

2014

Comisión Metropolitana
de Lucha Contra la Corrupción



Comisión Metropolitana
de Lucha Contra la
Corrupción

Dirección de Prevención

Eje de Trabajo:

*"Mejoramiento de los
procesos que ejecuta el
MUNICIPIO DEL DISTRITO
METROPOLITANO DE
QUITO en los servicios
que brinda a la
ciudadanía".*

INFORME DE RESULTADOS DEL ANÁLISIS AL PROCESO: "QUEJAS – POLICÍA METROPOLITANA DE QUITO".

CÓDIGO:
PMP-QUEJAS-2014
QUEJAS - PMQ

CONTENIDOS

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. ÁMBITO.....	4
3. JUSTIFICACIÓN	4
4. OBJETIVO GENERAL DEL ANÁLISIS DEL PROCESO QUEJAS.....	4
5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
6. BASE LEGAL.....	5
7. ANÁLISIS PROCESO QUEJAS.....	5
7.1 Dirección General	6
7.2. Centro de Mando y Comunicaciones y ECU 911.....	7
7.3. Unidades Operativas Zonales.....	8
7.4. Sitio Web.....	9
8. RESULTADOS DEL ANÁLISIS	10
8.1. De los sistemas informáticos y del sitio web	10
a) Observación	10
b) Observación	11
8.2. De los flujos y procedimientos establecidos.....	13
a) Observación	13
8.3. De orden general	14
a) Observación	14
b) Observación	14
c) Observación	15
d) Observación	15
e) Observación	16
9. CONCLUSIONES	16

Handwritten signature

1. INTRODUCCIÓN

Los ciudadanos en ejercicio de sus derechos constitucionales de demandar servicios eficientes y de calidad, están en capacidad de presentar de manera respetuosa sus quejas, reclamos o sugerencias respecto de cualquier trámite o servicio que sea de su competencia y sobre el cual presenten un cierto grado de inconformidad o insatisfacción.

Las competencias de la Policía Metropolitana de Quito se encuentran en el Artículo 7 de la Ordenanza Metropolitana 334, el mismo que se señala lo siguiente:

"Artículo ... (7).- Ejercicio de competencias.- El ejercicio de las competencias de la Policía Metropolitana está encaminado hacia la consecución de los siguientes fines fundamentales: higiene, ornato, ordenamiento y control del espacio público, información y seguridad turística, control del tránsito y movilidad, control de la contaminación ambiental, así como coadyuvar en la seguridad y convivencia ciudadana, la gestión de riesgos y demás competencias que le sean asignadas. La Policía Metropolitana tendrá como función controlar y salvaguardar el uso adecuado del espacio público y la libre movilidad en el Distrito Metropolitano de Quito, así como las demás facultades que le confieran la Constitución de la República y demás leyes vigentes."

La Policía Metropolitana de Quito cuenta con una serie de herramientas para la recepción de quejas que presenta la ciudadanía cuando existe inconformidad por falta de oportunidad en la atención o porque los servicios no reúnen las condiciones de satisfacción.

Con el fin de conocer la forma en que se atienden las quejas presentadas por la ciudadanía, la Comisión Metropolitana de Lucha Contra la Corrupción a través de su eje de Trabajo de Mejoramiento de los Procesos en los servicios que brinda la ciudadanía, realiza un análisis de los procedimientos establecidos por la Policía Metropolitana de Quito para la recepción de quejas, con el fin de formular recomendaciones que permitan mejorar la calidad de atención a los servicios que se brinda a la ciudadanía.

21

2. ÁMBITO

El ámbito de aplicación abarca las quejas efectuadas por la ciudadanía que se ha visto afectada en los servicios que son competencia de la Policía Metropolitana de Quito.

3. JUSTIFICACIÓN

La Comisión Metropolitana de Lucha Contra la Corrupción sobre la base del mandato contenido en la Ordenanza Metropolitana No. 116 de difundir los valores y principios de transparencia en el manejo de los asuntos públicos en todas las dependencias municipales del Distrito Metropolitano de Quito, ha considerado fundamental realizar un análisis del proceso de atención a las quejas ciudadanas que manejan las distintas instituciones que forman parte del sistema municipal. En tal sentido, determinó una muestra de 7 dependencias que brindan servicios a la ciudadanía a fin de analizar el proceso de atención de quejas con el propósito de obtener resultados para la toma de decisiones encaminadas a brindar un servicio ágil, eficiente y oportuno en los reclamos que presenta la ciudadanía.

