



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS
COMPROMISOS CIUDANOS DE LA
RENDICIÓN DE CUENTAS DE 2019**

Abril 2021

1 ANTECEDENTES

El artículo 95 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana, señala la rendición de cuentas se realizará una vez al año; por su parte, el artículo 12 de la Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, establece: “[...] Los informes de rendición de cuentas de la instituciones y entidades del sector público, serán remitidos al Consejo de Participación Ciudadana y Control Social en el plazo de treinta días posteriores a la fecha de presentación del informe, a fin de que se verifique el cumplimiento de la obligación [...]”.

En dicho sentido, el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social - CPCCS emitió el Reglamento de Rendición de Cuentas, a través de la Resolución No. CPCCS-PLE-SG003-E-2019-024, de 19 de diciembre de 2019, instrumento que en el artículo 10 establece el “proceso y cronograma de rendición de cuentas”.

Con fecha 15 de julio de 2020, el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, suscribió la Resolución Nro. CPCCS-PLE-SG-042-2020-251, en la que dispone lo siguiente:

“Art. 1.- Reiniciar el proceso de rendición de cuentas y disponer que todas las instituciones y entidades de las cinco funciones del Estado: Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral y de Transparencia y Control Social;{...}”.

“Art. 2.- Habilitar el Sistema Informático para la entrega del Informe de Rendición de Cuentas al CPCCS hasta el 31 de octubre de 2020. {...}” .

“Art. 3.- Disponer a la Subcoordinación Nacional de Rendición de Cuentas la expedición del Instructivo para implementar la Fase de Deliberación Ciudadana del proceso de rendición de cuentas del periodo fiscal 2019, a través de medios virtuales.”.

Con este antecedente, con fecha 3 de septiembre del 2020, la Institución reactivó el proceso de rendición de cuentas, citando a reunión de trabajo para la coordinación de las distintas actividades a ejecutar para cumplir con el proceso.

El Sr. Defensor Público General, Dr. Ángel Torres Machuca, realiza el evento de rendición de cuentas 2019 el 21 de septiembre de 2020, a través de las plataformas digitales ZOOM y Facebook Live.

Se recogieron 42 observaciones y aportes, de los cuales 30 correspondieron a felicitaciones y agradecimientos respecto de la gestión de la Institución y su máxima autoridad. Por otra parte, de las 42 observaciones y aportes mencionados, 36 fueron a través de redes sociales (Facebook) y 6 vías correo electrónico.

Posterior a la realización del evento, se coordinaron reuniones con la Dirección Nacional de Gestión de Calidad, Dirección Nacional de Planificación y Subdirección de Cooperación y Comunicación, para el seguimiento del procesamiento de información de los anexos del evento, así como de la sistematización de los aportes ciudadanos.

Con fecha 13 de octubre de 2020, la Subdirección de Cooperación y Comunicación convoca a reunión de trabajo al Comité de Rendición de Cuentas para tratar los siguientes puntos:

1. Revisión de formulario de Rendición de Cuentas para registro de informe en el sistema informático. Dirección Nacional de Planificación.
2. Revisión de informe de aportes ciudadanos. Dirección Nacional de Gestión de Calidad.
3. Aprobación de informe de aportes ciudadanos. Comité de Rendición de Cuentas.
4. Revisión del acta de compromisos asumidos por la Defensoría Pública. Dirección Nacional de Gestión de Calidad.
5. Definir los compromisos ciudadanos y delegar a las unidades responsables. Comité de Rendición de Cuentas.
6. Definir fechas para publicación de informe definitivo al sistema informático del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social. Comité de Rendición de Cuentas.

2 DESARROLLO

El día 15 de octubre de 2020, el Comité de Rendición de Cuentas se reunió para definir las actividades y responsables de implementar las actividades en lo que respecta a cubrir los compromisos ciudadanos de la rendición de cuentas 2019, como también se delegó a la Dirección de Procesos y Calidad el seguimiento de la implementación de dichas actividades.

Es por estos que el día 20 de abril de 2021 se realizó el seguimiento de la implementación de las actividades con respecto a cada compromiso ciudadano. A continuación, se detalla el seguimiento de los compromisos en donde se menciona su grado de implementación y las acciones que se realizaron en cada uno de ellos:

Compromiso 1: Incluir en la rendición de cuentas (y otros reportes), el número de asesorías legales y patrocinios brindados por los Consultorios Jurídicos Gratuitos, considerando que ellos reportan de forma mensual a la Defensoría Pública esta información

Como responsables para atender este compromiso se designaron a las Direcciones de Consultorios Jurídicos Gratuitos, Estadísticas y a la Coordinación de la Defensa Técnica.

