



**Informe de la sistematización de la experiencia de  
priorización de requerimientos ciudadanos ingresados en el  
Sistema de Gestión Municipal en el periodo enero –  
diciembre 2021, para atención de la Subdirección de Obras  
por Administración Directa de la Dirección de Obras  
Públicas.**

Autores:

Marlon Carriel Cerezo  
Sara Beltrán Muñoz

Coordinadora de Titulación

Carolina Portaluppi Castro

**UNIVERSIDAD CASA GRANDE**

Maestría en Administración Pública

Mayo de 2023

# Índice

## Contenido

<b>1. Resumen</b> .....	1
<b>2. Introducción</b> .....	2
<b>3. Revisión de literatura</b> .....	6
<b>4. Diseño de la sistematización</b> .....	11
4.1 Objeto de la sistematización .....	11
4.2 El objetivo de la sistematización .....	11
4.3 Ejes de la sistematización .....	11
4.4 Plan de levantamiento de información .....	12
<b>5. Ingreso de petición ciudadana en el área de ventanilla</b> .....	14
5.1 Inicio del trámite.....	14
5.2 ventanilla virtual .....	15
5.3 ingreso de tramite .....	20
5.4 Aceptación o devolución del trámite.....	24
5.5 Programación de inspección .....	25
5.6 Emisión de informes.....	26
5.7 Programación de la ejecución de la obra .....	27
5.8 Disponibilidad de materiales, equipos y maquinaria municipal .....	28
5.9 Severidad de los daños identificados .....	29
5.10 Identificar el grado de transitabilidad de las vías principales o secundarias.....	29
5.11 Número de beneficiarios directos .....	30
5.12 Otras disposiciones de los jefes inmediatos superiores .....	30

5.13 Ejecución .....	30
5.14 Entrega de la obra .....	30
5.15 Informe a la alcaldía.....	31
<b>6. Conclusión</b> .....	<b>49</b>
<b>7. Bibliografía</b> .....	<b>50</b>
<b>8. Anexo</b> .....	<b>51</b>

## Índice de figura

### Contenido

Figura 1 Gráfico de Proceso de recepción y análisis de los tramites ciudadanos (requerimientos) ...	17
Figura 2 Encuesta Ciudadana (2023).....	37
Figura 3 Encuesta Ciudadana (2023).....	38
Figura 4 Encuesta Ciudadana (2023).....	39
Figura 5 Encuesta Ciudadana (2023).....	40
Figura 6 Encuesta Ciudadana (2023).....	41
Figura 7 Encuesta Ciudadana (2023).....	42
Figura 8 Encuesta Ciudadana (2023).....	43
Figura 9 Encuesta Ciudadana (2023).....	44
Figura 10 Encuesta Ciudadana (2023).....	46
Figura 11 Encuesta Ciudadana (2023).....	47
Figura 12 Encuesta Ciudadana (2023).....	48

## Índice de tabla

### Contenido

<b>Tabla 1 Plan de levantamiento de la información.....</b>	<b>13</b>
<b>Tabla 2 Requerimientos ciudadanos ingresados en el Sistema de Gestión Municipal en el periodo enero – diciembre 2021 .....</b>	<b>34</b>

## **1. Resumen**

Esta sistematización comprende la revisión de los antecedentes, desarrollo y ejecución del proceso de ingreso de un requerimiento ciudadano para la consecución de una obra pública en la ciudad de Guayaquil , bajo la modalidad de atención integral adoptada por el Municipio de Guayaquil mediante la implementación de una ventanilla universal que concentra la atención a los usuarios y el ingreso de requerimientos con la intención que se facilite la gestión de la calidad de nuestros trámites, para la entrega de productos y servicios a la ciudadanía mediante la implementación de la plataforma informática del Sistema de Gestión de Trámites Municipales (SGTM) para tener un control sobre registro, flujo y estado de cada trámite validando los tiempos de ejecución.

La revisión de los procesos implícitos en la petición, análisis, programación y desarrollo de la obra pública solicitada por la comunidad, los criterios empleados para dar prioridad a cada una de ellas dentro la planificación, previo a su ejecución en beneficio del mayor número de contribuyentes.

Palabras clave:

Sistematización, requerimiento, petición, ciudadano, obras, materiales, maquinaria, programación, Guayaquil.

## 2. Introducción

Las necesidades de los habitantes de la ciudad de Guayaquil son, en un primer momento, el principal motor del GAD Municipal de Guayaquil, y las áreas que la conforman deben planificar y gestionar su atención de acuerdo con el ámbito de sus competencias. Mediante sus centros de atención municipales los contribuyentes ingresan sus peticiones que son gestionadas a través del Sistema de Gestión Trámites Municipales, el mismo que incluye un portafolio de trámites definidos para la entrega de productos y servicios a la ciudadanía.

El análisis de los criterios de priorización para la programación y ejecución de obras que fueron solicitadas en el periodo de enero a diciembre del año 2021, con la finalidad de transparentar los procesos implícitos y reducir los tiempos de atención a los peticionarios, es la experiencia sistematizada en este documento, teniendo como base la misión de la Dirección de Obras Públicas, la programación y ejecución de obras de infraestructura en beneficio de la comunidad guayaquileña por medio de la administración directa, contratación o concesión. A través de la Subdirección de Obras por Administración Directa se planifican los trabajos de mantenimiento, reconstrucción y construcción de obras civiles en áreas públicas con recursos municipales, haciendo prevalecer que se beneficien la mayor cantidad de personas con la eficiente y eficaz utilización de los recursos disponibles.

El Municipio de Guayaquil cuenta con un portafolio de trámites definidos para la entrega de productos y servicios a la ciudadanía; cada dirección municipal, según sus competencias, es responsable de uno o varios trámites y lo ejecutaba de manera descentralizada, de acuerdo con sus procedimientos internos. Esta descentralización además de dificultar el control óptimo de la

calidad de servicio brindada generaba molestias a los ciudadanos quienes pueden invertir mucho tiempo en ubicar la instancia correcta para la atención de sus necesidades.

Con el propósito de brindar un mejor servicio a la ciudadanía, la entidad trabajó en la implementación de una ventanilla universal, área física que concentra la atención a los usuarios y el ingreso de requerimientos; de manera que, se facilite la gestión de la calidad de nuestros trámites, con el soporte operativo que proporciona las herramientas tecnológicas para el control de los procesos y la toma de decisiones.

Con la finalidad de mejorar la atención a los contribuyentes con procesos ágiles implementando la plataforma informática del Sistema de Gestión de Trámites Municipales (SGTM) para tener un control sobre registro, flujo y estado de cada trámite validando los tiempos de ejecución.

Asociada con la Subdirección de Obras por Administración Directa de la Dirección de Obras Públicas con la finalidad de Planear y programar las obras públicas locales necesarias para la realización de los proyectos de desarrollo físico cantonal y de los planes reguladores de desarrollo urbano del cantón.

Coordinar con las empresas públicas y privadas responsables de la prestación de servicios públicos, la ejecución de trabajos que impliquen rotura de calles y de aceras en los diferentes sectores del cantón.

Ejecutar las obras programadas por administración directa, contratación o concesión.

Realizar el seguimiento, a través de las Áreas y Departamentos pertinentes de la Dirección, acerca del avance de obras y resolver los problemas que se presenten, en cuanto a su ejecución, así como, en la parte instrumental contractual, a efectos de contar oportunamente con las adendas, complementarios, modificatorios, órdenes de trabajo, diferencia de cantidades, suspensiones o prórrogas de plazo, y cualquier otro acto instrumental contractual.

Realizar la apertura, conservación y mantenimiento de los caminos que no hayan sido declarados de carácter nacional, y rectificar, ensanchar y mantener caminos vecinales ubicados en el cantón.

Cuidar que las vías públicas se encuentren libres de obstáculos que las deterioren o estorben su libre uso, y proporcionar lugares apropiados para el estacionamiento de vehículos.

Coordinar con las direcciones municipales y personas naturales o jurídicas que correspondan, la implementación y monitoreo del sistema de túneles que compete al GADM-G.

Coordinar y ejecutar, según corresponda, el mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes, equipos y sistemas eléctricos municipales, instalados en lugares públicos.

Cumplir con las demás funciones determinadas en leyes, ordenanzas y reglamentos correspondientes; así como las que administrativamente dispusiera la máxima autoridad

Este Informe da cuenta de la sistematización de la experiencia de priorización de requerimientos ciudadanos ingresados en el Sistema de Gestión Trámites Municipales en el periodo enero – diciembre 2021 para atención de la Subdirección de Obras por Administración Directa de la Dirección de Obras Públicas en el GAD Municipal de Guayaquil, la misma que tuvo como objetivos identificar los factores que contribuyeron a una atención oportuna, eficiente y eficaz y, aquellos factores que obstaculizaron la ejecución de la obra pública en beneficio de los contribuyentes del GAD Municipal de Guayaquil y; como ejes de sistematización, los siguientes:

- a) Los criterios que se utilizan para la priorización de las obras;
- b) La transparencia en el proceso de priorización de las obras;
- c) La oportunidad de la priorización de las obras;
- d) La satisfacción de los peticionarios con respecto al proceso de priorización.

Esta sistematización comprendió la revisión de los antecedentes, desarrollo y ejecución del proceso de ingreso de un requerimiento ciudadano para la consecución de una obra pública en la ciudad de Guayaquil, bajo la modalidad de atención integral adoptada por el Municipio de Guayaquil mediante la implementación de una ventanilla universal que concentra la atención a los usuarios y el ingreso de requerimientos con la intención que se facilite la gestión de la calidad de nuestros trámites, para la entrega de productos y servicios a la ciudadanía mediante la implementación de la plataforma informática del Sistema de Gestión de Trámites Municipales (SGTM) para tener un control sobre registro, flujo y estado de cada trámite validando los tiempos de ejecución.

La revisión de los procesos implícitos en la petición, análisis, programación y desarrollo de la obra pública solicitada por la comunidad, los criterios empleados para dar prioridad a cada una de ellas dentro la planificación, previo a su ejecución en beneficio del mayor número de contribuyentes.

La metodología de sistematización fue la propuesta por Jara (2018), la misma que luego del diseño, plantea la reconstrucción analítica de la experiencia y su análisis, en la perspectiva de identificar los principales hallazgos. El documento sigue esa misma lógica en su estructura y contenido.

### **3. Revisión de literatura**

De acuerdo con lo expresado por Jara (2018), las experiencias son procesos personales y colectivos, dinámicos y complejos en permanente movimiento, no son simples hechos o cosas que suceden de manera esporádica, están compuestas por un conjunto multidimensional y pluridireccional de factores objetivos y subjetivos de acuerdo con la realidad histórico-social en la que se desarrollan. Una dinámica histórica de vinculaciones y movimientos que nunca concluye.

Como lo indica Jara (2018), Factores que determinan características importantes de la experiencia a analizar, el contexto social, económico y político es la condición de posibilidad; situaciones particulares, circunstancias, espacio y lugar en los que se vive la experiencia, de forma propia e irrepetible; está constituida por acciones, cosas que hacemos u omitimos; al ser

vivenciada por una persona o de manera colectiva, están involucrados los aspectos sensorial, perceptivo y emocional de quienes lo viven; los resultados o consecuencias, generan reacciones en las personas que intervienen, que se interrelacionan con los demás factores que intervienen; genera y construye relaciones entre las personas que vivimos las experiencias, pueden ser sociales y personales, siempre vinculados al poder.

Jara (2018), expreso que un aspecto que debe resaltarse es el factor humano, los hombres y mujeres que viven la experiencia a analizar, está marcada fundamentalmente por sus características, sueños, temores, esperanzas e ilusiones. Las personas somos quienes hacemos que esto ocurra, nos marcan, condicionan, nos exigen, nos relacionan, las vivimos y nos hacen vivir, es un ciclo dinámico.

Para la definición de experiencia Barneria y Tirado (2007), coinciden con el concepto general de Jara (2018), sobre la interrelación de diversos actores e intereses en un contexto específico. Pero puntualizando que, experiencia es lo que sucede realmente en la ejecución del proyecto, lo que realmente sucedió, entendido como intervenciones intencionadas para cambiar la situación actual. Los cambios que se van dando son producto de los conocimientos adquiridos del contexto y de las personas que intervienen, muchas veces pasan imperceptibles ante la respuesta inmediata a una situación similar a la que se está estudiando, por lo que son difíciles de transmitir de manera ordenada y fundamentada, se evidencia en el análisis de antecedentes, ejecución y consecuencias.

