Defensoría Pública
del Ecuador

Gestión de quejas de los Consultorios Jurídicos Gratuitos
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LOS CONSULTORIOS JURÍDICOS GRATUITOS

Procedimiento
Versión 1.0

Este documento es propiedad de la Defensoría Pública del Ecuador, ninguna parte del material cubierto por este puede ser reproducido, almacenado en un sistema de información o trasmitido de cualquier forma o por cualquier medio electrónico, mecánico, fotocopia, grabación u otro medio sin previa autorización.

ÍNDICE Y CONTENIDO

APROBACIÓN DEL DOCUMENTO 3
CONTROL DE CAMBIOS 3
IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO 3
1 OBJETIVO 4
2 ALCANCE 4
3 GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES 4
4 BASE LEGAL 5
5 REGLAS GENERALES 5
6 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO 7
6.1 DIAGRAMA DE FLUJO 7
6.2 NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO 8
7 INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PROCESO 10
8 FORMATOS 10
8.1 FORMATO 1: Formulario de felicitaciones, sugerencias, reclamos y denuncias de los CJG 11
8.2 FORMATO 2: Matriz de felicitaciones, sugerencias, reclamos y denuncias de los CJG 11
8.3 FORMATO 3: Informe de investigación de reclamos 11
8.4 FORMATO 4: Informe técnico de resultado de denuncias .. **Error! Bookmark not defined.**
9 ANEXOS 11

APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

	Nombre y Cargo	Firma
Aprobado por:	Rosy Jiménez **Coordinadora General de Gestión de la Defensoría Publica**	Firmado electrónicamente por: **ROSY ELIZABETH JIMENEZ ESPINOSA**
Revisado por:	Diego Bustamante **Director de Procesos y Calidad**	Firmado electrónicamente por: **DIEGO ANDRES BUSTAMANTE GARCIA**
	Mariana Morillo **Directora de Consultorios Jurídicos Gratuitos**	Firmado electrónicamente por: **MARIANA LUCIA MORILLO MORALES**
Elaborado por:	Lilian Salas **Profesional de Gestión de Calidad 2**	Firmado electrónicamente por: **GLADYS LILIAN**
	Johana Torres **Analista 3 de Talento Humano y Logística**	Firmado electrónicamente por: **JOHANA ALEXANDRA TORRES OCHOA**

El presente documento entrará en vigor a partir de su aprobación.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Motivo	Realizado por	Fecha
1.0	Creación del documento	Lilian Salas **Profesional de Gestión de Calidad 2**	Septiembre 2021

IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO

Dueño del proceso:	Director/a de Acreditación de Consultorios Jurídicos Gratuitos
Proceso N1:	Fortalecimiento de la Gestión de los Consultorios Jurídicos Gratuitos
Proceso N2:	Gestión de quejas de los Consultorios Jurídicos Gratuitos

1 OBJETIVO

Normar las actividades para llevar a cabo el procedimiento de manejo de quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones presentadas por los solicitantes de los Consultorios Jurídicos Gratuitos.

2 ALCANCE

El presente documento detalla el procedimiento desde la recepción del requerimiento en los canales de atención de la Defensoría Pública, hasta la notificación al CJG y al solicitante.

3 GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Canales de atención al usuario:** Son los puntos de interacción entre el usuario y las entidades para acceder a un servicio, a través de los cuales los usuarios presentan sus requerimientos.
- **Canal presencial:** Es el desplazamiento del usuario a la dependencia, para formular un requerimiento sobre los servicios que brindan las entidades.
- **Canal virtual:** Es la atención al usuario para manifestar un requerimiento, a través de los diferentes medios electrónicos generados para el efecto.
- **Denuncias de trámites administrativos:** Es la acción que realiza el usuario para poner en conocimiento de las entidades sobre el incumplimiento de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos y su Reglamento, así como el retardo injustificado o falta de atención sobre un trámite dentro del tiempo previsto en las normas.[1]
- **Felicitación:** Es la manifestación formal de satisfacción que experimenta el usuario respecto a la prestación del servicio recibido.
- **Reclamo o queja:** Acción por medio de la cual, un usuario de los servicios de los Consultorios Jurídicos Gratuitos presenta su inconformidad por: la atención y el

[1] Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio

servicio recibido por uno o varios servidores o trabajadores del Consultorio en el ejercicio de sus funciones.

