

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

FECHA DE ELABORACIÓN	PÁGINA
ENERO-2023	1 de 3
CÓDIGO	VERSIÓN
GPP-001	1

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO			RESOLUCIÓN DE JUNTA DIRECTIVA			PRESIDENTE EJECUTIVO
AGENDA DE CTA. N°	PTO. CTA. N°	FECHA:	AGENDA N°	PTO. CTA. N°	FECHA:	FREDDY ÑAÑEZ

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

FECHA DE ELABORACIÓN	PÁGINA
ENERO-2023	2 de 3
CÓDIGO	VERSIÓN
GPP-001	1

Unidad de Adscripción: Vicepresidencia Ejecutiva.

Nombre de la Unidad: Oficina de Atención Ciudadana.

Código: OAC-0700.



Nivel Jerárquico:

Esta dependencia de Nivel de Apoyo, con rango de Gerencia, su titular será designado como Gerente, con el nivel jerárquico de unidad 4, según lo establecido en la normativa vigente.

Objetivo:

Promover la participación ciudadana; suministrar y ofrecer de forma oportuna, adecuada y efectiva, la información requerida; apoyar, orientar recibir y tramitar denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones; y en general, resolver solicitudes formuladas por los ciudadanos.

Funciones:

1. Atender, orientar, apoyar y asesorar a los ciudadanos que acudan a solicitar información, requerir documentos o interponer denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones ante el Canal.
2. Informar a la ciudadanía sobre la utilización de los recursos que integran el patrimonio público del Canal, a través de un informe de fácil manejo y comprensión, que se publicará trimestralmente y se pondrá a disposición de cualquier persona.

ELABORADO POR: COORDINACIÓN DE ORGANIZACIÓN Y PROCESO	REVISADO POR DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN	APROBADO POR: GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	APROBADO POR: VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA
ALBA SANABRIA	HOMERO APONTE	PAUL PÉREZ	YUSBELY RAMIREZ

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

FECHA DE ELABORACIÓN	PÁGINA
ENERO-2023	3 de 3
CÓDIGO	VERSIÓN
GPP-001	1

- Colocar a disposición de la ciudadanía la información relativa a la estructura organizativa y funciones vigentes y sobre los procedimientos administrativos y servicios que presta, a través de medios impresos, audiovisuales, informáticos, entre otros.
- Recibir, tramitar, valorar, decidir o resolver, denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones y remitirlas a la dependencia del Canal o al ente u organismo que tenga competencia para conocerlas, según el caso.
- Llevar un registro automatizado de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones.
- Comunicar a los ciudadanos la decisión o respuesta de las denuncias, quejas, reclamos, su Gerencias y peticiones formuladas por ellos.
- Promover la participación ciudadanía.
- Llevar el registro de las comunicaciones organizadas y de las organizaciones públicas no estatales a que hace mención el artículo 135 de la Ley Orgánica de la Administración Pública.
- Formar y capacitar a la comunidad en los aspectos vinculados con el ejercicio del derecho a la participación ciudadana en el control de la gestión pública mediante talleres, foros o seminarios u otros.
- Atender las iniciativas de la comunidad vinculadas con el ejercicio de la participación ciudadana en el control de la gestión pública.
- Realizar otras funciones que le sean asignadas en el ámbito de su competencia

ELABORADO POR: COORDINACIÓN DE ORGANIZACIÓN Y PROCESO	REVISADO POR DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN	APROBADO POR: GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	APROBADO POR: VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA
ALBA SANABRIA	HOMERO APONTE	PAUL PÉREZ	YUSBELY RAMIREZ