Para (Verger, s.f), experiencia representa el actuar y los efectos de la interacción entre los sujetos y el carácter de las relaciones que se han generado, así como el momento histórico en que se dio el evento y cómo incide.

Según Jara (2018), la sistematización es una actividad que permite construir y explicitar los saberes que han sido o están siendo producidos en una determinada experiencia por diferentes sujetos, mediante el análisis y valoración de acciones, entonces sistematizar una experiencia es un proceso de reconstrucción y reflexión analítica crítica experimentada a través de una experiencia de acción o de intervención del proceso, proyecto que fue ejecutado para determinar si la aplicación del mismo tiene impactos positivo o negativo a través de la convivencia como un componente pedagógico, es decir construir una visión común sobre la experiencia vivida entre aquellos que la han desempeñado: aciertos, errores, topes, posibilidades.

Barneria y Tirado (2007), Plantea que la sistematización no se refiere a cualquier acción, sino a la que tiene lugar en el marco de proyectos y programas de desarrollo, es decir, de intervenciones intencionadas, con objetivos de transformación de la realidad.

Una experiencia de acción o de intervención mediante la cual interpretarla y comprenderla evidenciar cómo se ha actuado, analizar los efectos de la intervención en los sujetos y el carácter de las relaciones que se han generado, sin por ello no considerar el éxito o fracaso del proyecto en términos de resultados como lo indica (Verger, s.f), en concreto, permiten superar algunas debilidades o limitaciones que se habían hecho patentes a raíz de la tecnificación con el fin de extraer conocimientos de situaciones particulares con el fin de generalizarlas para fundamentar la intervención profesional, cómo un factor que permitiría superar la separación entre práctica y teoría.

Sistematizamos una experiencia por que deseamos analizar los efectos a través de conocimientos sobre la práctica, sobre el sujeto y sobre la acción es un experimento para considerar el éxito o fracaso del proyecto analizado, evidenciar como se actuado de una manera

técnica como registro de información de soporte argumento de los objetivos plasmado y la meta deseada, para (Verger, s.f), es transformar la experiencia en conocimiento ordenado, fundamentado y transmisible, es decir aprisionar los significados de su acción y sus efectos; no repetir determinados errores; mejorar la propia práctica y la forma de hacer política; compartir aprendizajes con grupos similares; generar nuevas motivaciones; lograr mayor cohesión grupal; revelar aquellos elementos de la tendencia dominante que impregnan sus prácticas; contribuir al enriquecimiento de la teoría; generar nuevas articulaciones; revalorizar los movimientos sociales y dotar de sentido su acción; incidir positivamente en la autoestima de los activistas.

Según Barneria y Tirado (2007), afirma que se sistematiza para fortalecer a los equipos que desarrollan las intervenciones, motivándolos a generar espacios de diálogo, de crítica y autocrítica y de reflexión teórica que por lo general no forman parte de los estilos de trabajo institucionales , esto ayuda a generar más lineamientos para tomas de decisiones, medir el curso de la acción implementada y combatir condiciones de políticas públicas ,sociales, crear brechas a través de la práctica y experiencia que se adquiere con este método .

Jara (2018), comenta que metodológicamente la sistematización puede realizarse en tres fases no necesariamente secuenciales, pues éstas interactúan durante el proceso: 1) la reconstrucción, 2) la interpretación, y 3) la potenciación de la experiencia.

La sistematización de experiencias nos permite producir nuevos conocimientos, que provienen directamente de experiencias vividas, las cuales son siempre expresión concreta y delimitada de una práctica social. Se trata así de realizar las conceptualizaciones a partir de la práctica que, además de facilitar una mejor comprensión de este.

De acuerdo con lo expresado Jara (2018), considera la sistematización dividida en cinco tiempos:

1. El punto de partida: la experiencia, participantes y registros
2. Formular un plan de sistematización: ¿Para qué? ¿Qué experiencia queremos sistematizar? ¿Qué aspectos nos interesan? ¿Qué fuentes de información tenemos?
3. La recuperación del proceso vivido. Reconstruir la experiencia y ordenar y clasificar la información.
4. Las reflexiones de fondo: Procesos de análisis, interpretación e identificación de aprendizajes.
5. Los puntos de llegada: Formular conclusiones y estrategia para comunicar los aprendizajes y las proyecciones.

Jara se enfoca en la sistematización participativa, es decir, un proceso en el cual las personas involucradas en la experiencia son quienes reflexionan, analizan y sistematizan la experiencia, en el cual se promueva la reflexión crítica, la construcción de conocimiento y la identificación de lecciones aprendidas.

Las principales diferencias en los conceptos de sistematización de experiencias de Jara, Verger, Bernechea y Morgan radican en los enfoques metodológicos y las perspectivas teóricas que subyacen en cada uno de ellos. Mientras que Jara y, Bernechea&Morgan se enfocan en la participación y la construcción colectiva de conocimiento, Verger se enfoca en la documentación rigurosa.

## **4. Diseño de la sistematización**

### 4.1 Objeto de la sistematización

El objeto de esta sistematización es experiencia de la priorización de requerimientos ciudadanos ingresados en el Sistema de Gestión Trámites Municipales en el periodo enero – diciembre 2021 para atención de la Subdirección de Obras por Administración Directa de la Dirección de Obras Públicas en el GAD Municipal de Guayaquil.

### 4.2 El objetivo de la sistematización

Al reconstruir la experiencia de la sistematización de la priorización de requerimientos ciudadanos ingresados en el Sistema de Gestión Trámites Municipales en el periodo enero – diciembre 2021 se tuvo como objetivos identificar los factores que contribuyeron a una atención oportuna, eficiente y eficaz y, aquellos factores que obstaculizaron la ejecución de la obra pública en beneficio de los contribuyentes del GAD Municipal de Guayaquil.

### 4.3 Ejes de la sistematización

De la experiencia nos interesa identificar:

- a) Los criterios que se utilizan para la priorización de las obras;
- b) La transparencia en el proceso de priorización de las obras;
- c) La oportunidad de la priorización de las obras;

d) La satisfacción de los peticionarios con respecto al proceso de priorización.

#### 4.4 Plan de levantamiento de información

Para sistematizar la experiencia de priorización de requerimientos ciudadanos ingresados en el Sistema de Gestión Municipal en el periodo enero – diciembre 2021 para atención de la Subdirección de Obras por Administración Directa de la Dirección de Obras Públicas, contamos con la siguiente información.

1. Base de datos de requerimientos ciudadanos ingresados al Sistema de Gestión Municipal en el periodo enero – diciembre 2021.
2. Base de datos de requerimientos atendidos y programados para atenderse de acuerdo con planificación de obras a ejecutarse.
3. Oportunidad de la priorización de la atención de los requerimientos ciudadanos.

En el proceso de sistematización de esta experiencia, es necesario recabar la siguiente información:

1. Los criterios de priorización empleados para dar atención a los requerimientos ciudadanos.
2. Información sobre transparencia en los procesos administrativos y técnicos vinculados en esta experiencia.

3. Satisfacción de usuarios que solicitan los servicios que ofrece la Dirección de Obras Publicas del GAD Municipal de Guayaquil.

**Tabla 1 Plan de levantamiento de la información**

¿Qué necesito saber?	Unidad de análisis	Técnica	Instrumento
Criterios de priorización	Subdirector Coordinadora de Proyectos	Entrevista (2)	Guía de entrevista
Factores que contribuyeron y limitaron. Percepciones sobre transparencia	Director de Obras Públicas Equipo de Obras Públicas Usuarios	Entrevista (1) Encuesta (1) Encuesta (1)	Guía de entrevista Formulario de encuesta
Factores que contribuyen a la oportunidad de la priorización de las obras. Oportunidad en la priorización de las obras.	Coordinador de proyectos Usuarios	Entrevista Encuesta	Guía de entrevistas Formulario de la encuesta
Satisfacción de usuarios	Usuarios	Encuesta (1)	Formulario de encuesta

*Nota. Descripción sobre el levantamiento informativo (2023).*

*Carriel, C., Beltrán, S. (2023)*

Reconstrucción analítica de la experiencia de priorización de requerimientos ciudadanos ingresados en el Sistema de Gestión Municipal en el periodo enero – diciembre 2021 para atención de la Subdirección de Obras por Administración Directa de la Dirección de Obras Públicas en el GAD Municipal de Guayaquil

La experiencia ha sistematizar inicia con el ingreso de una petición ciudadana en el área de ventanilla universal del GAD Municipal de Guayaquil.

## **5. Ingreso de petición ciudadana en el área de ventanilla**

### 5.1 Inicio del trámite

Existen 2 opciones de ingreso de un requerimiento ciudadano para atención de las distintas áreas que conforman el GAD Municipal de Guayaquil.

Ventanilla física, cuyas instalaciones se encuentran ubicadas en la planta baja del Palacio Municipal, Av. Malecón y calle 10 de agosto; además de los CAMI Satélites: Tenguel, Posorja, Martha de Roldós, Terminal Terrestre, 29, Épico, Mercado Artesanal, Zumar.



## 5.2 ventanilla virtual

A través de la ventanilla virtual en la página web institucional,  
<https://www.Guayaquil.gob.ec/>.

