

PLANTILLA Instr
ATENDIDA
2025-07-25

25 JUL 2025
RECIBIDO POR: Juan S
FIRMA: 14013 HORA: 14:50

MEMORANDO No. GADMFO-DTH-SG-2025-2152

PARA: TGLA. SHIRMA CORTES SANMIGUEL/ **ALCALDESA DEL GADMFO**
ASUNTO: SUGERENCIAS CIUDADANAS RENDICIÓN DE CUENTAS 2024
FECHA: 25 DE JULIO DE 2025

25 JUL 2025
RECIBIDO POR: Kelly
FIRMA: # HORA: 11:36

Reciba un atento y cordial saludo, en contestación al Oficio Circular Nro. GADMFO-ALC-2025-1893, de fecha 22 de julio de 2025, mediante el cual solicita dar contestación a las sugerencias y recomendaciones planteadas por la ciudadanía en la audiencia pública de rendición de cuentas del ejercicio fiscal 2024 del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana, señalando que las medidas a tomar deben cumplirse en un plazo de 6 meses y deben plantearse en función de la disponibilidad presupuestaria, tiempo y personal.

Dpto. Participación
Consolidar
información
sef. Julio/2025
[Firma]

No.	Sugerencias y recomendaciones	Direcciones que deben atender la recomendación y sugerencia
4	Burocracia excesiva: procesos lentos y complejos que obstaculizan la eficiencia	Talento Humano

Con la finalidad de actualizar los instrumentos técnicos de talento humano, mediante **Resolución Administrativa No. 701-ALC-GADMFO-2024**, de fecha 22 de octubre de 2024, se expidió el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana, y la **Resolución Administrativa No. 935-ALC-GADMFO-2024**, de fecha 31 de diciembre de 2024 se expidió el Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos y Régimen Remunerativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana, mismos que entraron en vigencia a partir del 01 de enero de 2025, en esta normativa interna se establecen las atribuciones y responsabilidades, los portafolios de productos de cada unidad administrativa, y los perfiles de los puestos, con la finalidad de mejorar la atención a la ciudadanía del Cantón Francisco de Orellana, al definir las competencias y actividades de cada una de las Direcciones del GADMFO.

FRANCISCO DE
ORELLANA
ALCALDÍA
DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
JEFATURA DE
PARTICIPACIÓN CIUDADANA
28 JUL. 2025
RECIBIDO POR: Kelly
FIRMA: [Firma]

No.	Sugerencias y recomendaciones	Direcciones que deben atender la recomendación y sugerencia
13	La prepotencia de actuar las personas de coactivas, yo fui víctima de maltrato, solo por ser PPL	Talento Humano

Durante los años 2023 y 2024, en cumplimiento a una sentencia emitida por el Tribunal Contencioso Electoral, la municipalidad realizó capacitaciones continuas sobre Violencia Política de Género, sin embargo, en la temática, se abordó todos los tipos de violencia, y las acciones que se deben realizar para erradicar estos actos en las instituciones públicas, enfocándose principalmente en la correcta atención y comunicación a los clientes internos y externos.

En el mes de marzo de 2025, la Dirección de Talento Humano, a través de la Jefatura de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, brindó una capacitación al personal de la municipalidad en la temática "Relaciones Humanas y Atención al Público", de tal manera que



atendiendo la sugerencia de la ciudadanía se realizarán 3 capacitaciones más en este segundo semestre del presente año.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,


Mgs. Soledad García Pazmiño

DIRECTORA DE TALENTO HUMANO

Adjunto: Memorando No. GADMFO-DTH-2025-702 (4 hojas)



18 MAR 2025

RECIBIDO POR: *Hector G*
FIRMA: *836* HORA: *11:50*

18 MAR. 2025
MEMORANDO Nº GADMFO-DTH-2025-702
FIRMA: *844 48* HORA: *12:43*

PARA: Tlga. Shirma Consuelo Cortés Sanmiguel - ALCALDESA DEL GADMFO

Señores/as:
CONCEJALES/AS
DIRECTORES/AS:

FRANCISCO DE ORELLANA DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO JEFATURA DE COMERCIALIZACIÓN
18 MAR. 2025
RECIBIDO POR: *Valencia V.*
FIRMA: *[Signature]* HORA: *10:55*