Es interés de la Comisión aportar con recomendaciones que les permita mejorar los procesos establecidos para la atención de quejas y reclamos presentados por la ciudadanía, contribuyendo a una mejora de los servicios en beneficio de la ciudadanía y por ende del Municipio Metropolitano de Quito.

4. OBJETIVO GENERAL DEL ANÁLISIS DEL PROCESO QUEJAS

Realizar un análisis integral del proceso de atención de quejas para conocer su situación actual y formular recomendaciones que contribuyan a mejorar el mismo en aras de ofrecer servicios bajo los principios de calidad y oportunidad.

5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Revisar la información del proceso de atención de quejas presentado por la Policía Metropolitana de Quito.
- Analizar los procedimientos establecidos para el trámite de las quejas ciudadanas
- Analizar el(los) sistema (s) informático(s) utilizado(s) para la atención de quejas ciudadanas.
- Verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos.
- Identificar las principales vulnerabilidades, problemas y oportunidades de mejora que podrían presentarse durante el proceso de atención a quejas.



6. BASE LEGAL

- ✓ El artículo 52 de la Constitución que hace referencia a los derechos de las personas señala: *"Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosas sobre su contenido y características"*.

"La Ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor".

- ✓ El artículo 53 de la Constitución señala: *"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"*.

"El estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados".

- ✓ El numeral 25 del artículo 66 de la Constitución señala: *"El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características"*.
- ✓ Ordenanza Metropolitana No 0334

7. ANÁLISIS PROCESO QUEJAS

Durante el análisis al proceso de atención de quejas que tiene la Policía Metropolitana de Quito se observó que existen 4 canales para la recepción de quejas ciudadanas:

1. Recepción de quejas, reclamos o denuncias a través de Secretaria de la Dirección General
2. Central de Comunicaciones y ECU 911
3. Unidades Operativas Zonales
4. Sitio Web

A continuación se detalla brevemente como opera cada uno de ellos:



7.1 Dirección General

La ciudadanía tiene la posibilidad de presentar sus quejas de forma presencial en las oficinas principales de la Policía Metropolitana, para ello debe acercarse a la Dirección General y realizar la presentación de su queja. En la Dirección General se procede a revisar el tipo de queja presentado y se determina a que área de la Institución debe ser dirigida la misma.

Todas las quejas recibidas son registradas en libros como el que se aprecia en la imagen a continuación:

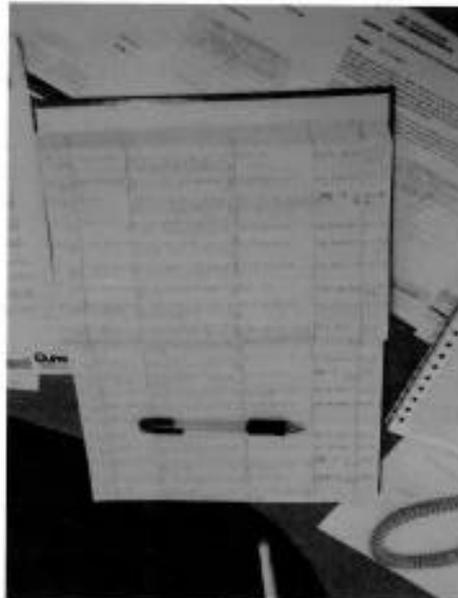


Imagen 1: Libro en el que se registran las quejas que ingresan a través de la Dirección General.

Cabe mencionar que este libro de registro no es de uso exclusivo para el tema de quejas, adicionalmente se registra todo documento que ingrese a la Dirección General, toda esta información es respaldada en archivos Excel, esto por iniciativa de la funcionaria encargada de este proceso.