- **Requerimiento:** Es la petición verbal o escrita que realiza un usuario respecto a preguntas, quejas o reclamos de trámites administrativos, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones y denuncias sobre trámites administrativos de los servicios que brinda una entidad.
- **Solicitante:** Persona natural o jurídica que presenta una denuncia, queja o reclamo en relación con los servicios de la Defensoría Pública o sus servidores y/o trabajadores.
- **Sugerencia:** Es una propuesta que formula un usuario a una entidad para mejorar la entrega del servicio.

Siglas:

- **CJ:** Consejo de la Judicatura
- **CJG:** Consultorio Jurídico Gratuito
- **COA:** Código Orgánico Administrativo

4 BASE LEGAL

- Constitución de la República del Ecuador Art. 193.
- Ley Orgánica de la Defensoría Pública Art 23 – Art 27.
- Código Orgánico de la Función Judicial Art 286 inciso 9, Art 294
- Código Orgánico Administrativo
- Ley Orgánica para la optimización de trámites administrativos (LOOETA)

5 REGLAS GENERALES

a) Los canales de atención de la Defensoría Pública para la recepción de los requerimientos de los usuarios serán:

- Presencial: en las Direcciones Provinciales de la Defensoría Pública o la Secretaría General.

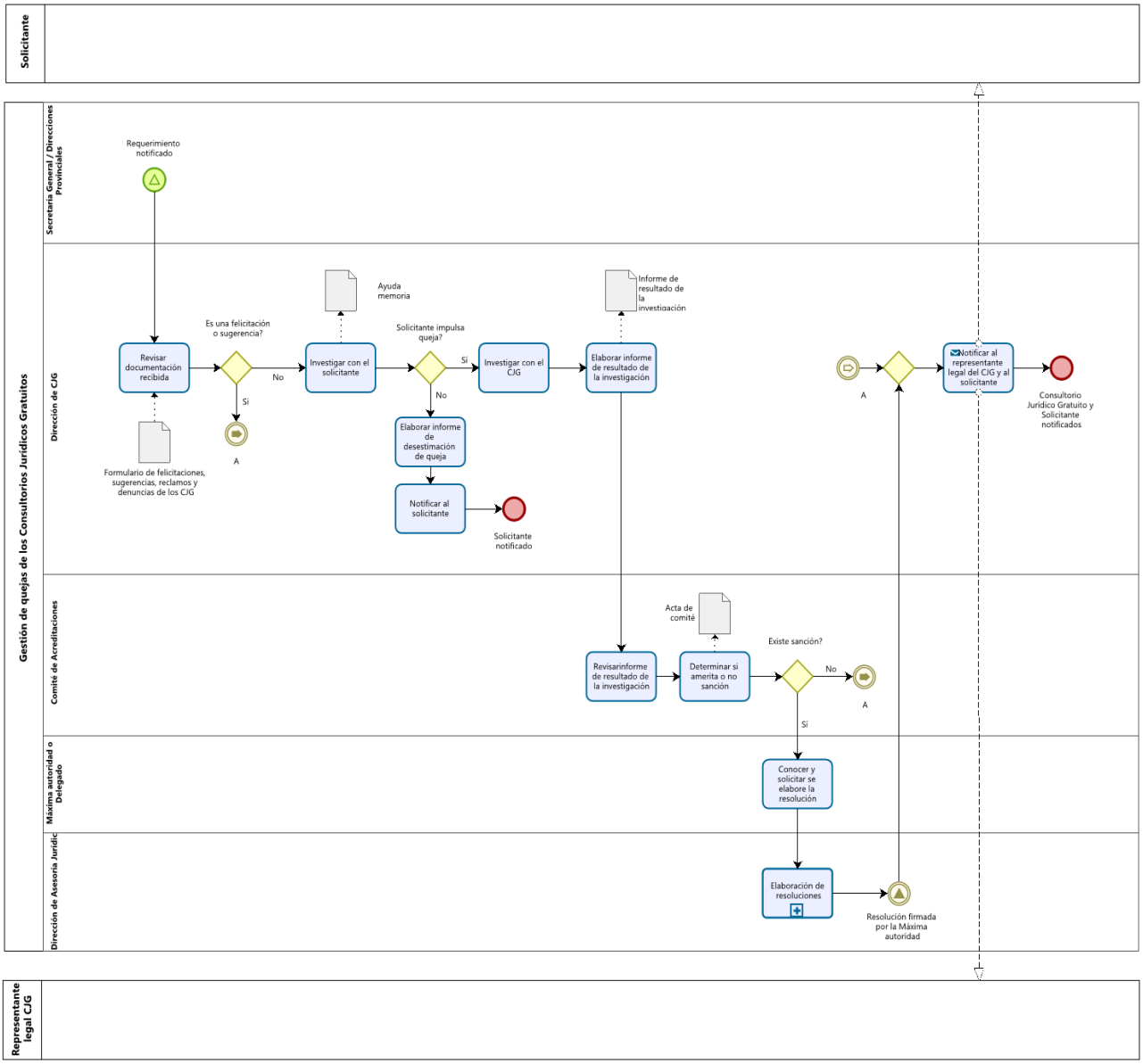
- Virtual: en la página web de la Defensoría Pública.