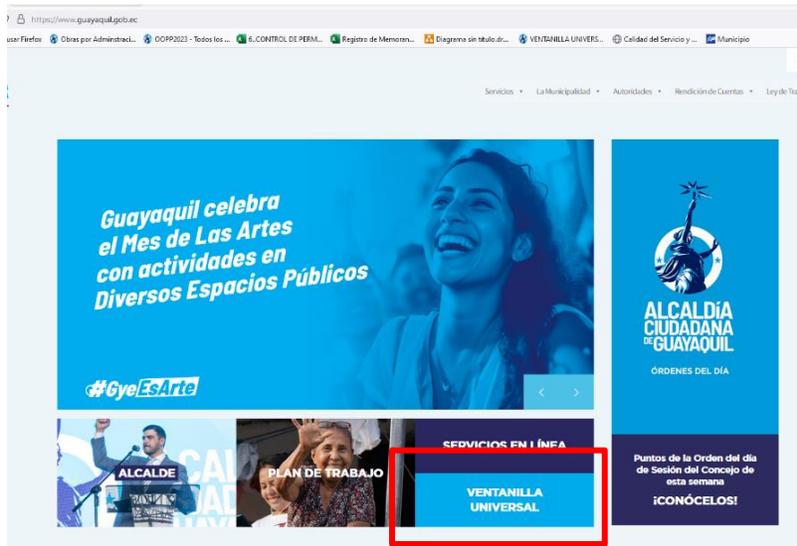


Imagen Fuente: <https://www.guayaquil.gob.ec/>

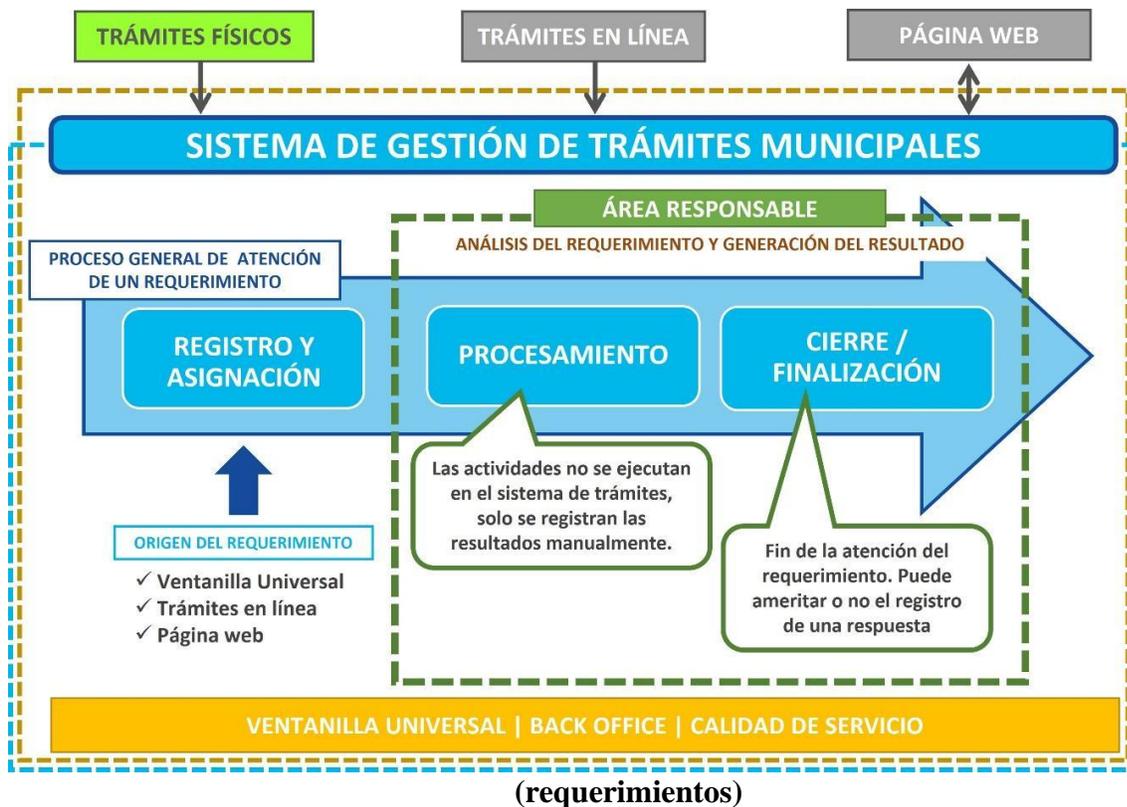
Además, existen ingresos internos de acuerdo con el origen de la petición, remitidos por diferentes departamentos municipales Dirección de Prensa y Publicidad y Vinculación con la Comunidad, llamadas telefónicas que ingresan al call center de la Municipalidad, mensajes instantáneos a través de Whatsapp y solicitudes ingresadas a través de la Aplicación Municipal “Mi Muni”.

- A. Atención Puerta A Puerta,
- B. Participación Ciudadana,
- C. Prensa (notas televisivas, radiales, y medios impresos)
- D. Redes sociales, comentarios y peticiones de usuarios en las cuentas oficiales del GAD Municipal de Guayaquil
- E. APP Municipal,
- F. Chatbot (NIA 0962579999),

- G. Formulario Serviciogye,
- H. Llamadas Telefónicas.

Figura 1 Gráfico de Proceso de recepción y análisis de los tramites ciudadanos (requerimientos)

### Gráfico de Proceso de recepción y análisis de los tramites ciudadanos



Fuente: Sharepoint municipal (2019).

El operador de ventanilla presencial debe hacer una verificación previa a la comunicación que el morador está presentando, la comunicación debe estar dirigida a la máxima autoridad o directores departamentales, contener un breve detalle de lo que solicita o consulta,

que incluya datos de contacto del morador requirente, dirección exacta, de preferencia que incluya datos de ubicación GPS.

N° Requerimiento: 012-2021-0066351

Datos del Trámite | Datos Generales | Datos del Solicitante

Datos Contacto | Datos Procesamiento | Documentación

**N° Oficio:**

**Referencia:**

**Observación:** SEÑORES MUNICIPIO DE GUAYAQUIL EL REQUERIMEN DE MI BARRIO ES Q NOS AYUDEN CON TACHAS O REDUCTORES DE VELOCIDAD YA QUE PASAN AUTOS Y MOTOS A MUCHA VE...

**N° de Tasa:**

**Predio Urbano:** ----

**Predio Rural:**

**Acceso:** NO

**Información Pública:**

**Seguimiento:** NO

Detalle de la solicitud- Fuente: Ventanilla Universal-

SGTM

N° Requerimiento: 012-2021-0066351

Datos del Trámite | Datos Generales | Datos del Solicitante

Datos Contacto | Datos Procesamiento | Documentación

**Teléfono:** 042848318

**Celular :** 0982661084

**Email:** KDBT1991@GMAIL.COM

**Dirección:** CALLE 47 ENTRE A Y B

**Ubicación:**

**Parroquia:** FEBRES CORDERO

**Tipo Parroquia:** URBANA

**Distrito:** DISTRITO 1

**Sector:** SUR

Informacion de contacto - Fuente: Ventanilla Universal-

SGTM

Procede con el ingreso de los datos al sistema de gestión de trámites municipales (SGTM), identificando el tipo de trámite de acuerdo con lo requerido, digitalizar y cargar en el sistema la comunicación y sus anexos, concluido el proceso de ingreso el sistema asigna un código de identificación o número de requerimiento consecutivo, de acuerdo con el tipo de trámite el sistema derivó a la Dirección, al área específica y ejecutor que atiende el requerimiento ingresado.

N° Requerimiento: 012-2021-0066351

Datos del Trámite | Datos Generales | Datos del Solicitante

Datos Contacto | Datos Procesamiento | Documentación

**Trámite:** SOLICITUDES DE CONSTRUCCIÓN DE REDUCTOR DE VELOCIDAD (GUAYAQUIL Y PARROQUIAS RURALES)

**Plazo:** 30

**Dirección:** OBRAS PÚBLICAS

**Doc. Física:** SI

**Categoría:** REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS

Detalles

**Detalles de Requerimiento**

N° Requerimiento: 012-2021-0066351

Datos del Trámite | Datos Generales | Datos del Solicitante

Datos Contacto | Datos Procesamiento | Documentación

**Identificación:** 0923972541

**Nombre Solicitante:** BALDEÓN TORRES KAREN DENISSE

**Tipo Solicitante:** NATURAL

Identificación del tipo de trámite-Fuente: Ventanilla

Universal

N° Requerimiento: 012-2021-0066351

Datos del Trámite Datos Generales Datos del Solicitante

Datos Contacto Datos Procesamiento Documentación

Ingresado por: PÁGINA WEB  
Atendido por: FREDDY DAVID GRANDA GUAMAN  
Respondido por: FREDDY DAVID GRANDA GUAMAN  
Via Respuesta: OTROS CAIALES

Información de solicitante-Fuente: Ventanilla Universal-

SGTM

N° Requerimiento: 012-2021-0066351

Datos del Trámite Datos Generales Datos del Solicitante

Datos Contacto Datos Procesamiento Documentación

Archivos Adjuntos

20210813164612\_0923972541\_164656.jpg  
20210813164633\_0923972541\_164712.jpg  
IMG20210813WA0066\_0923972541\_164830.jpeg

Identificación de ejecutor-Fuente: Ventanilla Universal-

SGTM

Detalle de adjuntos-Fuente: Ventanilla Universal-SGTM

Validar Requerimiento

N° Requerimiento: 012-2023-0074350

Nombre Solicitante: BALDEON TORRES KAREN DENISSE

Cerrar Aceptar Devolver a Ventanilla

N° Requerimiento asignado-Fuente: Ventanilla Universal-SGTM

Debido a la emergencia sanitaria por el COVID-19, la institución modernizó algunos procedimientos adaptándose a la virtualidad para evitar aglomeración de usuarios en los bajos del palacio municipal y demás dependencias que reciben diariamente miles de usuarios para ingresar y dar seguimiento a sus requerimientos, se implementó la ventanilla Universal Virtual, a la cual se accede a través de la página institucional.



### 5.3 ingreso de tramite

¿Cómo ingresar un trámite?

En el sitio web: <http://www.guayaquil.gob.ec>, seleccionar la opción “Ventanilla Universal”, luego escoger “Ingresar un trámite nuevo”, ingresar la siguiente información.



Imagen Fuente: <https://www.guayaquil.gob.ec/>

#### 1. Sección 1: datos del solicitante

Seleccionar la opción “cédula”, ingresar el número en el campo “identificación, nombres de solicitante y escoger el tipo de solicitante.

ALCALDIA CIUDADANA GUAYAQUIL SISTEMA DE GESTIÓN DE TRÁMITES MUNICIPALES

Registro de Requerimiento

1 Datos Solicitante 2 Datos Contacto 3 Datos Trámite 4 Documentos 5 Confirmación

Ingrese Datos del Solicitante

Tipo Identificación : \*   
Escoja Tipo Identificación del Solicitante.

Identificación : \*   
Ingrese Identificación del Solicitante.

Nombre Solicitante : \*   
Nombre del Solicitante.

Tipo Solicitante : \*

Imagen Fuente: <https://www.guayaquil.gob.ec/>

## 2. Sección 2: datos para contacto

Se ingresa un número de teléfono convencional que debe ser de 9 dígitos, dirección de correo electrónico válida es el medio utilizado para comunicar los resultados del trámite e identificar la parroquia urbana o rural.

ALCALDIA CIUDADANA GUAYAQUIL SISTEMA DE GESTIÓN DE TRÁMITES MUNICIPALES

Registro de Requerimiento

1 Datos Solicitante 2 Datos Contacto 3 Datos Trámite 4 Documentos 5 Confirmación

Ingrese Datos para Contacto

**Contacto**

\* Por favor compruebe que la dirección de correo electrónico ingresada es válida ya que será el medio que utilizaremos para comunicarle los resultados de su trámite

Teléfono:

Celular:

Email :

Dirección Domiciliaria:    
0 caracteres

Parroquia :

Sector :

Imagen Fuente: <https://www.guayaquil.gob.ec/>

### 3. Sección 3: descripción de su solicitud

Se debe describir lo que se requiere, sea un servicio, obra, queja de algún trabajo en la vía pública.



The screenshot displays the 'SISTEMA DE GESTIÓN DE TRÁMITES MUNICIPALES' interface. At the top, there is a blue header with the logo of 'ALCALDÍA CIUDADANA GUAYAQUIL' and the system name. Below the header, a progress bar indicates the current step: '3. Datos Trámite'. The progress bar shows five steps: 1. Datos Solicitante, 2. Datos Contacto, 3. Datos Trámite (active), 4. Documentos, and 5. Confirmación. Below the progress bar, there is a section titled 'Describe su Requerimiento' with a text input field and a 'Siguiente >' button.

Imagen Fuente: <https://www.guayaquil.gob.ec/>

### 4. Sección 4: documentos requeridos para la atención de su solicitud

Deben contar de forma digital, con la cédula de identidad y el certificado de votación del solicitante, y demás documentación. Para ello deberá cargar individualmente, en el campo correspondiente, cada uno de los documentos relacionados.

Imagen Fuente: <https://www.guayaquil.gob.ec/>

## 5. Sección 5: confirmación de los datos de la solicitud

Si los datos de la solicitud están correctamente ingresados, deberá seleccionar la opción “Enviar”.

Imagen Fuente: <https://www.guayaquil.gob.ec/>

El sistema le indicará que el proceso se realizó con éxito y le generará un número a su solicitud, a fin de que puede hacer el respectivo seguimiento.



Imagen Fuente: <https://www.guayaquil.gob.ec/>

#### 5.4 Aceptación o devolución del trámite

Una vez ingresado el requerimiento aparece en la pantalla de atención del ejecutor, quien tiene en un plazo máximo de 24 horas debe verificar la competencia de este.

