

RESOLUCIÓN No. 002-DPE-CGAJ-2025

Dr. César Marcel Córdova Valverde
DEFENSOR DEL PUEBLO ENCARGADO

CONSIDERANDO:

- Que,** el artículo 214 de la Constitución de la República del Ecuador dispone 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 artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que: *“Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o los servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la Ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución”;*
- Que,** el 227 de la Constitución de la República del Ecuador, señala 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 artículo 233 de la Constitución de la República del Ecuador establece: *“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,** la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo en el artículo 2 establece que: *“La Defensoría del Pueblo es un órgano de derecho público desconcentrado, con jurisdicción nacional, que forma parte de la Función de Transparencia y Control Social. Esta entidad tiene personalidad jurídica y autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa (…)”;*
- Que,** de acuerdo con lo establecido en el artículo 9, letras a), b) y e) de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, le corresponde a la máxima autoridad de la Defensoría del Pueblo cumplir y hacer cumplir las normas y disposiciones de la Constitución de la República del Ecuador y los instrumentos internacionales de derechos humanos; ejercer la representación legal, judicial y extrajudicialmente de la entidad; y, dirigir los procesos internos necesarios para cumplir de manera ágil, eficiente y eficaz el mandato de la institución;

- Que,** el artículo 7 del Código Orgánico Administrativo sobre el principio de desconcentración dispone: *“La función administrativa se desarrolla bajo el criterio de distribución objetiva de funciones, privilegia la delegación de la repartición de funciones entre los órganos de una misma administración pública, para descongestionar y acercar las administraciones a las personas”;*
- Que,** el artículo 68 del Código Orgánico Administrativo, prescribe que: *“Transferencia de la competencia. La competencia es irrenunciable y se ejerce por los órganos o entidades señalados en el ordenamiento jurídico, salvo los casos de delegación, avocación, suplencia, subrogación, descentralización y desconcentración cuando se efectúen en los términos previstos en la ley”;*
- Que,** el artículo 69 del Código Orgánico Administrativo, determina *“Delegación de competencias. Los órganos administrativos pueden delegar el ejercicio de sus competencias, incluida la de gestión, en: 1. Otros órganos o entidades de la misma administración pública, jerárquicamente dependientes (...) 4. Los titulares de otros órganos dependientes para la firma de sus actos administrativos”;*
- Que,** el artículo 70 del Código Orgánico Administrativo dispone: *“Contenido de la delegación. La delegación contendrá: 1. La especificación del delegado; 2. La especificación del órgano delegante y la atribución para delegar dicha competencia; 3. Las competencias que son objeto de la delegación o los actos que el delegado debe ejercer para el cumplimiento de las mismas; 4. El plazo o condición, cuando sean necesarios; 5. El acto del que conste la delegación expresará además lugar, fecha, y número; 6. Las decisiones que pueden adoptarse por delegación. La delegación de competencias y su revocación se publicarán por el órgano delegante, a través de los medios de difusión institucional”;*
- Que,** el artículo 71 del Código Orgánico Administrativo, establece: *“Efectos de la delegación. Son efectos de la delegación: 1. Las decisiones delegadas se consideran adoptadas por el delegante. 2. La responsabilidad por las decisiones adoptadas por el delegado o el delegante, según corresponda”;*
- Que,** la norma 200-05 de las Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de recursos públicos, en relación con la delegación de autoridad determina que: *“La asignación de responsabilidad, la delegación de autoridad y el establecimiento de políticas conexas, ofrecen una base para el seguimiento de las actividades, objetivos, funciones operativas y requisitos regulatorios, incluyendo la responsabilidad sobre los sistemas de información y autorizaciones para efectuar cambios. La delegación de competencias debe conllevar, no sólo la exigencia de la responsabilidad por el cumplimiento de los procesos y actividades correspondientes, sino también la asignación de la autoridad necesaria, a fin de que los servidores puedan emprender las acciones más oportunas para ejecutar su cometido de manera expedita y eficaz”;*
- Que,** el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, mediante Acuerdo Nro. MINTEL-MINTEL-2022-0030, de 02 de noviembre de 2022, emitió la

“POLÍTICA PARA RECEPTAR Y TRAMITAR LOS REQUERIMIENTOS, QUEJAS Y DENUNCIAS DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS”, en la que determina que la presente política tiene como objeto *“Establecer las directrices y responsabilidades para las entidades del sector público para receptar y tramitar los requerimientos, quejas y denuncias de trámites administrativos, que se presenten en el marco de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos y su Reglamento General de aplicación”*, y en el artículo 2 con el relación al ámbito de aplicación determina que: *“Esta política es aplicable a todas las entidades descritas en el artículo 2 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, y a todos los requerimientos, quejas y denuncias que se presenten dentro o sobre los trámites administrativos que gestionen”*;

Que, el artículo 4 del Acuerdo Nro. MINTEL-MINTEL-2022-0030, señala que: *“El Ministerio del Trabajo es el responsable de emitir la Norma Técnica para la aplicación de la presente Política (...)”*;

Que, el Ministerio del Trabajo mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2023-076 de 16 de junio de 2023, expidió la **“NORMA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS, QUEJAS Y DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS”**, en la cual en el artículo 6 con relación de las entidades públicas señala que: *“(...) La máxima autoridad o su delegado definirá la o las unidades responsables de la gestión de los requerimientos, quejas y denuncias administrativas en el caso que la entidad no disponga de una unidad de atención al ciudadano (...)”*.