- Arq. Willian Iván Ramos Agreda / Director de Ordenamiento Territorial
- Arq. Susana Del Carmen Rivera Rivadeneira / Directora de Riesgos
- Ing. Luis Alfredo Analuisa Chaza / Director de Obras Públicas
- Ing. Omar Fernando Proaño Cárdenas / Director de Agua Potable y Alcantarillado
- Econ. Milton Rolando Gómez Gordillo / Secretario General
- Mgs. Amada Marina Cox Lituma / Directora de Comunicación Social (E)
- Ing. Verónica Beatriz Saritama Díaz / Directora de Servicios Públicos Municipales
- Ing. Erika Rosa Félix González / Directora de Ambiente
- Econ. Kerly Inga Moran / Directora Administrativa
- Mgs. José Rafael Santos Quezada / Director de Seguridad y Gobernabilidad (S)
- Ing. Jhonny Patricio Barrionuevo Cox / Director de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial
- Ing. Fausto Alfonso Andy Chimbo / Director de Compras Públicas
- Lcda. María Teresa de Jesús Fuelpas Domínguez / Directora de Desarrollo Social
- Mgs. Ana María Quizhpe Ordoñez / Directora Financiera
- Mgs. Luis Xavier Solís Tenesaca / Procurador Síndico
- Ing. Juan Gabriel Valdivieso Vélez / Director de Planificación Institucional y Gestión del Desarrollo (S)
- Ing. Lady Diana Barrionuevo Cox / Directora de Turismo

FRANCISCO DE ORELLANA DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
18 MAR. 2025
RECIBIDO POR: *[Signature]*
FIRMA: *[Signature]* HORA: *11:21*

ASUNTO: Atención al Cliente
FECHA: 17 de marzo de 2025

FRANCISCO DE ORELLANA PROCURADURÍA SINDICAL
18 MAR. 2025
RECIBIDO POR: *[Signature]*
FIRMA: *[Signature]* HORA: *14:32*

FRANCISCO DE ORELLANA DIRECCIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES
18 MAR. 2025
RECIBIDO POR: *[Signature]*
FIRMA: *[Signature]* HORA: *10:54*

Mediante Memorando Circular N° GADMFO-ALC-2025-192, de fecha 03 de febrero de 2025, suscrito por la Tlga. Shirma Cortés Sanmiguel/ Alcaldesa del GAD Municipal, en el que solicita a las Direcciones responsables informar sobre los avances de las sugerencias ciudadanas planteadas al gestión del GADMFO, en la deliberación pública y evaluación ciudadana del año 2023, en el cual indica que se debe considerar en la planificación operativa anual según los compromisos adquiridos.

Por lo expuesto comunico a Usted, en cumplimiento al memorando antes descrito la Dirección de Talento Humano, realizará el taller de "Relaciones Humana y Atención al público", que se realizará el día martes 20 de marzo de 2025, en dos grupos en el siguiente horario:

GRUPO N° 1	14H00 A 15H30
GRUPO N° 2	15H30 A 17H00

FRANCISCO DE ORELLANA DIRECCIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES
18 MAR. 2025
RECIBIDO POR: *Tyanam Vaca*
FIRMA: *[Signature]* HORA: *11:27*

Se sirva encontrar adjunto la nomina de los servidores/as del GADMFO, que deberán asistir al taller mencionado de manera obligatoria.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente:

Mgs. Soledad García Pazmiño
DIRECTORA DE TALENTO HUMANO

FRANCISCO DE ORELLANA DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO
13 MAR. 2025
RECIBIDO POR: *[Signature]*
FIRMA: *[Signature]*

FRANCISCO DE ORELLANA DIRECCIÓN DE PLANIFICACION
18 MAR 2025
RECIBIDO POR: *[Signature]*
FIRMA: *[Signature]* HORA: *08:36*

Elaborado por.	Ing. Marlene García	Analista de Selección, Capacitación y Formación del Personal
----------------	---------------------	--

FRANCISCO DE ORELLANA DIRECCIÓN DE RIESGOS
18 MAR. 2025
RECIBIDO POR: *[Signature]*
FIRMA: *[Signature]* HORA: *10:19*

