


Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS
Institución	SERVICIO DE CONTRATACIÓN DE OBRAS
Descripción	<div style="text-align: center;">  <h2 style="margin: 0;">ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS</h2> <h3 style="margin: 0;">SERVICIO DE CONTRATACIÓN DE OBRAS</h3> </div> <p>El presente trámite, tiene como alcance desde el ingreso de la petición o de la queja o reclamo, hasta la contestación de los solicitado con los respaldos requeridos, ésta atención de los reclamos y quejas ingresados a través del portal de reclamos de la Presidencia de la República y de acuerdo al Art. 7 de la LOTAIP tiene 3 canales, ingreso a través de portal institucional, portal ciudadano y por ventanilla única de ingreso de trámites.</p>
¿A quién está dirigido?	<p>Personal Natural o Jurídica, Nacional o Extranjera que de acuerdo al Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública LOTAIP, requiera información o realice una queja o reclamo a los servicios prestados por la Institución.</p> <p>Dirigido a: Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	<p>Tipo de Resultado: Cumplimiento de obligaciones, Registro, certificaciones o constancias.</p> <hr/> <p>Resultado a obtener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documento de respuesta con información requerida
¿Qué necesito para hacer el trámite?	<p>Requisitos Generales:</p> <p>1.- Carta o escrito describiendo la queja o reclamo, o petición de entrega de información, ya sea por canales electrónicos o por ventanilla de ingreso de documentos.</p>
¿Cómo hago el trámite?	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Director /a, revisa, valora y designa el personal; 2.- Analista busca información; 3.- Analista elabora respuesta con documentación de sustento; 4.- Director revisa y firma oficio de respuesta; 5.- Entrega de información a usuario <p>Canales de atención:</p>

Correo electrónico, En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial.

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Oficina matriz Quito: Av. 10 de Agosto 16-61 y Bolívar

Horario único de 08h00 a 17h00

Base Legal

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Ventanilla Única de ingreso de documentación

Correo Electrónico: info@secob.gob.ec

Teléfono: 3964800 ext 2000

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2017	12	2	2