RESOLUCIÓN No. 065-DPE-CGAJ-2021

Dr. César Marcel Córdova Valverde
DEFENSOR DEL PUEBLO ENCARGADO

CONSIDERANDO:

Que, el art. 53 de la Constitución de la República del Ecuador dispone: "(…) Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación";

Que, el art. 214 de la Constitución de la República del Ecuador establece que la Defensoría del Pueblo será un órgano de derecho público con jurisdicción nacional, personalidad jurídica y autonomía administrativa y financiera. Su estructura será desconcentrada y tendrá delegados en cada provincia y en el exterior.

Que, el art. 233 de la Constitución de la República del Ecuador dispone: "Ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones o por omisiones, y serán responsable administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos (...) ";

Que, el art. 227 de la Constitución de la República del Ecuador establece que 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;

Que, el art. 229 de la Constitución de la República del Ecuador determina: "Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público (...) ";

Que, el art. 34 del Código Orgánico Administrativo manifiesta: "Acceso a los servicios públicos. Las personas tienen derecho a acceder a los servicios públicos, conocer en detalle los términos de su prestación y formular reclamaciones sobre esta materia. Se consideran servicios públicos aquellos cuya titularidad ha sido reservada al sector público en la Constitución o en una ley (...) ";

Que, el art. 1 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo establece a la Defensoría del Pueblo como la Institución Nacional de Protección y Promoción de los Derechos Humanos y la Naturaleza,.

Que, el art. 9, literal e), numeral 2) de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo determina que el/la Defensor/a del Pueblo, le corresponde dirigir los procesos institucionales internos necesarios para cumplir de manera ágil, eficiente y eficaz el mandato de la institución, para lo cual se debe dictar la normativa interna que sea necesaria.

Que, el art. 22 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, determina: "Mecanismos de calificación del servicio.- Las entidades reguladas por esta Ley deberán implementar mecanismos, de preferencia electrónicos, para que los usuarios califiquen la atención recibida por parte de los servidores públicos así como, buzones

donde depositar quejas o reclamos. Para el efecto se deberá observar la normativa expedida por el ente rector del trabajo (...)";

Que, el art. 118 literal e) del Reglamento General de la Ley Orgánica del Servicio Público, establece entre otras atribuciones y responsabilidades adicionales de las UATH: "(…) Receptar las quejas, denuncias, sugerencias, felicitaciones y observaciones que efectúen los usuarios internos y externos y efectuar su trámite y seguimiento. Los resultados de esta actividad serán remitidos al Ministerio de Relaciones Laborales con la finalidad de transparentar la información; este procedimiento será opcional para los gobiernos autónomos descentralizados, sus entidades y regímenes especiales";

Que, mediante Acuerdo Ministerial No. MDT-2018-0041, publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 218, de 10 de abril del 2018, el Ministerio del Trabajo expidió la Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño, el cual establece en su artículo 15, que: "De los niveles de satisfacción de usuarios externos.- Este factor mide los niveles de satisfacción de los usuarios externos. La evaluación se llevará a cabo a través de encuestas de satisfacción sobre la calidad de los productos y/o servicios recibidos por parte de los usuarios externos, aplicado a través de la metodología que para este efecto emita el Ministerio del Trabajo (...)";

Que, mediante Acuerdo Ministerial No. MDT-2019-0235, publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 45, de 23 de septiembre de 2019, el Ministerio del Trabajo emitió la Norma técnica de los mecanismos de calificación del servicio.

Que, mediante Resolución No. 033-DPE-CGAJ-2018 de 04 de abril de 2018, el Defensor del Pueblo aprobó el Manual de Atención y Servicio al Usuario (a) de la Defensoría del Pueblo de Ecuador.

Que, mediante Resolución Nro. 009-DPE-CGAJ-2020, de fecha 12 de marzo de 2020, el Defensor del Pueblo de entonces expidió la reforma y codificación del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo, en cumplimiento a la nueva Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo; y,

Que, mediante Resolución No. 020-DPE-CGAJ-2020 de fecha 28 de mayo de 2020, el Defensor del Pueblo aprobó el Plan Estratégico Institucional 2020-2024 de la Defensoría del Pueblo.

En ejercicio de las atribuciones constitucionales y legales;

RESUELVE:

Art. 1.- Aprobar el "MANUAL DE SERVICIOS Y ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE ECUADOR", que se encuentra anexo a la presente resolución.

Art. 2.- Encargar a la Dirección de Gestión Documental la socialización y publicación de la presente resolución y Manual de servicios y atención a personas usuarias de la Defensoría del Pueblo de Ecuador.

Art. 3.- Encargar a la Dirección de Administración de Talento Humano, la capacitación del contenido del Manual de servicio y atención a personas usuarias de la Defensoría del

Pueblo de Ecuador, a las y los servidores públicos, en coordinación con la Dirección Nacional de Educación en Derechos Humanos y de la Naturaleza, en el ámbito de sus competencias.

Art. 4.- Encargar a la Dirección de Comunicación e Imagen Institucional, la elaboración de infografías, memes o videos de aplicación de protocolos de atención a personas usuarias.

Art. 5.- Disponer a las y los servidoras/es de la Defensoría del Pueblo el cumplimiento obligatorio del Manual de servicios y atención a personas usuarias de la Defensoría del Pueblo de Ecuador.

Art. 6.- Derogar la Resolución No. 033-DPE-CGAJ-2018 de 04 de abril de 2018.

Art. 7.- La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial a cargo de la Dirección de Gestión Documental.

Dado en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, a los 22 días de diciembre de 2021.

Firmado electrónicamente por:
CESAR MARCEL CORDOVA VALVERDE

Dr. César Marcel Córdova Valverde
DEFENSOR DEL PUEBLO ENCARGADO