b) En caso de que un solicitante se contacte con la entidad mediante redes sociales o vía telefónica y realice una queja o denuncia, se debe indicar que los canales de atención son los mencionados en el inciso anterior.

c) Se mantendrá un formulario físico y digital el cual se pondrá a disposición del solicitante, sin discriminar la recepción de oficios u otros documentos para el mismo fin.

6 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1 DIAGRAMA DE FLUJO



6.2 NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD DEL FLUJO		ROL	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Revisar documentación recibida	Dirección de Consultorios Jurídicos Gratuitos	El procedimiento inicia con la notificación que da Secretaría General o las Direcciones Provinciales, a la Dirección de Consultorios Jurídicos Gratuitos de la existencia de un requerimiento referente a un consultorio jurídico gratuito. Revisa cada uno de los formularios/documentos recibidos, ingresa la información de estos en la matriz de reclamos, quejas y/o denuncias de Consultorios Jurídicos Gratuitos conforme el formato 2. Si se trata de una felicitación o sugerencia, notifica al Consultorio con copia al solicitante de la recepción de esta, caso contrario prosigue con la investigación al solicitante.
2	Investigar con el solicitante	Dirección de Consultorios Jurídicos Gratuitos	Se pone en contacto con el solicitante, por correo electrónico y telefónicamente, cuando se cuente con la información del solicitante. Elabora una ayudamemoria de contacto con el solicitante, ver formato 3, como respaldo de la comunicación realizada. Investiga los hechos ocurridos por los cuales presenta la queja o reclamo, solicita que en el término de 5 días se entreguen los medios de verificación del solicitante.
3	Elaborar informe de desestimación de queja	Dirección de Consultorios Jurídicos Gratuitos	Si el usuario, en el contacto realizado, da a conocer su decisión de no proseguir con el proceso o si posterior a los 5 días no se ha recibido una respuesta por parte del solicitante, se elabora el informe de desestimación de queja, formato 4. Actualiza la matriz de felicitaciones, sugerencias, reclamos y denuncias de los CJG, formato 2 y procede con la actividad “Notificar al solicitante”.
4	Notificar al solicitante	Dirección de Consultorios	Elabora el Oficio de respuesta al solicitante, a través del sistema de gestión documental y