SISTEMA DE GESTIÓN DE TRÁMITES MUNICIPALES										
FREDDY DAVID GRANDA GUAMAN										
Cantidad Total de Registros 736										
Pág. 1 de 74										
Nº Requerimiento	Fecha Ingreso	Origen	Solicitante	Trámite	Plazo	Ejecutor	Estado	Días Transcurridos	Semáforo	Acciones
001-2023-0081575	Sep 15 2023	VENTANILLA UNIVERSAL	0993373038001 ASOCIACION DE PROPIETARIOS VILLA BONITA	DOP-OP-EJOB-38	30	FREDDY DAVID GRANDA GUAMAN	EN PROCESO	0	<span style="color: green;">●</span>	
001-2023-0081510	Sep 15 2023	VENTANILLA UNIVERSAL	0960002000001 GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON SANTA LUCIA	DOP-DOC-DOC-47	30	FREDDY DAVID GRANDA GUAMAN	EN PROCESO	0	<span style="color: green;">●</span>	
012-2023-0081472	Sep 15 2023	VENTANILLA UNIVERSAL VIRTUAL	0923716716 NOLE REA ALEX IVAN	DOP-OP-EJOB-38	30	FREDDY DAVID GRANDA GUAMAN	EN PROCESO	0	<span style="color: green;">●</span>	
001-2023-0081466	Sep 15 2023	VENTANILLA UNIVERSAL	0911940625 PEÑAHERRERA DE LA A SANDRA ESMERALDA	DOP-OP-EJOB-37	30		EN PROCESO	0	<span style="color: green;">●</span>	
012-2023-0081309	Sep 15 2023	VENTANILLA UNIVERSAL VIRTUAL	0801172842 MANTILLA TENORIO BENIS VICENTA	DOP-DOC-DOC-47	30	FREDDY DAVID GRANDA GUAMAN	EN PROCESO	0	<span style="color: green;">●</span>	
012-2023-0081073	Sep 14 2023	VENTANILLA UNIVERSAL VIRTUAL	0992161191001 COMITE PUERTO AZUL	DOP-OP-EJOB-13	30		EN PROCESO	1	<span style="color: green;">●</span>	
			0068505670001 EMPRESA			FREDDY				

Fuente: Ventanilla Universal-SGTM

Revisada la información ingresada en el requerimiento, el ejecutor verifica si lo solicitado por el ciudadano es competencia de la Subdirección de Obras por Administración Directa, debe seleccionar el icono de validar , y aparece la siguiente ventana que permite aceptar o devolver a ventanilla con la debida justificación de acuerdo a la normativa vigente, para análisis de los supervisores y operadores de la ventanilla universal quienes reasignarán al área competente para que de atención a lo solicitado por la comunidad.



Validar Requerimiento	
Nº Requerimiento:	001-2023-0081466
Nombre Solicitante:	PEÑAHERRERA DE LA A SANDRA ESMERALDA
Cerrar   Aceptar   Devolver a Ventanilla	

Fuente: Ventanilla Universal-SGTM

Si el requerimiento no es competencia de la Subdirección de Obras por Administración Directa, y excedió el plazo establecido deberá realizar las gestiones necesarias para remitir al área competente, notificando a través del sistema las novedades y notificar al usuario para que proceda a dar seguimiento en el área o institución municipal pertinente.

### 5.5 Programación de inspección

Al validar nuestra competencia, inicia el proceso de verificación de la información de contacto y ubicación de lo solicitado. Se contactó al morador para obtener la ubicación GPS de acuerdo con el Geoportal Municipal y graficar la petición en el distrito o sector que le corresponda. Se registra en la base de requerimientos para atención del área de inspecciones de la

Subdirección, se programó la verificación en sitio de acuerdo con el sector, severidad identificada en la información gráfica que presenta el usuario, tipo de trabajo solicitado.

Se notifica al morador la aceptación de su petición y la inclusión de esta en la programación de inspecciones, indicándole que será notificado del resultado para que realice el seguimiento pertinente. En el sistema se cerró el requerimiento, se cargó el oficio debidamente firmado, el morador se acercó a los módulos de ventanilla universal para dar seguimiento a su petición y los operadores proceden a entregarle una copia de la comunicación generada para que proceda a dar seguimiento correspondiente hasta su resolución o satisfacción.

Previo a la inspección visual transcurren más de 30 días, debido a la gran cantidad de requerimientos previamente ingresados, trabajos emergentes solicitados por la máxima autoridad, se identifica la necesidad real del sector, las posibles causas del problema y se plantean soluciones que pueden ser atendidas por la Subdirección o derivarlas a otras dependencias para su intervención o informe previo.

#### 5.6 Emisión de informes

- Derivación al área pertinente

El supervisor-inspector como resultado de la visita técnica al sector en la que identificó la necesidad real, genera su informe solicitando derivación a otras áreas debido a que es necesario su informe de factibilidad o intervención previa para solucionar problemas que no son de nuestra competencia.

Una vez que las otras entidades públicas y/o municipales remitieron su respuesta, procedemos a realizar una nueva inspección para generar el informe técnico, indicando lo que se evidenció en la nueva visita.

- Autorización de la obra

Producto de la inspección inicial en la que se evidenció la necesidad real del sector, sin intervención de otra área municipal o como resultado de la reinspección contando con el informe previo de la entidad competente, se genera un informe técnico mediante el cual se solicita autorización para la ejecución de los trabajos necesarios para atender la problemática identificada previamente, incluyendo presupuesto y cronograma para la ejecución de la obra.

El informe está dirigido al Subdirector de Obras por Administración Directa, para su revisión y suscripción, si los trabajos recomendados tiene un presupuesto de hasta \$10.000 dólares procede a oficiar al Jefe Obras de SOAD para que sea incluido en la programación de obras, dando cumplimiento a lo dispuesto en el oficio AG-CV-2021-0931 de fecha 12 de enero del 2021, suscrito por la Dra. Cynthia Viteri Jiménez, Alcaldesa de Guayaquil , con el que autoriza la ejecución de trabajos menores por Administración Directa para las diferentes áreas: Obras Civiles, Relleno y Reconformación, Asfalto y Demoliciones.

Los informes cuyos trabajos recomendados incluyan presupuestos mayores a \$10,000.00 se informan a la Alcaldía con la finalidad de obtener su autorización y proceder a incluirlo en la programación de obras de la Subdirección.

#### 5.7 Programación de la ejecución de la obra

Se obtuvo la autorización de los trabajos solicitados, se incluyen en la programación de obras, su atención depende de la aplicación de los siguientes criterios de priorización por el Coordinador de proyectos:

## 5.8 Disponibilidad de materiales, equipos y maquinaria municipal

La Subdirección de Obras por Administración Directa ejecuta sus obras con materiales adquiridos con presupuesto municipal y almacenados en las Bodegas de Obras Públicas.

Para mantener el stock de materiales, en el transcurso del año se gestionan los procesos de compra de acuerdo con la normativa vigente y a la planificación propuesta en el Anteproyecto presentada en los meses de agosto y septiembre del año anterior, conforme el artículo 240 del COOTAD, que indica.

*“...Sobre la base del cálculo de ingresos y de las previsiones de gastos, la persona responsable de las finanzas o su equivalente preparará el anteproyecto de presupuesto y lo presentará a consideración del Ejecutivo local hasta el 20 de octubre...”*

En lo relacionado a los equipos y maquinaria, su mantenimiento es competencia de la Dirección Administrativa, de acuerdo con lo expresado en el Reglamento Orgánico Funcional Del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil, Gaceta Oficial No. 35, Edición Especial, del Período 2019-2023 de 08 de julio de 2021, a través del Departamento de Control y Mantenimiento de Vehículos y Maquinarias, cuyas funciones son las siguientes:

1. Mantener operativo el parque automotor del GADM de Guayaquil;
2. Planificar y controlar las actividades operativas y administrativas relacionadas con la adquisición, asignación, custodia, mantenimiento, matriculación y reparación de los vehículos;

Debido a la situación antes descrita, por disponibilidad presupuestaria, se priorizan los equipos por el número de unidades en existencia y tipo de daño para ser enviado a los talleres autorizados sea por ejecución de garantías o por órdenes de trabajo tramitadas.

Las situaciones detalladas previamente, se consideran limitantes al programar las autorizaciones de las obras solicitadas por la comunidad, ya que el coordinador debe organizar los equipos de trabajo de acuerdo con la disponibilidad de la maquinaria y stock de materiales en nuestras bodegas.

#### 5.9 Severidad de los daños identificados

Como parte del informe técnico emitido por el supervisor, se identifica el grado de severidad de los daños encontrados en la vía pública, se detallan las posibles causas y recomendaciones para dar atención a la problemática identificada. Todo debe estar sustentado con información grafica que permita evidenciar lo expresado en el informe adjunto, el nivel de perjuicio a la comunidad a nivel peatonal como vial, reconociéndolo como posibles causas de accidentes personales y de tránsito.

#### 5.10 Identificar el grado de transitabilidad de las vías principales o secundarias

Según la definición de transitabilidad del Diccionario Vial de PIARC, Permanent International Association of Road Congresses, es la aptitud de la vía de permitir la circulación fluida en condiciones de seguridad y a una velocidad adecuada a su categoría, situación que debe ser identificada por el supervisor en su visita técnica, tomando en cuenta si la vía en análisis es de primer orden o secundaria, hecho a tenerse en cuenta para determinar el plazo de intervención, la participación de otras instituciones para la coordinación de tránsito vehicular de ser necesario el cierre total o parcial y por la presencia de sistemas de otras empresas públicas y/o privadas (aguas lluvias, aguas servidas, telecomunicaciones, eléctricos) durante la ejecución de los trabajos. Este criterio está ligado directamente al número de beneficiarios directos e

indirectos al intervenir vías principales se mejora la circulación y acceso a más sectores de la ciudad.

#### 5.11 Número de beneficiarios directos

Se analiza los costos/beneficios, entre ellos los beneficiarios directos del trabajo programado en relación con las mejoras en la movilidad en los espacios públicos (aceras, vías y peatonales) factores que inciden al dar prioridad en su intervención aquellos trabajos que beneficien a la mayor cantidad de personas en las parroquias urbanas y rurales dentro de la circunscripción del cantón Guayaquil.

#### 5.12 Otras disposiciones de los jefes inmediatos superiores

Se deben a situaciones a las que están sujetas las instituciones públicas, evaluar el efecto político y socioeconómico de la obra a ejecutarse, que tiene un claro efecto en épocas de campaña política directa o indirecta, repercusiones económicas de los beneficiarios que generen una imagen positiva de la institución.

#### 5.13 Ejecución

Se programa la ejecución de la obra y se asigna al supervisor-ejecutor quien organiza las gestiones administrativas para coordinar el personal, los materiales y maquinaria necesaria, reportando las novedades al fiscalizador de obra mientras se ejecuta la obra de acuerdo con el cronograma, presupuesto y rubros aprobados inicialmente.

#### 5.14 Entrega de la obra

Una vez concluidos los trabajos de acuerdo con la solicitud y autorización asignada al supervisor-ejecutor, se informa al coordinador de proyectos y al fiscalizador para que procedan a

registrar la novedad en la plantilla de programación de las obras de la Subdirección, y asignar una nueva obra/autorización al supervisor.

#### 5.15 Informe a la alcaldía

Una vez concluida la obra, el supervisor-ejecutor realiza el informe de terminación de obra que firma como responsable junto al Fiscalizador de Obras, luego se requiere la revisión del jefe de Obras de SOAD; y el subdirector oficia a la Alcaldía, poniendo en conocimiento los siguientes detalles:

- Los materiales utilizados
- El número de días realmente trabajados
- Registro fotográfico de antes, durante y después de la ejecución de la obra
- Un acta de entrega-recepción firmada por el solicitante o un representante.

**Análisis de la experiencia y hallazgos de la sistematización de la experiencia de priorización de requerimientos ciudadanos ingresados en el Sistema de Gestión Municipal en el periodo enero – diciembre 2021, para atención de la Subdirección de Obras por Administración Directa de la Dirección de Obras Públicas.**

Para el análisis de la experiencia se han considerado los ejes de la sistematización:

- a) Los criterios que se utilizan para la priorización de las obras;
- b) La transparencia en el proceso de priorización de las obras;
- c) La oportunidad de la priorización de las obras;
- d) La satisfacción de los petitionarios con respecto al proceso de priorización.

**a) Los criterios que se utilizan para la priorización de las obras**

Los criterios que se utilizan para la programación de las obras a ejecutarse en la ciudad Guayaquil están directamente ligados a la disponibilidad de materiales, equipos y maquinaria municipal, a la identificación de la severidad de los daños reportados, al grado de transitabilidad de las vías principales o secundarias, se analiza el número de beneficiarios directos y las disposiciones emitidas por los jefes inmediatos superiores.

A continuación, detallo los principios empleados para priorizar las obras que se ejecutan en beneficio de la comunidad guayaquileña, son elementales y ajustados a la realidad de la institución.

Como se ha explicado a lo largo de este documento, la programación de los trabajos solicitados se debe a la disponibilidad de recursos económicos, materiales y humanos, los mismos que deben ser coordinados y distribuidos entre las 4 áreas que conforman esta subdirección: asfalto, obra civil, misceláneo y, relleno y reconformación. Para la ejecución de obras en los distintos sectores de la ciudad de Guayaquil, se identifican las áreas que requieren intervención por presentar daños de alta severidad con la intención de mejorar la calidad de vida de la mayor cantidad de contribuyentes, cumpliendo la normativa legal y constructiva vigente.