Que, mediante Resolución No. 005-DPE-CGAJ-2024, de 05 de febrero de 2024, se resolvió delegar a diferentes autoridades de la institución, para que en nombre y representación de el/la Defensor/a del Pueblo, dentro del ámbito de sus competencias, ejerzan las atribuciones determinadas en dicho documento;

Que, en virtud del Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2023-076, se emite la Guía Metodológica para la aplicación de la Norma Técnica para la Gestión de Requerimientos, Quejas y Denuncias Administrativas en el mes de septiembre 2024 por parte del Ministerio del Trabajo;

Que, con fecha 17 de diciembre de 2024, se emite el Informe para la expedición de la resolución sobre la implementación del sistema contacto ciudadano digital, en el cual concluye que: *“(...) la Defensoría del Pueblo al no contar en la actualidad dentro de su estructura institucional con una Unidad de Atención al Ciudadano, es imprescindible la emisión del acto administrativo para el cumplimiento del artículo 6 de la Norma Técnica y en lo que sea pertinente a lo dispuesto en la Norma Técnica para la gestión de requerimientos, quejas y denuncias administrativas y su Guía Metodológica”*; y, recomienda: *“(...) a la máxima autoridad disponer la elaboración de la resolución administrativa a fin de delegar a el/la Coordinador/a General de Planificación y Gestión Estratégica; Coordinador/a General Administrativo Financiero; Director/a de Procesos, Servicios y Gestión del cambio; Director/a*

de Tecnologías de la Información y Comunicaciones; Director/a de Administración de Talento Humano; y, Director/a de Gestión Documental, las atribuciones señaladas en el análisis técnico, en aplicación a los instrumentos legales emitidos por el Ministerio de Trabajo (...)". Lo cual ha sido autorizado por la máxima autoridad conforme consta en la hoja de ruta del memorando Nro. DPE-CGPGE-2024-0478-M de 30 de diciembre de 2024;

Que, con la finalidad de dotar de una adecuada ejecución, control, seguimiento, emisión de alertas y construcción de planes de mejora en lo referente a la gestión de requerimientos, quejas y denuncias administrativas; es necesario conferir delegaciones a diferentes autoridades de la institución; y,

En ejercicio de las atribuciones conferidas en la Constitución de la República del Ecuador y en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo de Ecuador,

RESUELVE:

Artículo 1.- Delegar a el/la Coordinador/a General de Planificación y Gestión Estratégica de la Defensoría del Pueblo, para que a nombre y representación de el/la Defensor/a del Pueblo, dentro del ámbito de sus competencias, ejerza las siguientes atribuciones:

- a) Informar a la Máxima Autoridad sobre las novedades encontradas de la revisión del estado de los requerimientos, quejas y denuncias administrativas que se presenten en el marco de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos y su Reglamento General; y,
- b) Comunicar al ente rector de simplificación de trámites el estado actual de los requerimientos recibidos de manera semestral de conformidad a las directrices que emita para el efecto.

Artículo 2.- Delegar a el/la Director/a de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio de la Defensoría del Pueblo, para que a nombre y representación de el/la Defensor/a del Pueblo, dentro del ámbito de sus competencias, ejerza las siguientes atribuciones:

- a) Coordinar con el ente rector de trabajo los temas relacionados, al estado y cumplimiento de atención a requerimientos, quejas y denuncias administrativas como contraparte técnica por parte de la DPE;
- b) Brindar asesoría, acompañamiento y transferencia de conocimientos en la implementación de la norma, metodologías y herramientas técnicas generadas para la prestación de servicios y administración de procesos;
- c) Socializar, implementar y dar cumplimiento a las metodologías y herramientas que sean objeto de la Norma Técnica para la Gestión de Requerimientos, Quejas y Denuncias Administrativas, en coordinación con las unidades que prestan servicios a la ciudadanía según su nivel de desconcentración.

Artículo 3.- Delegar a el/la Director/a de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Defensoría del Pueblo, para que a nombre y representación de el/la Defensor/a del Pueblo, dentro del ámbito de sus competencias, ejerza las siguientes atribuciones:

- a) Garantizar la disponibilidad de los servicios tecnológicos para asegurar la operatividad de la herramienta.

Artículo 4.- Delegar a el/la Coordinador/a General Administrativo Financiero de la Defensoría del Pueblo, para que a nombre y representación de el/la Defensor/a del Pueblo, dentro del ámbito de sus competencias, ejerza las siguientes atribuciones:

- a) Supervisar que los requerimientos, quejas y denuncias administrativas sean atendidos dentro un primer nivel de atención y en los casos que corresponda por su complejidad a un segundo nivel;
- b) Supervisar que las quejas de mala atención atribuidas a las y los servidores públicos, sean canalizados de manera oportuna y en términos y plazos establecidos para el efecto;
- c) Coordinar, dirigir y supervisar el régimen sancionatorio que se derive de la comprobación de las quejas de mala atención, así como de las denuncias administrativas.