MD

FECHA DE INGRESO	DOC. INGRESO	GRUPO DE	SEÑALISTA	DETALLE	Nº DE REGISTRO	DEPARTAMENTO	RESPUESTA	RESPONSABLE	FECHA DE RESPUESTA
02/01/2014	1	001	AND. GARCIA	SOLICITA AUTORIZACION QUE NO... AMAS UN SE RENOCIA	1	EP	TC	SUB HEREDIA	02/01/2014
02/01/2014	2	001	AND. GARCIA	REMIEN EQUIPO DE CONTROL Y SUPERVISION EN CHICO	2	BR-04	FORM JUSTIFICACION	J.C. JARA	02/01/2014
02/01/2014	3		POL. TERMANDA LUNA	SOLICITA CAMBIO DE U. DE TRABAJO A OTRO DEPTO DE P.	1	OP-SERV. DEPTO		SUB HEREDIA	02/01/2014
02/01/2014	4		POL. GÓMEZ VILLARDE	SOLICITA AUTORIZACION CAMBIO DE LABORER A LA UNIDAD O	1	OP	TC PARA PROCEDER CAMBIOS	SUB HEREDIA	02/01/2014
02/01/2014	5	2	AND. GARCIA	REMIEN PARTE DE FALTO DE POL. TERMANDA LUNA DE P.	2	BR-04	TRAMITAR PEDIR JUSTIFICACION	A. TOSZ	02/01/2014
02/01/2014	6	2	INVESTIGACIONES	RESPUESTA A TRAMITE INTERNO SUBSISTEMA INFORMACIONES	6	BR-04	ARCHIVO	A. TOSZ	02/01/2014
02/01/2014	7	1	MAY. SUAREZ	SOLICITA CONTRATACION DE PERSONAL PARA AREAS DE	1	BR-04	TC VERIFICAR	A. TOSZ	02/01/2014
02/01/2014	8	001	AND. GRANADA	SOLICITA DISPONIBILIDAD PARA SER ASISTENTE AL ASISTENTE	1		POL. LOGISTICO	POL. YUNGA	02/01/2014
02/01/2014	9		AND. JAVATA	RESPUESTA A PEDIR RM 2044 POR NO ASISTIR A SERVICIO	1	BR-04	JUSTIFICAR	POL. ESPINOSA	02/01/2014
02/01/2014	10	001	ALCALDE	REMIEN TRAMITE DE SE. DIARIO DE TRABAJO Y SOLIC.	2	OP-RVPL	TC INFORME - CONSTATACION	RAMOS FLORIDA	02/01/2014
02/01/2014	11		DR. JUAN M. ANDRÉS	PRESENTA OFERTA DE SERVICIOS PROFESIONALES EN AR	1	OP	TC	AND. GRANADA	02/01/2014

Imagen 2: Archivo Excel en el cual se registran quejas, además de otros documentos que ingresan a la Dirección General.

7.2. Centro de Mando y Comunicaciones y ECU 911

Otro de los canales para la recepción de quejas es la del Centro de Mando y Comunicaciones de la Policía Metropolitana, en ella se recepta todo tipo de quejas de la ciudadanía y si las mismas no son de su competencia son redireccionadas a la dependencia o empresa correspondiente.

Las quejas que son de competencia de la Policía Metropolitana son direccionadas a las diferentes áreas o departamentos de la Institución, si las mismas son de competencia de alguna Unidad Zonal, son comunicadas vía radio para que sean atendidas a la brevedad posible.

Toda la información receptada por este medio es almacenada en archivos Excel, a continuación se presenta un ejemplo:

[Handwritten signature]

POLICIA METROPOLITANA DE QUITO				
UNIDAD DE CONTROL DEL USO ADECUADO DEL ESPACIO PUBLICO				
DATOS ESTADISTICOS DEL TRABAJO REALIZADO EN LAS DIFERENTES UNIDADES OPERATIVAS ZONALES DEL 01 DE ENERO AL 15 DE NOVIEMBRE DE 2014				
NOTIFICACIONES EMITIDAS DE ACUERDO A LAS ORDENANZAS 332, 351 Y 201				
MES	NOTIFICACIONES EMITIDAS			TOTAL
	ORD. 332	ORD. 351	ORD. 201	
ENERO	95	64	34	243
FEBRERO	24	1	0	25
MARZO	16	23	6	49
ABRIL	39	61	16	116
MAYO	23	14	7	54
JUNIO	45	11	13	69
JULIO	67	20	20	107
AGOSTO	64	46	31	141
SEPTIEMBRE	52	53	43	148
OCTUBRE	26	62	19	107
NOVIEMBRE (15)	12	36	7	55
TOTAL	556	417	212	1185