Los principios empleados para priorizar la ejecución de obras en la Subdirección de Obras por Administración Directa, no se considerarían suficientes, pero son los más relevantes obligándonos a sopesar el costo/beneficio en los trabajos realizados en cada sector, además de los limitantes para el desarrollo de las actividades, como falta de vehículos para movilizarse a los sitios para la visita técnica, lo que impide que se pueda atender los requerimientos de SGTM en el tiempo establecido, ya que por día ingresan un aproximado de 10 - 15 trámites en el SGTM, de

10 - 15 requerimientos por Redes Sociales, de 5 - 10 trámites de otras Direcciones y de 5 - 10 solicitudes directas de Concejales y/o Alcaldía.

Sin mencionar que a la Subdirección de Obras por Administración Directa se le reasignaron nuevos tipos de trámites, por ende, un incremento de procesos ingresados en el SGTM. Cabe indicar que del 100% de requerimientos en trámite, aproximadamente el 10% son insistencias y/o requerimientos de información sobre la fecha tentativa de ejecución de los trabajos que se encuentran en la programación a ejecutarse, un 80% se realizan informes de autorizaciones para realizar los trabajos de obra.

#### **b) La transparencia en el proceso de priorización de las obras.**

La Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) obliga a todas las instituciones del Estado que conforman el sector público a difundir a través de la página web institucional información actualizada de naturaleza obligatoria según el Art. 7, la población tiene acceso al presupuesto de la Institución, sus procesos de contrataciones, los servicios que ofrece y la forma de acceder a ellos y, los mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía, entre otros aspectos que no están vinculados con nuestro análisis.

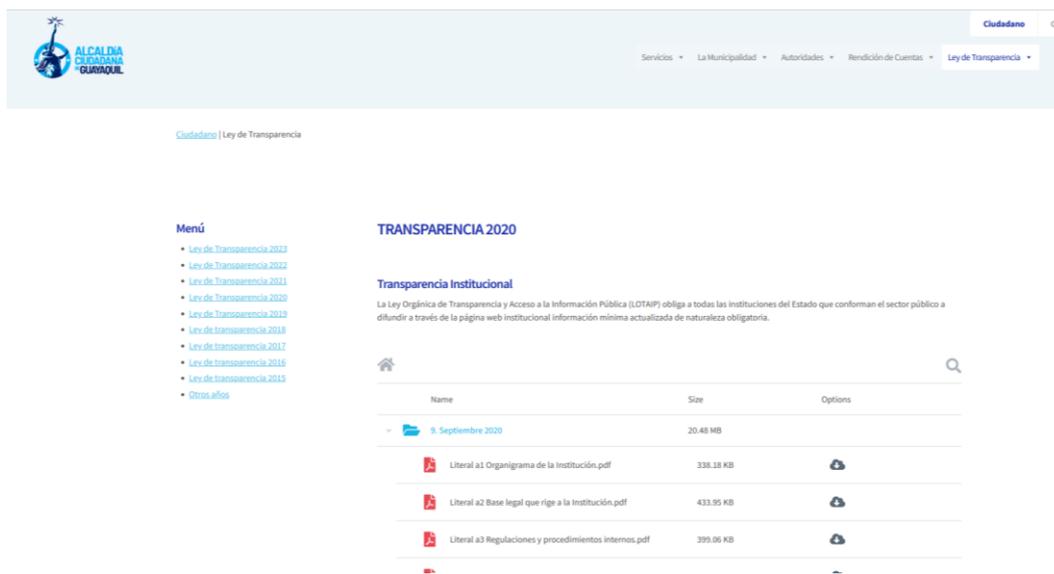


Imagen Fuente: <https://www.guayaquil.gob.ec/>

### c) La oportunidad de la priorización de las obras

De acuerdo con el análisis realizado a la información que reposa en el portal SGTM, datos que solo son visualizados por el ejecutor del área responsable, podemos compartir la siguiente información.

La Subdirección de Obra por Administración Directa recibió en el año 2021 un total de 4549 solicitudes recibidas, de acuerdo con el modo de ingreso empleado por los contribuyentes, esto puede ser presencial, virtual o través de las campañas de socialización que empleó la administración municipal de la época.

**Tabla 2 Requerimientos ciudadanos ingresados en el Sistema de Gestión Municipal en el periodo enero – diciembre 2021**

Tipo de ingreso	#
AAP Municipal	93
Atención Puerta A Puerta	245
CAMI satélites	45
Chatbot	80
Formulario Serviciogye	186
Llamadas Telefónicas	2
Participación Ciudadana	1573
Prensa	85
Redes Sociales	111
Ventanilla Universal	1312
Ventanilla Universal Virtual	817
<b>Total requerimientos</b>	<b>4549</b>

Información obtenida de SGTM-Municipal de Guayaquil

Tomando en cuenta los factores que influyen en la programación y posterior ejecución de las obras solicitadas por los moradores o directos beneficiarios los tiempos mínimos y tiempos máximos entre la solicitud de la obra y la entrega de la obra, varían de acuerdo con factores climáticos, época política, y coordinaciones interinstitucionales para ampliar la gama de beneficios que se pueden entregar a la comunidad guayaquileña.

La estación invernal que atraviesa nuestra ciudad los primeros meses de cada año provoca que la programación de obras se vea afectada y se direccionen todos los recursos y esfuerzos en atender situaciones emergentes que se generan por las lluvias, deslizamientos, inundaciones, remoción de escombros por incendios, limpieza de canales, habilitación de vías en lugares periféricos de la ciudad.

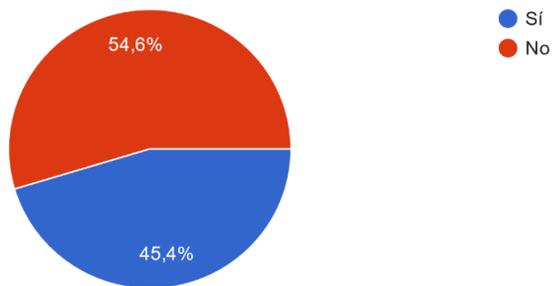
La época política que se atraviesa en cada elección popular afecta directamente, dando prioridad a los sectores de mayor número de votantes, generando una sensación de atención y cuidado en los moradores. Otro factor importante es la coordinación que se espera entre instituciones públicas y privadas para dar atención a las necesidades ciudadanas, Interagua, Emapag, ATM, CNT, CNEL, quienes al igual que nosotros intervienen en la vía pública instalando o dando mantenimiento a los bienes o servicios que ofrecen a la comunidad guayaquileña, es importante no interferir o traslapar nuestro accionar con el de estas instituciones, para no malversar fondos públicos interviniendo en más de una ocasión el mismo sector.

#### **d) La satisfacción de los peticionarios con respecto al proceso de priorización.**

Para conocer la satisfacción de los peticionarios con respecto al proceso de priorización, como parte de la sistematización se aplicó una encuesta a 194 peticionarios sobre la transparencia priorización de requerimientos ciudadanos ingresados en el Sistema De Gestión Municipal

#### **Figura 1**

*¿Conoce el uso de herramientas para solicitar tramites de obras al Municipio de Guayaquil?*

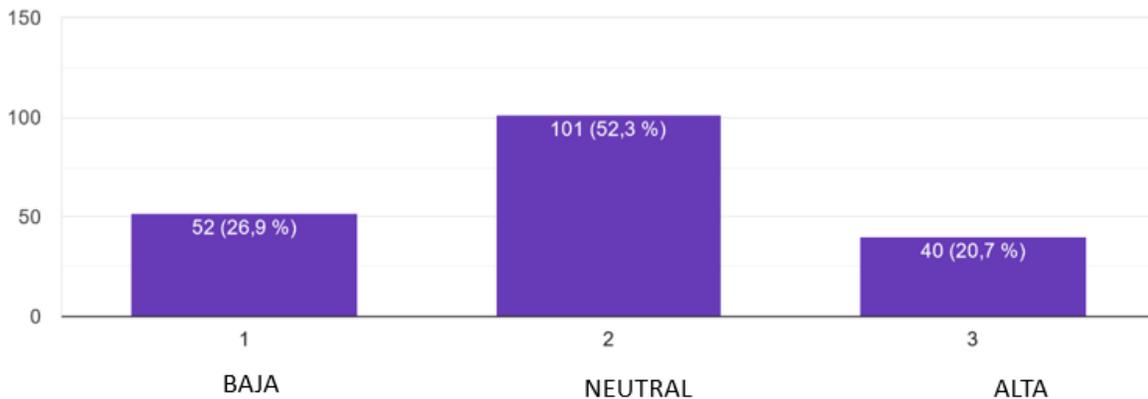


*Nota. la figura muestra el porcentaje de conocimiento que tiene la ciudadanía sobre el uso de herramientas para solicitar obras al municipio de Guayaquil. Fuente: Encuesta Ciudadana (2023).  
Figura 2 Encuesta Ciudadana (2023).*

De acuerdo con los resultados obtenidos para determinar el conocimiento del uso de la herramienta para solicitar tramites de obras al municipio de Guayaquil, encontramos que el 54.6% del grupo encuestado indica no conocer el usos de las herramienta de trámites municipales , el otro grupo de encuestado con un 45.4% indicaron si conoce el uso de las herramienta de trámites municipales, lo que abre una ventana de oportunidad para enfocarse en sistema de capacitación y difusión del usos de la herramienta Sistema de Gestión de Trámites Municipales (SGTM) .

## **Figura 2**

*¿Cuál es el grado de satisfacción con el servicio recibido de la Dirección de Obras Públicas en el GAD Municipal de Guayaquil?*



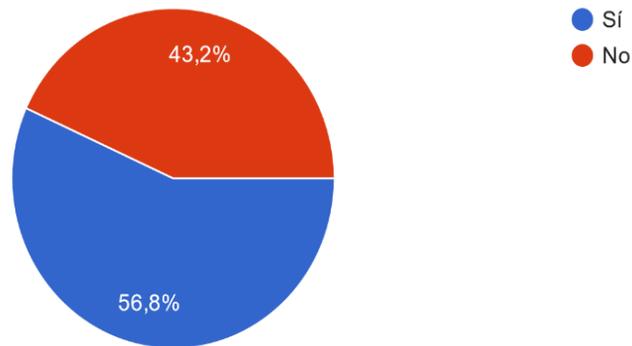
*Nota. la figura detalla de manera gráfica el porcentaje del grado de satisfacción de las obras publicas recibidas por parte del Municipio de Guayaquil. Fuente: Encuesta Ciudadana (2023).*

*Figura 3 Encuesta Ciudadana (2023).*

De acuerdo con los resultados obtenidos para determinar el grado de satisfacción con el servicio recibido de la dirección de obras públicas en el GAD Municipal de Guayaquil, identificamos que el 26,9 % tiene una baja satisfacción pues indica no sentirse satisfecho con el servicio recibido por parte de la Dirección de Obras Públicas en el GAD Municipal de Guayaquil , el 52.3% indicó el que se mantiene un grado de satisfacción neutral con el servicio recibido por parte de la Dirección de Obras Públicas en el GAD Municipal de Guayaquil esto nos indica que los usuarios no están conformes con el servicio, pero tampoco encuentran motivos para divulgar opiniones negativas, así mismo un 20.7% de los usuarios encuestados indica que el servicio cumple con los protocolos y lineamiento de los servicio ofrecidos por la Dirección de Obras Públicas en el GAD Municipal de Guayaquil.

### **Figura 3**

*¿Considera usted que su petición de obras fue atendida con los mismos derechos de igualdad con respecto a las otras solicitudes de la ciudadanía en general?*



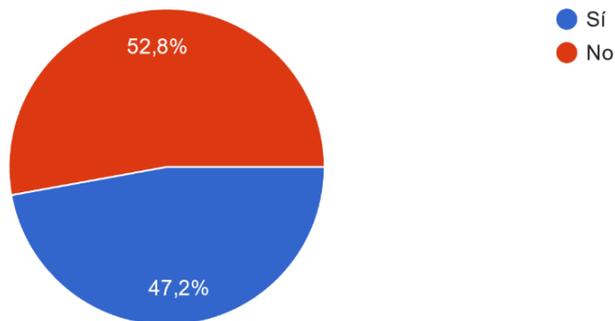
*Nota. la figura especifica en porcentajes si la petición de la ciudadanía fue atendida con los mismos derechos de igualdad. Fuente: Encuesta Ciudadana (2023).*

*Figura 4 Encuesta Ciudadana (2023).*

De acuerdo con los resultados obtenidos para determinar la petición de obras atendida con los mismo derechos de igualdad con respecto a las otras solicitudes de la ciudadanía en general, el 56.8 % del grupo encuestado indica que su requerimiento si fue atendido con los mismos derechos de igualdad , un 43.2% indicó que no fueron atendidos sus requerimientos con los mismo derechos de igualdad, esto implica un desafío para el Municipio de Guayaquil para garantizar la igualdad y la equidad en los procesos de asignación de obras.