Mediante correo electrónico, la Dirección de Consultorios Jurídicos Gratuitos reportó la información de número de asesorías legales y patrocinios brindados por los Consultorios Jurídicos Gratuitos durante el año 2020, desde el mes de enero a diciembre. Los datos reportados fueron:

Concepto	Reporte
Asesorías realizadas por CJG	27.417
Patrocinios realizados por los CJA	6.930

La información mencionada será parte del informe anual de rendición de cuentas para el año 2020.

Se adjunta el documento en formato PDF del mail enviado por la Dirección de Consultorios Jurídicos Gratuitos (01. Evidenciable compromiso 01).

Compromiso 2: Mejorar el servicio de patrocinio específicamente respecto a que cuando existe un cambio de abogado, éste tenga todo el conocimiento y la documentación pertinente, con el fin de que el usuario no deba volver a explicar el caso nuevamente

Como responsables para atender este compromiso se designaron a la Coordinación de la Defensa Técnica, Dirección Tecnologías de Información y Comunicación, y Dirección de Procesos y Calidad.

En reunión del 20 de abril de 2021, la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación informó que para cumplir con este compromiso ciudadano se ha desarrollado la mejora dentro del sistema de gestión de la Defensoría Pública, con el fin de realizar la trazabilidad de los casos.

Se adjunta las bitácoras de puestas a producción del desarrollo alineado al tema y pasado por la Dirección de TIC. (02. Evidenciable compromiso 02).

Compromiso 3: Los trámites sean atendidos de manera rápida y que se pueda dar seguimiento de forma virtual el estado del trámite sin que exista la necesidad de acercarse o llamar a la institución

Como responsables para atender este compromiso se designaron a la Coordinación de la Defensa Técnica, Dirección Tecnologías de Información y Comunicación, y Dirección de Procesos y Calidad.

En reunión del 20 de abril de 2021, la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación informó que para cumplir con este compromiso ciudadano tomará un tiempo considerable, ya que el desarrollo a implementar dentro de las prioridades de la institución será considerado como una actividad que se ejecutará a mediano plazo, considerando que las actividades de desarrollo del nuevo sistema de gestión de la Defensoría Pública ya cuenta con una programación y prioridades establecidas, por lo que los cambios solicitados deberán esperar, sin embargo serán implementados.

Actualmente, se cuenta con los requerimientos funcionales en documentos de actas de reuniones del Comité de Información Misional. Se adjunta las actas donde las áreas funcionales solicitan el requerimiento de desarrollo respecto al tema (03. Evidenciable compromiso 03).

Compromiso 4: En la página web de la Defensoría Pública consten de forma clara los servicios que brindan la institución y los requisitos que se necesitarían para iniciar un proceso

Como responsables para atender este compromiso se designaron a la Coordinación de la Defensa Técnica, Dirección Comunicación de Comunicación Social y la Dirección de Procesos y Calidad.

En reunión del 20 de abril de 2021, la Dirección de Comunicación informó que la página web institucional ha sido actualizada con información clara e intuitiva para que los usuarios puedan visualizar con facilidad todos y cada uno de los servicios prestados por la Defensoría Pública.

Se adjunta las imágenes de los cambios realizado en la página web (04. Evidenciable compromiso 04).

3 ANEXOS

- Evidenciable compromiso 01
https://www.defensoria.gob.ec/wp-content/uploads/2021/04/incorporacion_ac_01_estadisticas_cjg.pdf
- Evidenciable compromiso 02
https://www.defensoria.gob.ec/wp-content/uploads/2021/04/incorporacion_ac_02_historial_casos_sgdp.pdf
- Evidenciable compromiso 03
https://www.defensoria.gob.ec/wp-content/uploads/2021/04/incorporacion_ac_03_seguimiento_casos_sgdp.pdf
- Evidenciable compromiso 04
https://www.defensoria.gob.ec/wp-content/uploads/2021/04/incorporacion_ac_04_informacion_pagina_web.pdf

4 CONCLUSIÓN

Se observa que, de los cuatro compromisos ciudadanos, tres de ellos se encuentran a la fecha de seguimiento (20/04/2021) implementados al 100% y uno de ellos al 10% ya que será una implementación a mediano plazo.

5 Firmas

	Nombre y Cargo	Firma
Aprobado por:	Diego Bustamante García Dirección de Gestión de Calidad	
Elaborado por:	Becsy Vera Zambrano Profesional 2 de Gestión de Calidad	