ACTIVIDADES REALIZADAS EN LAS DIFERENTES U.O.Z								
	OPERATIVOS	DEPRICIA	CLASIFICACIONES	CITACIONES	APREHENSIONES	EVENTOS	ACCIONES ENCAMINADAS	OPERATIVOS ATENDIDOS POR EL PERSONAL DE
ENERO	83	2	20	46	6	100	0	209
FEBRERO	56	1	0	0	0	90	0	75
MARZO	80	0	3	15	1	93	0	134
ABRIL	91	0	5	16	3	125	0	123
MAYO	76	2	12	3	0	87	1	144
JUNIO	66	0	9	5	1	100	0	140
JULIO	128	0	8	31	0	96	0	235
AGOSTO	127	0	19	22	0	163	69	152
SEPTIEMBRE	92	2	34	27	10	140	0	192
OCTUBRE	126	1	62	6	4	92	0	89
NOVIEMBRE (15)	61	3	12	1	0	27	0	89
TOTAL	1217	8	185	172	25	1258	70	1639

ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PARQUE METROPOLITANO, DESDE EL 14 DE JULIO AL 15 DE NOVIEMBRE DE 2014											
PRIMEROS AUXILIOS		ASISTENCIA	APUPO EN	CONTROL DEL ESPACIO PUBLICO (SEGURIDAD, PREVENCIÓN)							
DESHIATO	RENOB	APROBADO EN TUNICA	ENFEROS EN PARQUE	OBJETO DE INCIDENCIA	BIEN ESTACIONADO	RESEÑAS ANONIMAS	RETO DE RESQUEROS	OPINIONES Y RESEÑAS DE COMERCIANTES AUTOSERVICIOS	OPINIONES Y RESEÑAS DE USUARIOS	OPINIONES Y RESEÑAS DE USUARIOS	OPINIONES Y RESEÑAS DE USUARIOS
JULIO (14)	0	3	05	0	1	0	3	0	0	0	0
AGOSTO	0	3	05	1	0	0	0	0	0	0	0
SEPTIEMBRE	0	1	05	0	0	1	5	25	1	7	20
OCTUBRE	0	0	3	0	0	0	0	0	0	6	5
NOVIEMBRE (15)	0	0	6	0	0	0	0	0	1	2	2
TOTAL	0	7	24	1	1	1	17	28	7	43	35

ACTIVIDADES REALIZADAS EN SISTEMA ROTATIVO TARIFADO "QUITO ZONA AZUL" ESTA INFORMACION REGISTRADA						
	EXCEDER EL TIEMPO	ESTACIONAR EL VEHICULO EN	ALTERAR AL FALSO CARU O CUL	OBSTRUIR ZONA AZUL	NO COLOCAR EL DISPOSITIVO	N.R.D
SEPTIEMBRE	60	50	2	7	5	1
OCTUBRE	206	325	17	23	36	36
NOVIEMBRE (15)	318	293	3	15	13	23
TOTAL	774	668	27	45	74	60

Imagen 4: Estadísticas del trabajo que realizan las Unidades Operativas Zonales.

7.4. Sitio Web

La ciudadanía puede presentar sus quejas o denuncias de manera electrónica, enviando correos a las cuentas que se muestran en la sección de Contáctenos del sitio web de la Policía Metropolitana.

8. RESULTADOS DEL ANÁLISIS

Las observaciones encontradas al realizar el análisis del proceso de atención de quejas que lleva adelante la Policía Metropolitana de Quito se han clasificado por tipos, los mismos que se presentan a continuación.

8.1. De los sistemas informáticos y del sitio web

a) Observación

La Policía Metropolitana no cuenta con ningún sistema informático en el que se pueda almacenar las quejas que son receptadas a través de todos los diferentes medios que tiene a disposición de la ciudadanía.

El uso de libros diarios presenta los siguientes inconvenientes:

- No se puede determinar el estado de la queja (si se encuentra en proceso de atención, si ya ha sido atendida o si la misma no fue procedente.)
- Al no contar con una base de datos digital se dificulta la búsqueda de las quejas.
- No se puede determinar de manera exacta e inmediata en que área o unidades administrativas u operativas se encuentra la queja presentada.
- No se puede generar estadísticas del total de quejas que han sido receptadas en la Institución y determinar la cantidad exacta que han ingresado por los diferentes canales que dispone la Policía Metropolitana.
- Al no disponer de una base de datos digital no se puede establecer una clasificación por los diferentes tipos de quejas que presenta la ciudadanía.