#### **Figura 4**

*¿Considera usted que las obras en su sector cumplen con los derechos de transparencia y control de los recursos asignados para la obra pública?*



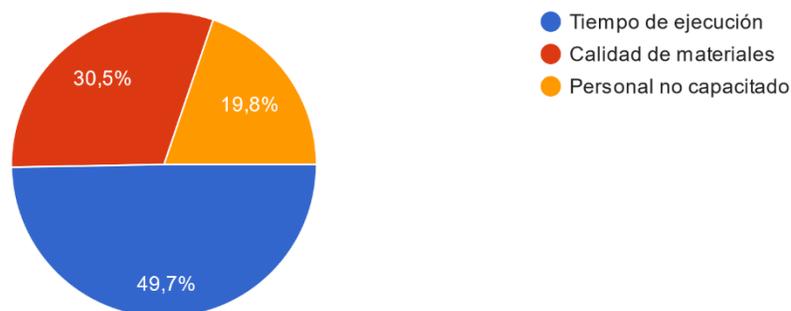
*Nota. la figura detalla en porcentaje si las obras en el sector cumplen con los derechos de transparencia y si se realiza los controles de los recursos asignados para las obras publicas. Fuente: Encuesta Ciudadana (2023)*

*Figura 5 Encuesta Ciudadana (2023).*

De acuerdo con los resultados obtenidos para determinar los derechos de transparencia y control de los recursos asignados para la obra pública, el 52.8 % indicó que en las obras no se están cumpliendo con los derechos de transparencia y control de los recursos asignados para la obra pública, e un 47.2% indicaron indicó que sí se están cumpliendo con los derechos de transparencia y control de los recursos asignados para la obra pública, esta brecha, plantea la necesidad de que el Municipio de Guayaquil establezca lineamientos internos y se garantice la aplicación de las normativas legales vigentes tal como el Sistema de contratación pública, la constitución del Ecuador y el Código orgánico administrativo con el fin de beneficiar a la comunidad.

**Figura 5**

*¿por qué considera usted que las obras en su sector no cumplen con los derechos de transparencia y control de los recursos asignados para la obra pública?*



*Nota. la figura especifica en porcentajes si la petición de la ciudadanía fue atendida con los mismos derechos de igualdad. Fuente: Encuesta Ciudadana (2023).*

*Figura 6 Encuesta Ciudadana (2023).*

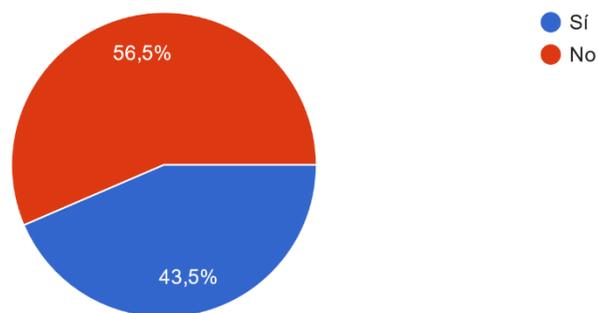
De acuerdo con los resultados obtenidos para determinar por qué las obras no cumplen con los derechos de transparencia y control de los recursos asignados para la obra pública, el 49,7 % del grupo encuestado indica que las obras ejecutadas dentro del sector de Guayaquil no cumplen con los derechos de transparencia y control de los recursos asignados para la obra pública debido al tiempo de ejecución por motivos de que las obras quedan paralizadas y no cumplen con el plazo establecidos dentro de los contratos de acuerdo a normativas legales vigentes como el sistema de contratación públicas, el otro grupo de encuestado con un 30,5% indicó que las obras que se ejecutan no cumplen con los derechos de transparencia y control de los recursos asignados para la obra pública debido a la calidad de materiales por lo cual una vez concluida la obra se deterioran y hay un desgaste muy activo, finalmente, un 19,8% expresó que no se cumple con los derechos de transparencia y control de los recursos asignados para la obra pública debido a que el

personal no está capacitado para ejercer la obra establecidas y no cuentan con la experiencia ni el perfil adecuado para las funciones designadas .

El Municipio de Guayaquil debe establecer lineamientos internos tomando en cuenta la eficacia de supervisión y fiscalización adecuada con el fin de beneficiar a la comunidad perteneciente a la ciudadanía de Guayaquil.

### **Figura 6**

*¿consideras que la información pública emitido por la Dirección de Obras Públicas en el GAD Municipal de Guayaquil es transparente?*



*Nota. la figura muestra en porcentajes si la ciudadanía considera que la información emitida por la dirección de obras es transparente. Fuente: Encuesta Ciudadana (2023).*

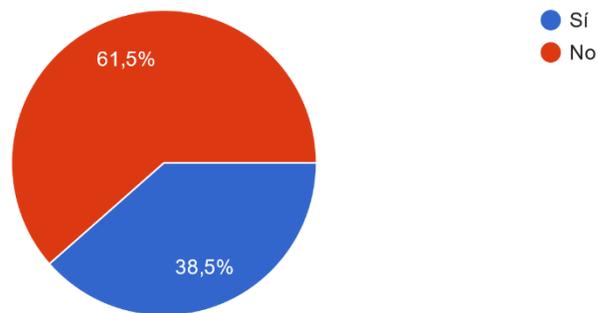
*Figura 7 Encuesta Ciudadana (2023).*

De acuerdo con los resultados obtenidos para determinar si la información pública emitido por la Dirección de Obras Públicas en el GAD Municipal de Guayaquil es transparente, el 56.5% del grupo encuestado indica que si es transparente, el otro grupo de encuestado con un 43.5% indicaron indica que la información pública emitido por la Dirección de Obras Públicas en el

GAD Municipal de Guayaquil no es transparente, debido a irregularidades encontradas y difundidas a través de canales oficiales .

**Figura 7**

*¿Considera que los criterios de priorización de requerimientos ciudadanos ingresados en el sistema de gestión municipal de las obras son transparentes?*



*Nota. la figura demuestra en porcentajes si los requerimientos ingresados en el sistema de gestión de obra son transparentes y atendido con priorización. Fuente: Encuesta Ciudadana (2023).*

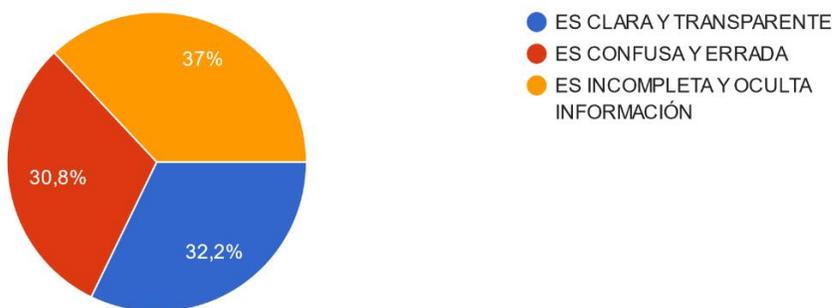
*Figura 8 Encuesta Ciudadana (2023).*

De acuerdo con los resultados obtenidos para determinar si la criterios de priorización de requerimientos ciudadanos ingresados en el sistema de gestión municipal para la ejecución de las obras publicas son transparentes, el 61.5% del grupo encuestado indica que los criterios de priorización de requerimientos ciudadanos ingresados en el sistema de gestión municipal para la ejecución de las obras publicas son transparentes, un 38.5% indicaron indica que la criterios de priorización de requerimientos ciudadanos ingresados en el sistema de gestión municipal para la ejecución de las obras publicas no son transparentes, debido a la falta de planificación financiera y administrativa pues existen obras inconclusas y obras no ejecutadas, así mismo se deben

establecer lineamientos internos para acogerse al principio de equidad con la comunidad perteneciente a la ciudadanía de Guayaquil

**Figura 8**

*¿Como considera usted la rendición de cuentas en base a la transparencia presentada por Dirección de Obras Públicas en el GAD Municipal de Guayaquil?*



*Nota. la figura especifica en porcentajes si la ciudadanía considera la redición de cuentas basándose en la transparencia presentadas a la dirección de obras. Fuente: Encuesta Ciudadana (2023).*

*Figura 9 Encuesta Ciudadana (2023).*

De acuerdo con los resultados obtenidos para determinar la redición de cuentas, el 37.0 % del indicó que la rendición de cuentas presentada por la Dirección de Obras Públicas del GAD Municipal de Guayaquil, presenta información incompleta al momento de reflejar la ejecución de proyecto planificados de las Obras Publicas ejecutadas ; el 30.8% indicó que la rendición de cuentas en base a la transparencia presentada por dirección de Obras Públicas en el GAD Municipal de Guayaquil debido al tecnicismo usado genera dudas por lo que es poco entendible para la comunidad , en cambio el otro grupo encuestado con un 32,2% expresó que en la

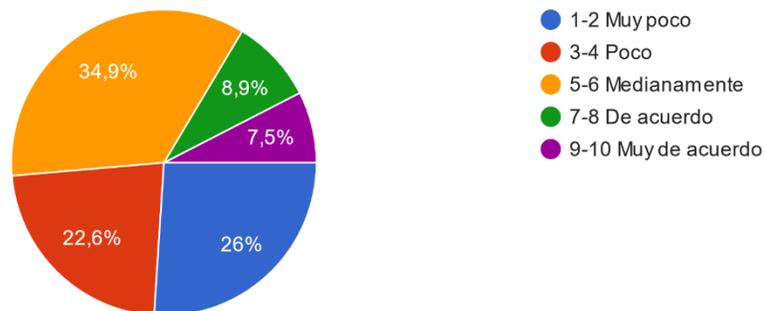
rendición de cuentas se están aplicando una buena gestión de difusión para la comunidad y se siente conforme con los resultados emitidos en la rendición de cuentas .

El Municipio de Guayaquil debe establecer lineamientos internos que garanticen que la rendición de cuentas sea un proceso participativo, periódico, oportuno, claro y veraz, con información precisa, suficiente y con lenguaje asequible, que permite someter a evaluación de la ciudadanía la gestión de lo público conforme al Art. 4. Rendición de cuentas. - La rendición de cuentas es un proceso participativo, periódico, oportuno, claro y veraz, con información precisa, suficiente y con lenguaje asequible, que permite someter a evaluación de la ciudadanía la gestión de lo público (CPCCP, 2021)

Es obligación de las entidades y servidores públicos informar y explicar los avances y los resultados de su gestión, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos y sus organizaciones sociales, a través de espacios de diálogo público. con el fin de beneficiar a la comunidad perteneciente a la ciudadanía de Guayaquil.

### ***Figura 9***

*¿ cree usted que los recursos públicos para la ejecución de obras públicas son transparentes?*



*Nota. la figura detalla en porcentajes si la ciudadanía cree que los recursos públicos son basados en la transparencia para llevar a cabo la ejecución de obras públicas. Fuente: Encuesta Ciudadana (2023).*

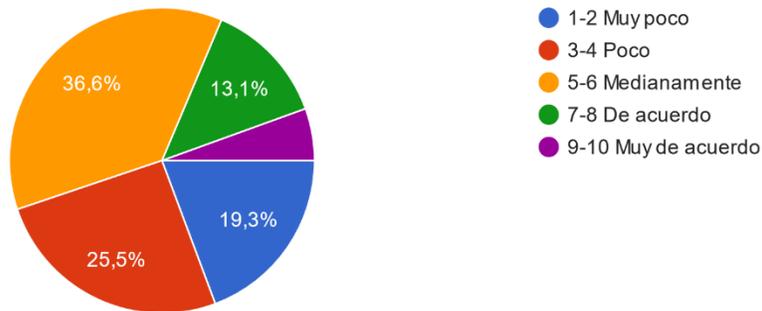
*Figura 10 Encuesta Ciudadana (2023).*

De acuerdo con los resultados obtenidos para determinar sí el uso de los recursos públicos para la ejecución de las obras publicas es transparente, el 22% respondió que muy poco, el 26 % poco el 34.9% respondió que medianamente transparente, el 7.5% y el 8.9% que era alta y muy alta la transparencia en el uso de los recursos públicos para la ejecución de las obras públicas y se lo está llevando de una manera transparente.

