Defensoría del Pueblo

ECUADOR

DERECHO ACCEDER A SERVICIOS PÚBLICOS DE CALIDAD

SERVICIO PÚBLICO

Aquel por el cuál se satisface directamente una necesidad pública mediante la prestación de un servicio a los administrados. Estos servicios pueden ser muy variados, como la seguridad pública, el transporte, el abastecimiento, la enseñanza, la sanidad, etcétera.

SERVICIOS PÚBLICOS

Aquellos desarrollados por entidades estatales o por su mandato expreso, para satisfacer necesidades colectivas impostergables mediante prestaciones suministradas directa e inmediatamente a las personas usuarias bajo un régimen de Derecho Público.

PRINCIPIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Generalidad.- Se refiere a la conexión de los servicios con los derechos humanos. La prestación del servicio en igualdad de condiciones, sin discriminación, sin importar, género, raza, religión, condiciones sociales y económicas.

Continuidad.- Se refiere a la condición de suministro del servicio de forma constante, debido a que su interrupción podrá causar la vulneración de un derecho humano.

Adaptabilidad.- Se refiere a la flexibilización que debe tener la regulación en la prestación de los servicios públicos para adaptarse a cambios sociales, culturales y/o físicos que puedan implicar un ajuste para que la prestación del servicio sea efectiva y responda a las particularidades de la comunidad.

Obligatoriedad.- Se refiere a la obligación por parte del Estado en la provisión adecuada del servicio, se debe establecer las acciones pertinentes para satisfacer las necesidades impostergables que no pueden dejar de atenderse.

PRINCIPIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

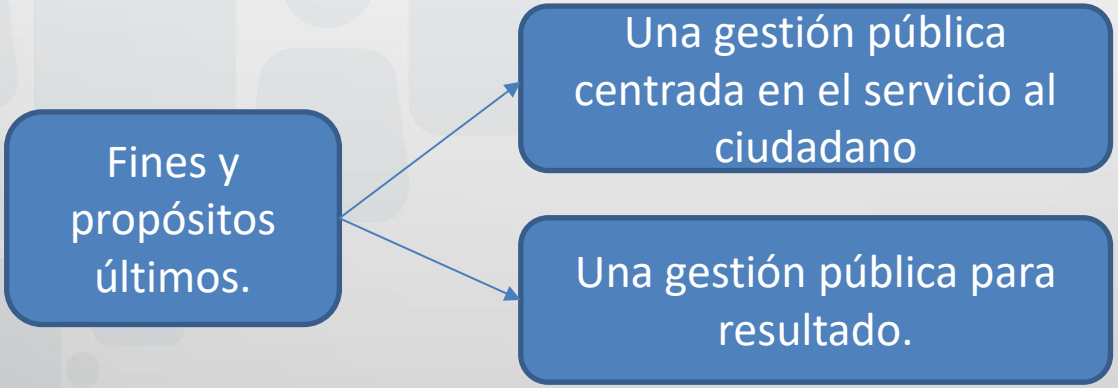
Permanencia.- Se refiere a la pertinencia del servicio público en consideración al requerimiento que va a atender, es decir, en caso de inexistencia de la necesidad el servicio tendería a ser inoportuno.

Gratuidad.- se refiere a garantizar la provisión del servicio a toda la comunidad, bajo tal afirmación, se debe considerar el pago del servicio como una barrera de acceso que podría causar el incumplimiento de los derechos ciudadanos que se garanticen con la prestación del servicio

CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

ART 52 CRE.- "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 engañosa sobre su contenido y características (…)".

La calidad en la gestión pública constituye una cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública a su mejora permanente para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos. (Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública).



PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN PUBLICA DE CALIDAD

- Principio de servicio público.
- Principio de legitimidad democrática.
- Principio de transparencia y participación ciudadana.
- Principio de legalidad.
- Principio de coordinación y cooperación.
- Principio de ética pública.
- Principio de acceso universal.
- Principio de continuidad en la prestación de servicios.
- Principio de imparcialidad.
- Principio de eficacia.
- Principio de eficiencia.
- Principio de economía.
- Principio de responsabilidad.
- Principio de evaluación permanente y mejora continua.

Art 35 Código Orgánico Administrativo: "Los servidores públicos responsables de la atención a las personas, del impulso de los procedimientos o de la resolución de los asuntos, adoptarán medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de las personas".

¿Que esperan las personas usuarias sobre el servicio publico recibido?

- Fiabilidad en el trabajo que se entrega.
- La competencia de los servidores públicos.
- La capacidad de respuesta.
- La puntualidad.
- Accesibilidad fácil y rápida a los trámites.
- Información veraz en un lenguaje comprensible.
- Credibilidad y seguridad.
- Compromiso y confidencialidad.

Las buenas prácticas en la administración pública ejercida con calidad reducen los tiempos de espera y mejora la relación coste/rendimiento de los servicios públicos

Derecho fundamental a la buena administración pública. Las personas son titulares del derecho a la buena administración pública, que se concreta en la aplicación de la Constitución, los instrumentos internacionales y la ley.

Derecho de petición. Las personas tienen derecho a formular peticiones, individual o colectivamente, ante las administraciones públicas y a recibir respuestas motivadas, de forma oportuna.

DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

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.

DEBERES DE LOS SERVIDORES/AS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades.

Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad.

Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión.

Someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones.

PROHIBICIONES DE LOS SERVIDORES/AS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

Abandonar injustificadamente su puesto de trabajo..

Retardar o negar en forma injustificada el oportuno despacho de los asuntos o la prestación del servicio a que está obligado de acuerdo a las funciones de su cargo.

Privilegiar en la prestación de servicios a familiares y personas recomendadas por superiores, salvo los casos de personas inmersas en grupos de atención prioritaria, debidamente justificadas.

Abusar de la autoridad que le confiere el puesto para coartar la libertad o los derechos de las personas usuarias.

Paralizar a cualquier título los servicios públicos, en especial los de salud, educación, justicia y seguridad social; energía eléctrica, agua potable y alcantarillado, procesamiento, transporte y distribución de hidrocarburos y sus derivados; transportación pública, saneamiento ambiental, bomberos, correos y telecomunicaciones.

PROHIBICIONES DE LOS SERVIDORES/AS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

Solicitar, aceptar o recibir, de cualquier manera, dádivas, recompensas, regalos o contribuciones en especies, bienes o dinero, privilegios y ventajas en razón de sus funciones, para sí, sus superiores o de sus subalternos; sin perjuicio de que estos actos constituyan delitos tales como: peculado, cohecho, concusión, extorsión o enriquecimiento ilícito.

Percibir remuneración o ingresos complementarios, ya sea con nombramiento o contrato, sin prestar servicios efectivos o desempeñar labor específica alguna, conforme a la normativa de la respectiva institución.

Suspender el trabajo, salvo el caso de huelga declarada de conformidad con las causales, requisitos, procedimiento y las condiciones previstas en la Constitución de la República y esta Ley.

Recuerda que:

- El reto actual de los procesos de mejora de la calidad en la administración pública, no se centra en los objetivos estratégicos, la gestión y control de procesos internos, sino en mejorar la calidad desde la demanda de los ciudadanos/as.
- Cuando hablamos de calidad de los servicios públicos, hablamos de la evolución que ha tenido toda la administración pública hacia la mejora continua, con el objetivo de optimizar las condiciones en que se entregan los servicios ciudadanos.
- Es nuestra obligación como servidores/as públicos, brindar servicios de óptima calidad; entregar información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los servicios sus y características.
- El servicio prestado debe garantizar el derecho al trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo a las personas usuarias.

Defensoría del Pueblo
ECUADOR

Gracias