		Jurídicos Gratuitos	envía un correo electrónico al cual se anexa el oficio generado.
5	Investigar con el Consultorio Jurídico Gratuito	Dirección de Consultorios Jurídicos Gratuitos	Investiga los hechos ocurridos y solicita que en el término de 5 días se entreguen los medios de verificación del Consultorio Jurídico Gratuito
6	Elaborar informe de resultado de la investigación	Dirección de Consultorios Jurídicos Gratuitos	Con las pruebas de cargo y descargo de ambas partes, en un término de 3 días, analiza el requerimiento presentado por el solicitante, el cumplimiento del debido proceso y elabora el informe correspondiente, ver formato 5, en el cual se realiza la recomendación pertinente al Comité de Acreditación de Consultorios Jurídicos Gratuitos de acuerdo con la Ley Orgánica de la Defensoría Pública y con el resultado de la investigación.
7	Revisar informe de resultado de la investigación	Comité de Acreditación de Consultorios Jurídicos Gratuitos	Revisa el informe de resultado de la investigación.
8	Determinar si amerita o no sanción	Comité de Acreditación de Consultorios Jurídicos Gratuitos	Analiza y determina si se procede o no con una sanción. De no proceder a una sanción, continúa el proceso en la actividad “Notificar al representante legal del Consultorio Jurídico Gratuito con copia al solicitante”. Si se procede con una sanción se recomienda el establecimiento de esta, de acuerdo con lo que especifica la Ley Orgánica de la Defensoría Pública en consideración a infracciones graves.
9	Conocer y solicitar se elabore la resolución	Máxima autoridad o delegado	Conforme lo establecido en el acta de reunión del comité, solicita se elabore la resolución correspondiente, lo cual da inicio al proceso de “Elaboración de Resoluciones”.
10	Elaboración de resoluciones	Dirección de Asesoría Jurídica	Cumplido el proceso de elaboración de resoluciones, gestiona la firma de la máxima autoridad o su delegado.
11	Notificar al representante legal del CJG con copia al solicitante	Dirección de Consultorios Jurídicos Gratuitos	Mediante oficio, notifica al Consultorio Jurídico Gratuito de la decisión tomada por la Defensoría Pública ante el requerimiento presentado por el solicitante.

			De existir una resolución sancionatoria esta es anexada al oficio. Posteriormente, a través de correo electrónico notifica al solicitante de la decisión tomada por la institución ante su requerimiento adjuntando toda la información pertinente. Actualiza la matriz de felicitaciones, sugerencias, reclamos y denuncias de los CJG, formato 2. Archiva el oficio en el expediente del Consultorio Jurídico Gratuito.

7 INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PROCESO

N°	NOMBRE INDICADOR	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN
1	Quejas o Denuncias que llevan a suspensión temporal	Mide el porcentaje de denuncias recibidas que terminan en una suspensión temporal	%	# suspensiones temporales / # denuncias recibidas	Anual	Matriz de denuncias y reclamos CJG
2	Quejas o Denuncias que llevan a suspensión permanente	Mide el porcentaje de denuncias recibidas que terminan en una suspensión permanente	%	# suspensiones permanentes **/** # denuncias recibidas	Anual	Matriz de denuncias y reclamos CJG

8 FORMATOS

N°	FORMATO	CÓDIFICACIÓN
1	Formulario de felicitaciones, sugerencias, reclamos y denuncias de los CJG	FO-01(M11-P02-S03)
2	Matriz de felicitaciones, sugerencias, reclamos y denuncias de los CJG	FO-02(M11-P02-S03)
3	Ayuda memoria de contacto con el solicitante	FO-03(M11-P02-S03)
4	Informe de desestimación de queja	FO-04(M11-P02-S03)
5	Informe de resultado de la investigación	FO-05(M11-P02-S03)

8.1 FORMATO 1: Formulario de felicitaciones, sugerencias, reclamos y denuncias de los CJG

https://cloud.defensoria.gob.ec/f/146195

8.2 FORMATO 2: Matriz de felicitaciones, sugerencias, reclamos y denuncias de los CJG

https://cloud.defensoria.gob.ec/f/146196

8.3 FORMATO 3: Ayuda memoria de contacto con el solicitante

https://cloud.defensoria.gob.ec/f/146192

8.4 FORMATO 4: Informe de desestimación de queja

https://cloud.defensoria.gob.ec/f/146191

8.5 FORMATO 5: Informe de investigación de reclamos

https://cloud.defensoria.gob.ec/f/146193

9 ANEXOS

No aplica