Los resultados evidencian un grado de desconfianza en cuanto a la optimización de recurso y transparencia para la ejecución de las obras públicas.

### **Figura 10**

*¿La oportunidad de la priorización de las obras en la dirección de obras públicas en el GAD municipal de Guayaquil es adecuada?*



*Nota. la figura muestra en porcentajes la oportunidad de priorización de las obras presentadas en la dirección de obras públicas es adecuada. Fuente: Encuesta Ciudadana (2023).*

*Figura 11 Encuesta Ciudadana (2023).*

De acuerdo con los resultados obtenidos para determinar la oportunidad de la priorización de obras públicas es adecuada el 19.3 % y el 25.5 %, consideran que muy poco y poco adecuadas, respectivamente, esto debido a las quejas de las ciudadanías y las obras inconclusas. Un 36,6% respondió que medianamente adecuada, el 13,1% y el 5,5% indicaron que la oportunidad de priorización de las obras es adecuada y muy adecuada. Los datos evidencian una alta insatisfacción en cuanto a la oportunidad de priorización para la ejecución de las obras públicas.

### **Figura 11**

*¿Los tiempos entre la solicitud de la obra y la entrega de la obra es adecuada?*



*Nota. la figura detalla en porcentajes los tiempos entre la solicitud y la entrega de la obra considerando un tiempo óptimo para las culminaciones de estas. Fuente: Encuesta Ciudadana (2023).*

*Figura 12 Encuesta Ciudadana (2023).*

De acuerdo con los resultados obtenidos para determinar si los tiempos entre la solicitud de la obra y la entrega de la obra es adecuada, el 35.6% indicó que los tiempos entre la solicitud de la obra y la entrega de la obra es adecuada, el otro grupo de encuestado con un 64.4% del grupo encuestado indica que los tiempos no son adecuados debido a que, existen obras inconclusas y retrasos por falta de planificación financiera y administrativa

## **6. Conclusión**

La percepción de la comunidad en relación con los trabajos ejecutados por la Subdirección de Obras por Administración Directa en la ciudad de Guayaquil es positiva, claramente identifican a de los materiales utilizados y los tiempos que se toman en programar y ejecutar los trabajos solicitados.

La proliferación de asentamientos irregulares en lugares que no cumplen con las normas básicas para implementar obras básicas como vías de acceso e infraestructura hidrosanitaria y actualmente los altos niveles de inseguridad complican la intervención municipal, en algunos casos poniendo en peligro las vidas de los colaboradores, de la maquinaria y materiales municipales.

## 7. Bibliografía

Barneria Garcia, M., & Organ Tirado, M. (2007). El conocimiento desde la práctica y una propuesta de método. Obtenido de

[https://cepalforja.org/sistem/documentos/Conocimiento\\_desde\\_practica.pdf](https://cepalforja.org/sistem/documentos/Conocimiento_desde_practica.pdf)

Jara, O. (2018). *La sistematización de experiencias*. Obtenido de

<https://repository.cinde.org.co/bitstream/handle/20.500.11907/2121/Libro%20sistematizacio%CC%81n%20Cinde-Web.pdf?Sequence=1&isallowed=y>

Verger, A. (s.f). Sistematizacion de experiencias en América latina. Obtenido de

[https://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0774/6\\_VER\\_SIS.pdf](https://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0774/6_VER_SIS.pdf)

Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización. Obtenido de

[https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_org.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org.pdf)

Diccionario Vial de PIARC. <https://www.piarc.org/es/actividades/Diccionario-Vial-Terminologia-Transporte-Carretera/ficha-termino/93788-es-transitabilidad>

CPCCP. (2021). Obtenido de [https://gobiernoabierto.ambato.gob.ec/wp-](https://gobiernoabierto.ambato.gob.ec/wp-content/uploads/2021/07/REGLAMENTO-RENDICION-DE-CUENTAS-2020.pdf)

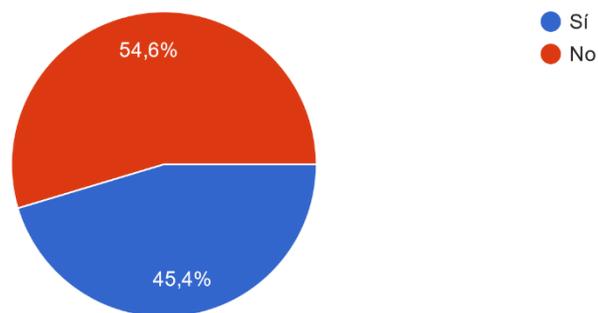
[content/uploads/2021/07/REGLAMENTO-RENDICION-DE-CUENTAS-2020.pdf](https://gobiernoabierto.ambato.gob.ec/wp-content/uploads/2021/07/REGLAMENTO-RENDICION-DE-CUENTAS-2020.pdf)

## 8. Anexo

### Encuesta sobre la transparencia priorización de requerimientos ciudadanos ingresados en el Sistema De Gestión Municipal

**Figura 1**

*¿Conoce el uso de herramientas para solicitar tramites de obras al Municipio de Guayaquil?*



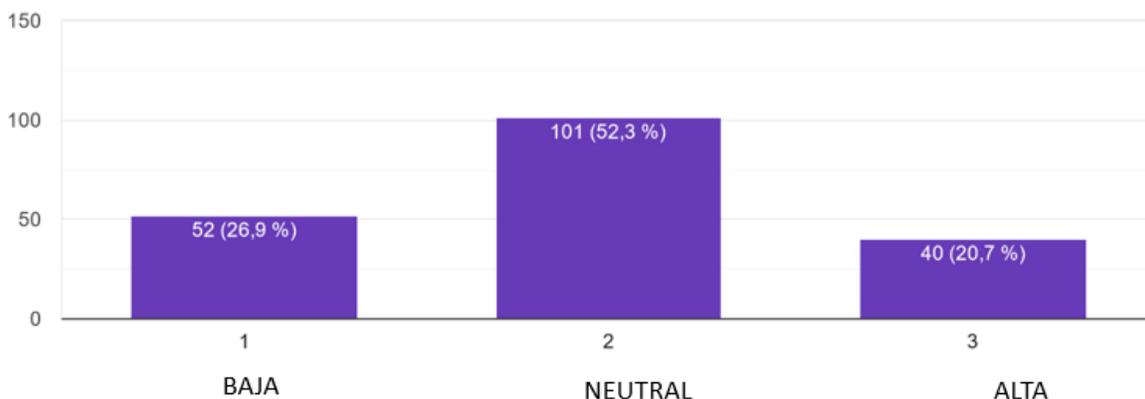
*Nota. la figura muestra el porcentaje de conocimiento que tiene la ciudadanía sobre el uso de herramientas para solicitar obras al municipio de Guayaquil. Fuente: Encuesta Ciudadana (2023).*

De acuerdo con los resultados obtenidos para determinar el conocimiento del uso de la herramienta para solicitar tramites de obras al municipio de Guayaquil , encontramos que el rango de una muestra de 194 encuestados de la ciudad de Guayaquil , el 54.6% del grupo encuestado indica el no conocer el usos de las herramienta de trámites municipales , el otro grupo de

encuestado con un 45.4% indicaron si conocer el usos de las herramienta de trámites municipales, se establece que el municipio de Guayaquil debe enfocarse en sistema de capacitación y difusión del usos de la herramienta Sistema de Gestión de Trámites Municipales (SGTM) .

## Figura 2

*¿Cuál es el grado de satisfacción con el servicio recibido de la Dirección de Obras Públicas en el GAD Municipal de Guayaquil?*



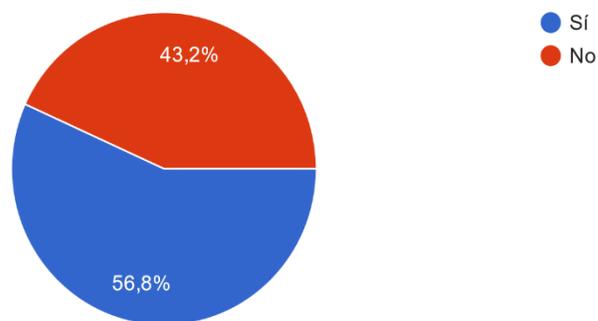
*Nota. la figura detalla de manera gráfica el porcentaje del grado de satisfacción de las obras publicas recibidas por parte del Municipio de Guayaquil. Fuente: Encuesta Ciudadana (2023).*

De acuerdo con los resultados obtenidos para determinar el grado de satisfacción con el servicio recibido de la dirección de obras públicas en el GAD Municipal de Guayaquil , identificamos de acuerdo a una muestra de 193 encuestados de la ciudad de Guayaquil , donde el 26,9 % que representa baja satisfacción del grupo encuestado indica el no sentirse satisfecho con el servicio recibido por parte de la Dirección de Obras Públicas en el GAD Municipal de Guayaquil , el otro grupo de encuestado indican una satisfacción neutral con un 52.3% indicaron el que se mantiene

un grado de satisfacción neutral con el servicio recibido por parte de la Dirección de Obras Públicas en el GAD Municipal de Guayaquil esto nos indica que los usuarios no están conformes con el servicio, pero tampoco encuentran motivos para divulgar opiniones negativas, así mismo el otro grupo expresaron un alto grado de satisfacción representado un 20.7% de los usuarios encuestados este vector indica expectativas superadas que el servicio cumple con los protocolos y lineamiento de los servicio ofrecidos por la Dirección de Obras Públicas en el GAD Municipal de Guayaquil .

### Figura 3

*¿Considera usted que su petición de obras fue atendida con los mismos derechos de igualdad con respecto a las otras solicitudes de la ciudadanía en general?*



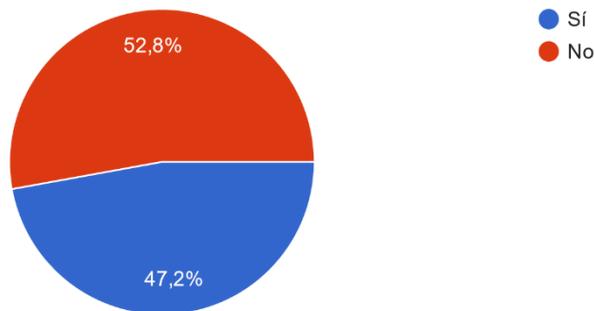
*Nota. la figura especifica en porcentos si la petición de la ciudadanía fue atendida con los mismos derechos de igualdad. Fuente: Encuesta Ciudadana (2023).*

De acuerdo con los resultados obtenidos para determinar la petición de obras atendida con los mismo derechos de igualdad con respecto a las otras solicitudes de la ciudadanía en general, identificamos de acuerdo a una muestra de 192 encuestados de la ciudad de Guayaquil , donde

el 56.8 % del grupo encuestado indica que su requerimiento si fue atendida con los mismo derechos de igualdad , el otro grupo de encuestado con un 43.2% indicaron indica que no fueron atendido sus requerimientos con los mismo derechos de igualdad, se establece que el municipio de Guayaquil debe establecer lineamientos internos para acogerse al principio de equidad con la comunidad perteneciente a la ciudadanía de Guayaquil .