Para solventar las falencias antes mencionadas, en las áreas visitadas se utiliza archivos Excel, pero esta solución no alcanza a solventar todos los problemas enlistados, por ejemplo, al consultar el estado de una queja que haya ingresado por la Dirección General, la única información disponible es a que departamento o área fue ruteada la queja, sin poder determinar si la misma ya ha sido atendida o si se encuentra en proceso de atención o si fue direccionada a otra área o unidades administrativas u operativas.

Recomendación

Se recomienda la implementación de un sistema informático para el manejo exclusivo de quejas, el mismo debería encontrarse a disposición de todos los responsables de recepción de quejas de los diferentes canales que dispone la Policía Metropolitana, para que toda queja que ingrese por estos medios sea almacenada en este sistema. Se recomienda que de preferencia el sistema informático a implementarse sea de tipo web y en el mismo se habilite opciones de consulta para que el ciudadano pueda saber el estado de su queja.



Debería establecerse códigos que indiquen el canal por el cual fue receptada la queja, es decir si la queja ingreso por la Dirección General, por la Unidades Operativas Zonales, etc., todo esto con el fin de establecer cuál de los medios a disposición de la ciudadanía es el más utilizado. Estos códigos deben asignarse de manera automática.

Toda queja debe ser ingresada en este sistema y analizada con el objetivo de establecer si la misma es o no procedente, para que posteriormente la queja sea direccionada al área o departamento correspondiente con el fin de dar atención a la misma.

Este sistema permitiría obtener estadísticas reales del trabajo que se realiza para atender las quejas de la ciudadanía. Se podría tener un consolidado de todas las quejas que han ingresado y determinar si existen o no cuellos de botella en la atención de quejas ciudadanas, esta información serviría para la toma decisiones y de esta manera mejorar en la gestión de la Institución en lo que respecta en la atención de quejas presentadas por la ciudadanía.

b) Observación

El sitio web de la Institución en su sección de Contáctenos presenta la siguiente información:

SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Correo : pmetropolitana@quito.gob.ec

Teléfonos: 3191-329 / 3191-185 / 319-1176

Fax: 3191-185 ext 136

**DIRECTOR GENERAL DE LA POLICIA METROPOLITANA DE
QUITO**

Responsable: Msc. Bolivar Tello

Dirección: Av. Simón Bolívar s/n y Juan Bautista Aguirre Barrio la Mallas
Sector Loma de Puengasí

E-mail: bolivar.tello@quito.gob.ec

Teléfono: 3191-329



Unidad de Comunicación Social

Responsable: Subinsp. Carola Díaz

Dirección: Av. Simón Bolívar s/n y Juan Bautista Aguirre Barrio la Mallas
Sector Loma de Puengasí

E-mail: comsocpmq@gmail.com

Teléfono: 3191-185 ext 131

Responsable de la LOTAIP

Responsable: Subinsp. Irene Arias Ch.

Dirección: Av. Simón Bolívar s/n y Juan Bautista Aguirre Barrio la Mallas
Sector Loma de Puengasí

E-mail: policiamlotaip@quito.gob.ec

Teléfono: 3191-185 ext 104

Administrador de la Pagina Web

Responsable: Ing. Diego Flores

Dirección: Av. Simón Bolívar s/n y Juan Bautista Aguirre Barrio la Mallas
Sector Loma de Puengasí

E-mail: comsocpmq@gmail.com

Teléfono: 3191-185 ext 131

Como se puede apreciar no se le presenta una opción clara en la cual el ciudadano pueda presentar su queja, en la primera opción se brinda la opción de presentar Sugerencias y Denuncias, y las demás corresponden a unidades administrativas u operativas o áreas de la Institución.

Por otra parte no se le presenta una opción a través de la cual el ciudadano pueda realizar requerimientos de información y se puede observar el uso de cuentas de correo electrónico de libre uso.