Artículo 5.- Delegar a el/la Director/a de Gestión Documental de la Defensoría del Pueblo, para que a nombre y representación de el/la Defensor/a del Pueblo, dentro del ámbito de sus competencias, ejerza las siguientes atribuciones:

- a) Administrar el Sistema Contacto Ciudadano referente a la creación y desactivación de usuarios/as, asignación de roles, creación y modificación de servicios y trámites, asignación de niveles de atención al personal; y,
- b) Desarrollar lineamientos para el uso del sistema contacto ciudadano digital y la atención de los requerimientos efectuados por las personas usuarias
- c) Asignar al personal necesario para que cumpla con el rol de usuario funcional institucional (nivel 0); receta, responde, reasigna y redirecciona los requerimientos registrados por las personas usuarias;
- d) Asignar al personal necesario para que cumpla con el rol de Asistencia a la Ciudadanía; quien es el o la servidora que desempeñe el rol de atención asistida a las personas usuarias que lo requieran;
- e) Realizar la transferencia de conocimiento del uso del sistema contacto ciudadano digital al personal que es asignado con el rol de atención N1 o personal back up con el fin de gestionar oportunamente los requerimientos, quejas y denuncias administrativas en los tiempos establecidos por normativa.
- f) Suscribir los acuerdos de confidencialidad de uso del sistema Contacto Ciudadano Digital y gestionar con los distintos roles la firma del mismo;
- g) Realizar el control y seguimiento a los tiempos de atención de los requerimientos, quejas y denuncias administrativas, por las unidades administrativas responsables

de los diferentes niveles de atención (N1, N2) y generar las alertas previas al cumplimiento de los tiempos establecidos conforme normativa, cuando el caso lo amerite; y,

- h) Emitir informes bimensuales de la gestión de atención de requerimientos, quejas, denuncias administrativas receptadas a través del sistema Contacto Ciudadano Digital y comunicar al Coordinador/a General Administrativo Financiero.
- i) Reportar los indicadores de gestión de los requerimientos, quejas y denuncias administrativas que la Defensoría del Pueblo en la herramienta gestión por resultados (GPR) conforme la frecuencia que sea determinada.

Artículo 6.- Delegar a el/la Director/a de Administración de Talento Humano de la Defensoría del Pueblo, para que a nombre y representación de el/la Defensor/a del Pueblo, dentro del ámbito de sus competencias, ejerza las siguientes atribuciones:

- a) Receptar, analizar las quejas por la inconformidad en la atención atribuidas a las y los servidores públicos y denuncias administrativas, que hayan sido canalizadas para la respectiva gestión interna y su posterior respuesta según corresponda; y,
- b) Observar las normas, principios y garantías del debido proceso en la sustanciación de las investigaciones de régimen disciplinario que tengan origen en quejas respecto de la atención, así como de las denuncias administrativas.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA. - Las autoridades delegadas en la presente resolución, deberán observar las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias, cualquier acción u omisión, fuera del tenor de esta delegación y que contravenga la normativa legal vigente, será inválida y de exclusiva responsabilidad del delegado o delegada acarreándole todas las acciones sancionatorias que correspondan en el ámbito administrativo, civil e incluso penal.

SEGUNDA. - Se dispone al personal de atención N0 y N1 dar aviso al/la jefe/a inmediato/a con el fin de que se ponga en conocimiento de la Dirección de Gestión Documental cuando dicho personal haga uso de licencias, vacaciones, comisiones de servicios, cambio administrativo, desvinculación, o cualquier otra, con el objeto de asignar los requerimientos al personal que figura como back up para la gestión de los mismos.

TERCERA. - Se dispone al personal de atención N0 y N1 que en el caso de cesación de funciones y/o terminación de la relación laboral entre las partes por cualquier motivo, el/la servidor/a se obliga a devolver toda la documentación, expedientes, y registros que posea bajo su custodia en cualquier tipo de medio, ya sean estos físicos o electrónicos.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

ÚNICA. - Deróguese la Resolución Nro. 005-DPE-CGAJ-2024 de fecha 05 de febrero de 2024, publicada con Registro Oficial No. 538 de fecha 12 de abril de 2024.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA. - De la ejecución de la presente resolución, encárguese la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica.

SEGUNDA. - La presente resolución entrará en vigencia a partir de la fecha de su suscripción.

TERCERA. - Encargarse a la Coordinación General Administrativa Financiera a través de la Dirección de Gestión Documental la difusión de la presente resolución.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, a los 09 días del mes de enero de 2025.



Firmado electrónicamente por:
**CESAR MARCEL
CORDOVA VALVERDE**

Dr. César Marcel Córdova Valverde
DEFENSOR DEL PUEBLO (E)