el artículo 3 de esta Norma Técnica.

3. Si el requerimiento recibido no fuere de competencia de la institución, deberá ser trasladado a la institución competente, con notificación al usuario.

4. Si el requerimiento recibido fuere de competencia de la entidad, el servidor público designado de la Unidad de Gestión del Cambio de Cultura Organizativa o quien haga a sus veces, deberá realizar la gestión interna, con la finalidad de atender dicho requerimiento y brindar una respuesta oportuna al mismo.

5. En caso de identificar que el texto contenga más de un requerimiento, la respuesta que se emita deberá abarcar cada uno de los requerimientos. De acuerdo a la complejidad de las preguntas, se podrán emitir respuestas por separado.

El procedimiento del que trata este artículo, se realizará a través de la herramienta tecnológica creada para el efecto por la Secretaría Nacional de la Administración Pública.

Art. 8.- De los plazos y términos.- Las entidades que forman parte de la APCID deberán contestar los requerimientos realizados por los usuarios en los términos y plazos establecidos en la Ley de Modernización del Estado, Privatizaciones y Prestación de Servicios Públicos por parte de la Iniciativa Privada y demás normativa aplicable, según la especificidad del caso.

DISPOSICION GENERAL

PRIMERA.- La SNAP administrará la herramienta tecnológica diseñada para la atención de preguntas, quejas, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones de los usuarios de los servicios públicos que ofrece la APCID.

SEGUNDA.- La presente Norma Técnica excluye la atención de denuncias de presuntos actos irregulares, no transparentes o de corrupción que se presentaren en la Administración Pública, en virtud de corresponder al ámbito de competencias de la Secretaría Técnica de Transparencia de Gestión, enmarcado dentro de la política de Estado de Lucha Contra la Corrupción en la Administración Pública, en conformidad a lo dispuesto en el Decreto Ejecutivo No. 122, publicado en Registro Oficial No. 31 de 01 de marzo de 2007 .

DISPOSICION TRANSITORIA

PRIMERA.- La SNAP, en el plazo de quince (15) días calendario, contados a partir de la emisión del presente Acuerdo Ministerial, definirá el cronograma para la implementación de la herramienta tecnológica en las instituciones pertenecientes a la APCID, así como su priorización.

SEGUNDA.- Todas las entidades de la APCID, remitirán a la SNAP en el plazo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la definición del cronograma señalado en la disposición precedente, la información necesaria para la implementación de la herramienta tecnológica.

TERCERA.- Las entidades de la APCID que sean priorizadas para la implementación de la herramienta tecnológica, deberán efectuar su implementación en el plazo de sesenta (60) días calendario, contados a partir de la notificación efectuada por la SNAP.

DISPOSICION DEROGATORIA

Con el presente Acuerdo Ministerial se deroga cualquier norma de igual o menor jerarquía, que se contradiga u oponga al presente instrumento.

DISPOSICION FINAL

El presente Acuerdo Ministerial entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

De su ejecución encárguese a la Secretaría Nacional de la Administración Pública, a través de la Subsecretaría de Relacionamento Ciudadano y a las unidades de Gestión del Cambio de Cultura Organizativa o quien haga a sus veces, en cada una de las entidades de la APCID.

Dado y aprobado en la ciudad de San Francisco de Quito D.M, al 19 de noviembre del 2015.

Comuníquese y publíquese.

f) Ab. Pedro Solines Chacón, Secretario Nacional de la Administración Pública.

Es fiel copia del original.- LO CERTIFICO.

Quito, 20 de noviembre del 2015.

f) Abg. Andrea Dávalos O., Coordinadora General de Asesoría Jurídica (S), Secretaría Nacional de la Administración Pública.