B. F.

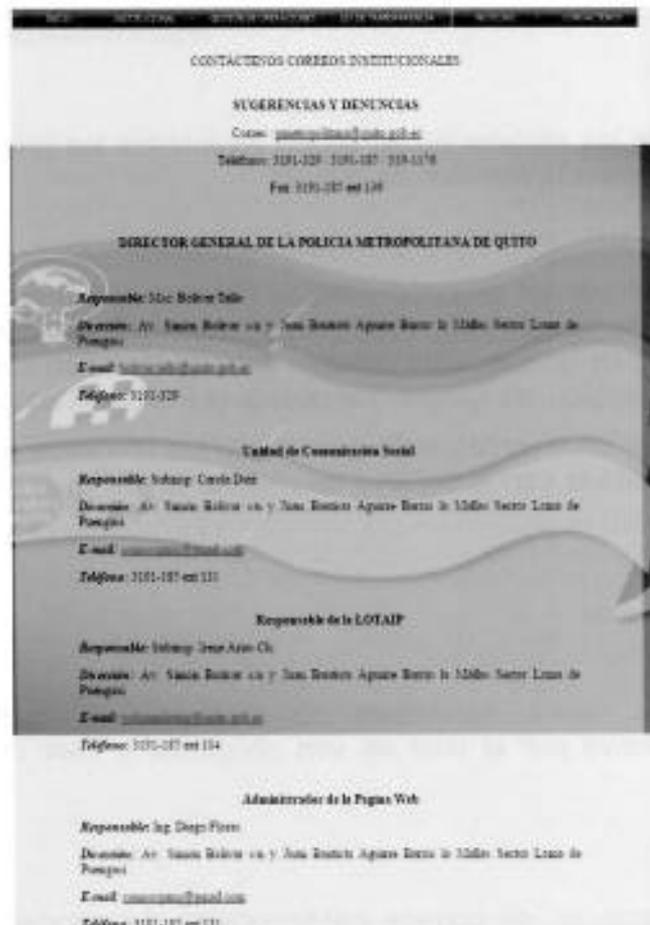


Imagen 5: Sección de Contáctenos del sitio web de la Policía Metropolitana.

Recomendación

Se debería implementar un formulario en el sitio web de la Policía Metropolitana exclusivamente para la recepción de quejas y de ser posible un formulario de contáctenos.

Las quejas que ingresen por este medio deberían almacenarse en el mismo sistema informático en el cual se almacenarían las quejas que ingresen por los diferentes canales que ofrece la Policía Metropolitana.

Adicionalmente, se debería utilizar cuentas de correos institucionales en la sección de Contáctenos del sitio web, no de servidores de correo gratuitos como es el caso de Gmail.

8.2. De los flujos y procedimientos establecidos

a) Observación

La Policía Metropolitana no cuenta con un proceso definido para la atención de quejas, cada uno de los diferentes canales de recepción de quejas da un tratamiento por separado de las quejas que ingresan por cada uno de ellos.

Y en cada uno de los canales no se tienen levantados los procesos que utilizan cada uno de ellos para la atención de quejas.

Recomendación

Se debería establecer un proceso para la atención de quejas ciudadanas, el mismo debería ir de la mano con la implementación del sistema informático para el almacenamiento de quejas. Este proceso debería tomar en consideración todos los canales de recepción de quejas que cuenta la Policía Metropolitana.

Se debería realizar un levantamiento general de los procesos que se realizan en la Policía Metropolitana con el objetivo de mejorar la atención que se le brinda a la ciudadanía.

8.3. De orden general

a) Observación

Se observó que varios servidores no disponen de cuentas de correo institucionales, motivo por el cual se ven obligados a usar cuentas de correo gratuitas.

Recomendación

Se debería proporcionar de correos institucionales al personal que realmente lo requiera y evitar el uso de cuentas de correo de servidores gratuitos. De preferencia se debería utilizar cuentas de correo con el dominio de la institución, en este caso deberían ser con la siguiente forma nombrefuncionario@policiametropolitanaquito.gob.ec.

b) Observación

Las competencias de la Policía Metropolitana se encuentran en el Artículo 7 de la Ordenanza Metropolitana 334, el mismo que se señala lo siguiente:

"Artículo ... (7). - Ejercicio de competencias.- El ejercicio de las competencias de la Policía Metropolitana está encaminado hacia la consecución de los siguientes fines fundamentales: higiene, ornato, ordenamiento y control del espacio público, información y seguridad turística, control del tránsito y movilidad, control de la contaminación ambiental, así como coadyuvar en la seguridad y convivencia ciudadana, la gestión de riesgos y demás competencias que le sean asignadas. La Policía Metropolitana tendrá como función controlar y salvaguardar el uso adecuado del espacio público y la libre movilidad en el Distrito Metropolitano de Quito, así como las demás facultades que le confieran la Constitución de la República y demás leyes vigentes."