18 MAR. 2025
RECIBIDO POR: *Shirley P*
FIRMA: *[Signature]* HORA: *10:47*

Recibido
[Signature]
18/03/2025
11:20

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL FRANCISCO DE ORELLANA
DIRECCIÓN DE TRANSITO
TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL

18 MAR 2025

RECIBIDO: [Signature]

HORA: 16.00 INGRESO N°: _____

[Faint handwritten notes]

*Ing. Floriana
Registrar este
expediente
para el proceso
de rendición
de cuentas.
Soledad
21/03/2025*

Francisco de Orellana, 21 de marzo de 2025
Memorando No. -GADMFO-DTH-SISO-MC-2025-080

Magister
Soledad García Pazmiño.
DIRECTORA DE TALENTO HUMANO.
Presente. —

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo a la vez éxitos en sus labores diarias, el presente tiene como finalidad presentas el Informe N.- 030, del TALLER DE RELACIONES HUMANAS Y ATENCIÓN AL USUARIO EL DIA JUEVES 20 DE MARZO DEL 2025, en el auditorio municipal, organizado y realizado por la Lic. Raiza Mena González, Psicóloga y Lic. Mariuxi Flores Alava Trabajadora Social de SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL DEL GADMFO.

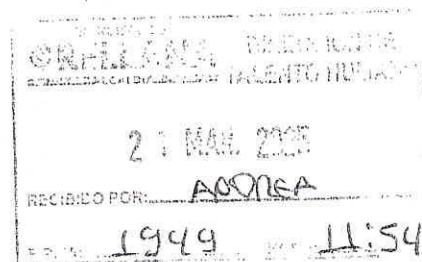
Particular que se comunica para los fines pertinentes.

Atentamente,



Ing. Mauricio Cárdenas
JEFE DE SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL.

Elaborado por: Alba A.



FRANCISCO DE ORELLANA ALCALDÍA	GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE FRANCISCO DE ORELLANA	DEPARTAMENTO SISO
	INFORME DE TALLER	PAG. 1 DE 4

De: Lic. Raiza Mena / **Psicóloga de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.**
De: Lic. Mariuxi Flores / **Trabajadora Social de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.**
Para: Ing. Mauricio Cárdenas / **Jefe de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.**

1. DESCRIPCION GENERAL.

Fecha de elaboración:	Viernes, 21 de marzo de 2025.	Informe N°	030
Tema:	Relaciones Humanas y Atención al Usuario.		
Fecha del evento:	Jueves, 20 de marzo de 2025	Hora de inicio:	14h00
Numero de participantes:	64 personas (2 grupos)	Hora de finalización:	17h00
Lugar:	Auditorio del GADMFO.		
Documentos:	<ul style="list-style-type: none"> Registros de asistencia. 		
Alcance:	<ul style="list-style-type: none"> Este taller estuvo dirigido al Personal del GADMFO que atienden a usuarios externos. 		
Objetivo general:	Identificar las actitudes inadecuadas brindando pautas y elementos que faciliten las Relaciones Humanas y atención al usuario externo.		
Objetivos específicos:	<ul style="list-style-type: none"> Analiza las actitudes inadecuadas en la atención al público. Comprender la importancia del buen trato a los usuarios externos. Sensibilizar al personal del GADMFO, creando herramientas y pautas para brindar una experiencia favorable y satisfactoria al usuario externo. 		
Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> Proyector. Computadora. Tarjetas de números. Tarjeta de casos. 		

FRANCISCO DE ORELLANA ALCALDÍA	DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL
21 MAR. 2025	
RECIBIDO POR:	<i>[Firma]</i>
FIRMA:	<i>[Firma]</i> HORA: 11h24

2. ACTIVIDADES REALIZADAS.

Descripción de actividades:	<ul style="list-style-type: none"> La facilitadora inició con la presentación del equipo y la temática a conocer. Se inició con una dinámica de presentación donde los participantes manifestaron ¿Quién soy?, ¿qué hago? y ¿qué me gusta? Se realizaron preguntas introductorias respecto al tema Relaciones Humanas para evaluar el conocimiento previo de los asistentes. Se desarrolló la temática de Relaciones Humanas, resaltando la importancia de esta en la atención al usuario. De la misma forma con el tema de Atención al Usuario se desarrollaron preguntas aleatorias para evaluar el conocimiento previo del tema.
------------------------------------	--