Como se puede observar dentro de las competencias se encuentra el control de tránsito y movilidad, competencias que ya no son de la Policía Metropolitana. De las conversaciones mantenidas con el personal de la Institución se tuvo



conocimiento que se encuentran en un proceso de reforma de la Ordenanza No 334.

Recomendación

Se debería hacer lo posible para que las reformas que se vayan hacer a la Ordenanza No 334 se hagan a la brevedad posible.

c) Observación

De la visita realizada al Centro de Mando y Comunicaciones se pudo observar que la ciudadanía presenta una serie de quejas que en ocasiones no se son de competencia de la Policía Metropolitana y el personal de la Policía Metropolitana trata de redireccionarlas a las instituciones correspondientes, lamentablemente no se puede realizar un seguimiento de las misma para determinar si fueron o no atendidas.

Este problema se ha presentado en otras empresas y dependencias municipales que no cuentan con un canal por el cual se puedan direccionar las quejas que no son competencia de cada una de ellas y se pueda realizar un seguimiento a estas quejas con el fin de determinar si fueron o no atendidas.

Recomendación

Se debería considerar la posibilidad de implementar un sistema informático en el cual se interconecten todas las dependencias y empresas municipales, y mediante el cual puedan ser recogidas todas las quejas que presenta la ciudadanía y de ser necesario redireccionarlas a las dependencias o empresas que sean encargadas de dar atención a las mismas.

d) Observación

De las conversaciones mantenidas con personal que tiene a su cargo el control del Espacio Público se les presenta inconvenientes al momento de atender quejas relacionadas con vendedores informales en especial cuando se requiere el decomiso de mercadería, debido a que es necesaria la presencia de personal de la Agencia Metropolitana de Control, lamentablemente en varias ocasiones no se cuenta con este apoyo y no se puede proceder a realizar estos decomisos.

Recomendación

Se debería establecer convenios entre la Policía Metropolitana y la Agencia Metropolitana de Control para que personal de esta última, facilite personal para atender situaciones en las cuales se requiere su presencia.

e) Observación

La Policía Metropolitana no cuenta con un sistema de gestión documental, por este motivo se ven en la necesidad de utilizar libros de registro, situación que no es la más adecuada.

Recomendación

Se debería considerar la implementación de un software de gestión documental, para ello podría solicitarse el apoyo de la Dirección Metropolitana de Informática o buscar empresas/dependencias que dispongan de sistemas de gestión documental que hayan sido desarrollados internamente como por ejemplo la EPMMOP y establecer convenios para que los mismos puedan ser cedidos, sin incurrir en costo de desarrollo.

9. CONCLUSIONES

La Policía Metropolitana adolece de una falta de uso de recursos tecnológicos, especialmente en el manejo de la información, el uso de libros para llevar el registro de su información no es para nada adecuado, debe emprenderse en un proceso de modernización e implementación de sistemas informáticos que faciliten la gestión que realiza esta Institución.

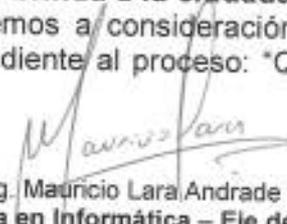
Para la implementación de un software para el manejo de gestión documental y quejas se podría considerar la posibilidad de buscar aplicativos ya desarrollados y probados que se encuentran en funcionamiento en otras Instituciones o Empresas del MDMQ como es el caso de la EPMMOP cuyos sistemas de gestión documental y de atención al ciudadano se encuentran funcionando de manera adecuada y han sido desarrollados internamente.

Cabe mencionar la total colaboración del personal de Policía Metropolitana para dar las facilidades necesarias para el análisis del presente proceso.

Con la finalidad de aportar a la construcción de una cultura de honestidad y transparencia en la gestión pública municipal y siendo el Proyecto de **"Mejoramiento de los procesos que ejecuta el MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO en los servicios que brinda a la ciudadanía"**, un eje importante de nuestra gestión preventiva, ponemos a consideración de las máximas autoridades el presente Informe correspondiente al proceso: "Quejas – PMQ".



Ec. Beatriz Egas E.
Directora de Prevención (E)
Comisión Metropolitana de Lucha
Contra la Corrupción – CMLCC



Ing. Mauricio Lara Andrade
Especialista en Informática – Eje de Trabajo

Quito, diciembre 23 de 2014.