FRANCISCO DE ORELLANA ALCALDÍA	GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE FRANCISCO DE ORELLANA	DEPARTAMENTO. SISO
	INFORME DE TALLER	PAG. 2 DE 4

	<ul style="list-style-type: none"> • Acorde al contenido de Atención al Usuario se desarrollaron estrategias para mejorar actitudes inadecuadas y se generó pautas y herramientas para optimizar un buen servicio. • Se realizó una dinámica grupal en la que consistía armar 5 grupos entre los asistentes para generarles una situación problema, en la cual por medio de una actuación mostraban actitudes erróneas que se pueden cometer frente a un usuario y así mismo generando pautas de cómo sería la forma de correcta de servicio. • Se finalizó el taller con un mensaje reflexivo y agradeciendo por la asistencia.
--	---

3. ROLES Y FUNCIONES.

Roles / Funciones	Nombre
Dinámica de presentación.	Lic. Mariuxi Flores.
Facilitación del tema: Relaciones Humanas.	Lic. Raiza Mena.
Facilitación del tema: Atención al usuario.	Lic. Mariuxi Flores.
Dinámica de formación de grupos.	Lic. Raiza Mena.

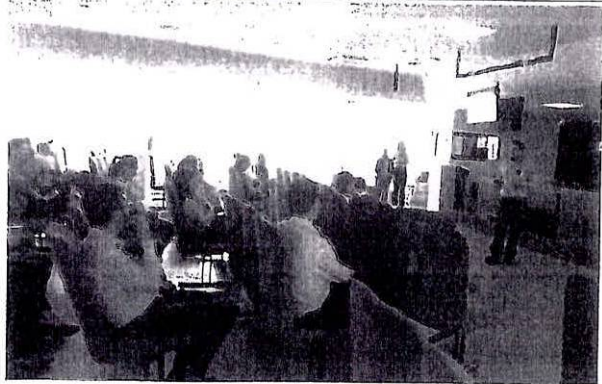
4. CONCLUSIONES:

- La invitación se realizó a 100 personas divididas en dos grupos, sin embargo, asistieron 35 personas en el primer grupo y 29 personas en el segundo grupo, teniendo un total de 64 participantes.
- Los participantes lograron identificar actitudes erróneas en sus espacios de trabajo y así mismo, encontraron soluciones para mejorar la atención al usuario y la relación entre el equipo de trabajo.

5. RECOMENDACIONES:

- Se recomienda incentivar la asistencia de los trabajadores a los talleres, lo cual permitirá implementar estrategias para mejorar la atención al usuario y las relaciones interpersonales en los espacios de trabajo.

6. ANEXOS FOTOGRAFICOS:

FOTOGRAFIA	DETALLE
	<p>Bienvenida.</p>



Dinámica de presentación.



Preguntas Introdutorias y Charla:
Relaciones Humanas



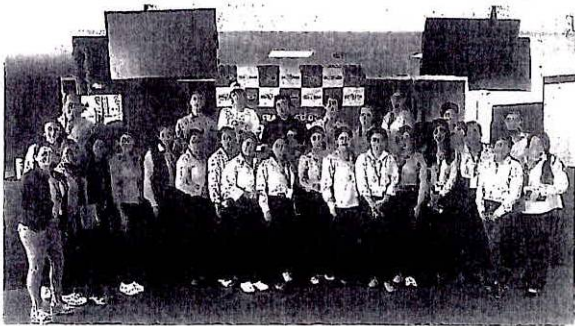
Preguntas Introdutorias y Charla:
Atención al Usuario.



Dinámica: Formación de los grupos



Actividad: Dramatización



Cierre.

7. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD.

Elaborado por:

Lic. Raiza Itzel Mena González.
Psicóloga de Seguridad
Industrial y Salud Ocupacional.

Lic. Mariuxi Beatriz Flores Álava.
Trabajadora Social de
Seguridad Industrial y Salud
Ocupacional.