**Figura 4**

*¿Considera usted que las obras en su sector cumplen con los derechos de transparencia y control de los recursos asignados para la obra pública?*



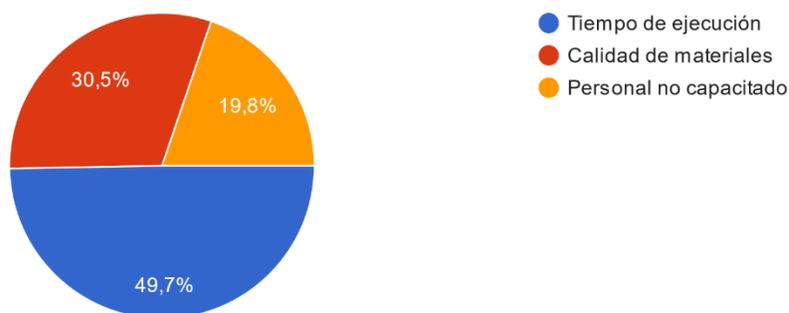
*Nota. la figura detalla en porcentaje si las obras en el sector cumplen con los derechos de transparencia y si se realiza los controles de los recursos asignados para las obras publicas. Fuente: Encuesta Ciudadana (2023).*

De acuerdo con los resultados obtenidos para determinar los derechos de transparencia y control de los recursos asignados para la obra pública, identificamos de acuerdo a una muestra de 193 encuestados de la ciudad de Guayaquil , donde el 52.8 % del grupo encuestado indica que las obras ejercidas dentro del sector de Guayaquil no se están cumpliendo con los derechos de transparencia y control de los recursos asignados para la obra pública, el otro grupo de encuestado con un 47.2% indicaron indica que las obras ejercidas dentro del sector de Guayaquil

se están cumpliendo con los derechos de transparencia y control de los recursos asignados para la obra pública, se establece que el Municipio de Guayaquil debe establecer lineamientos internos y acogerse a las normativas legales vigentes tal como el sistema de contratación públicas, la constitución del Ecuador y el código orgánico administrativo con el fin de beneficiar a la comunidad perteneciente a la ciudadanía de Guayaquil .

**Figura 5**

*¿por qué considera usted que las obras en su sector no cumplen con los derechos de transparencia y control de los recursos asignados para la obra pública?*



*Nota. la figura especifica en porcentajes si la petición de la ciudadanía fue atendida con los mismos derechos de igualdad. Fuente: Encuesta Ciudadana (2023).*

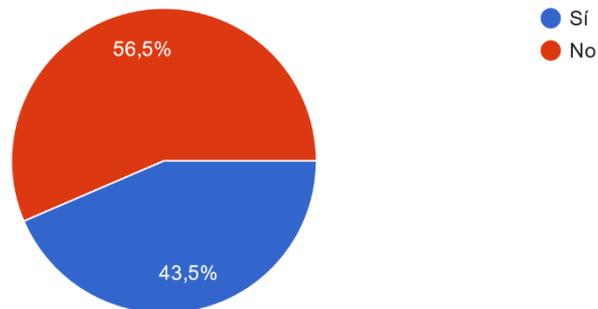
De acuerdo con los resultados obtenidos para determinar por qué las obras no cumplen con los derechos de transparencia y control de los recursos asignados para la obra pública, identificamos de acuerdo a una muestra de 177 encuestados de la ciudad de Guayaquil, donde el 49.7% del grupo encuestado indica que las obras ejercidas dentro del sector de Guayaquil no cumplen con los derechos de transparencia y control de los recursos asignados para la obra pública debido al

tiempo de ejecución por motivos de que las obras quedan paralizadas y no cumple con el plazo establecidos dentro de los contratos de acuerdo a normativas legales vigentes como el sistema de contratación públicas , el otro grupo de encuestado con un 30.5% indicaron que las obras ejercidas dentro del sector de Guayaquil no cumple con los derechos de transparencia y control de los recurso asignado para la obra pública debido a la calidad de materiales por lo cual una vez concluida la obras se deterioran y hay un desgastes muy activo , en cambio el otro grupo encuestado con un 19,8% expresaron que las obras ejercidas dentro del sector de Guayaquil no cumple con los derechos de transparencia y control de los recurso asignado para la obra pública debido a que el personal no esta capacitado para ejercer la obra establecidas por lo que no cumple con la experiencia ni el perfil adecuado para las funciones designadas .

Se establece que el Municipio de Guayaquil debe establecer lineamientos internos y acogerse a las normativas legales vigentes tal como el sistema de contratación públicas, la constitución del Ecuador y el código orgánico administrativo tomando en cuenta la eficacia de supervisión y fiscalización adecuada con el fin de beneficiar a la comunidad perteneciente a la ciudadanía de Guayaquil.

**Figura 6**

*¿consideras que la información pública emitido por la Dirección de Obras Públicas en el GAD Municipal de Guayaquil es transparente?*



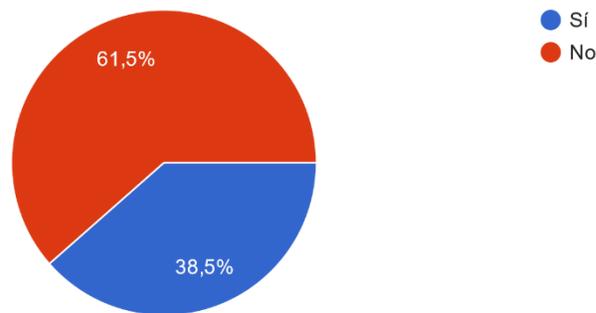
*Nota. la figura muestra en porcentajes si la ciudadanía considera que la información emitida por la dirección de obras es trasparente. Fuente: Encuesta Ciudadana (2023).*

De acuerdo con los resultados obtenidos para determinar si la información pública emitido por la Dirección de Obras Públicas en el GAD Municipal de Guayaquil es transparente, identificamos de acuerdo a una muestra de 147 encuestados de la ciudad de Guayaquil, donde el 56.5% del grupo encuestado indica que la información pública emitido por la Dirección de Obras Públicas en el GAD Municipal de Guayaquil es transparente, el otro grupo de encuestado con un 43.5% indicaron indica que la información pública emitido por la Dirección de Obras Públicas en el

GAD Municipal de Guayaquil no es transparente, este vector se da por razones de las irregularidades encontradas y difundidas a través de canales oficiales .

**Figura 7**

*¿Considera que los criterios de priorización de requerimientos ciudadanos ingresados en el sistema de gestión municipal de las obras son transparentes?*



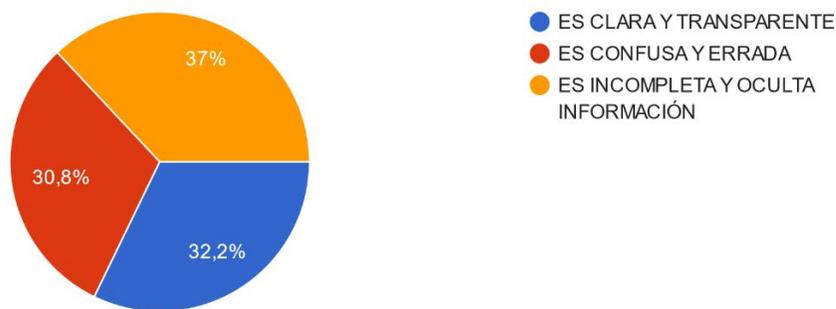
*Nota. la figura demuestra en porcentajes si los requerimientos ingresados en el sistema de gestión de obra son transparentes y atendido con priorización. Fuente: Encuesta Ciudadana (2023).*

De acuerdo con los resultados obtenidos para determinar si la criterios de priorización de requerimientos ciudadanos ingresados en el sistema de gestión municipal para la ejecución de las obras publicas son transparentes, identificamos de acuerdo a una muestra de 148 encuestados de la ciudad de Guayaquil , donde el 61.5% del grupo encuestado indica que la criterios de priorización de requerimientos ciudadanos ingresados en el sistema de gestión municipal para la ejecución de las obras publicas son transparentes, el otro grupo de encuestado con un 38.5%

indicaron indica que la criterios de priorización de requerimientos ciudadanos ingresados en el sistema de gestión municipal para la ejecución de las obras publicas no son transparentes, este vector se da por falta de planificación financiera y administrativa debido a que existen obras inconclusas y obras no ejecutadas así mismo debe establecer lineamientos internos para acogerse al principio de equidad con la comunidad perteneciente a la ciudadanía de Guayaquil

### **Figura 8**

*¿Como considera usted la rendición de cuentas en base a la transparencia presentada por Dirección de Obras Públicas en el GAD Municipal de Guayaquil?*



*Nota. la figura especifica en porcentajes si la ciudadanía considera la redición de cuentas basándose en la transparencia presentadas a la dirección de obras. Fuente: Encuesta Ciudadana (2023).*

De acuerdo con los resultados obtenidos para determinar la redición de cuentas basándose en la transparencia presentadas a la Dirección de Obras Públicas, identificamos de acuerdo a una muestra de 146 encuestados de la ciudad de Guayaquil , donde el 37.0 % del grupo encuestado indica que la rendición de cuentas en base a la transparencia presentada por dirección de obras públicas en el GAD Municipal de Guayaquil presenta información incompleta al momento de reflejar la ejecución de proyecto planificados de las Obras Publicas ejecutadas , el otro grupo de

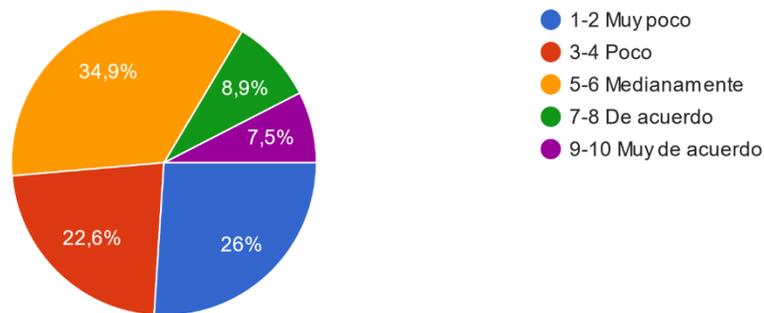
encuestado con un 30.8% indicaron que la rendición de cuentas en base a la transparencia presentada por dirección de Obras Públicas en el GAD Municipal de Guayaquil debido al tecnicismos usado genera dudas por lo que es poco entendible para la comunidad , en cambio el otro grupo encuestado con un 32,2% expresaron que la rendición de cuentas en base a la transparencia presentada por dirección de obras públicas en el GAD Municipal de Guayaquil por lo que se puede decir que se están aplicado una buena gestión de difusión para la comunidad y se siente conforme con los resultados emitidos en la rendición de cuenta .

se establece que el municipio de Guayaquil debe establecer lineamientos internos y acogerse a las normativas Art. 4. Rendición de cuentas. - La rendición de cuentas es un proceso participativo, periódico, oportuno, claro y veraz, con información precisa, suficiente y con lenguaje asequible, que permite someter a evaluación de la ciudadanía la gestión de lo público (CPCCP, 2021)

por lo que es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión, así como el avance en la garantía de **derechos** a los ciudadanos y sus organizaciones sociales, a través de espacios de diálogo público. con el fin de beneficiar a la comunidad perteneciente a la ciudadanía de Guayaquil.

### ***Figura 9***

*¿Qué tanto cree usted que los recursos públicos para la ejecución de obras públicas son transparentes?*



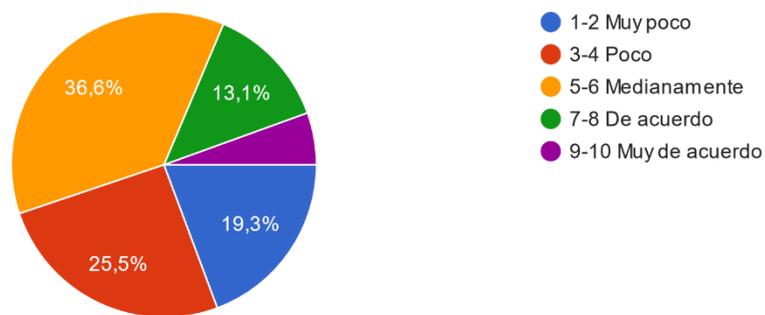
*Nota. la figura detalla en porcentajes si la ciudadanía cree que los recursos públicos son basados en la transparencia para llevar a cabo la ejecución de obras públicas. Fuente: Encuesta Ciudadana (2023).*

De acuerdo con los resultados obtenidos para determinar el uso de los recursos públicos para la ejecución de las obras publicas es transparente, identificamos de acuerdo con una muestra de 146 encuestados de la ciudad de Guayaquil, donde el 22% siendo muy poco y el 26 % siendo poco, del grupo encuestado indica que el uso de los recursos públicos para la ejecución de las obras publicas es relativamente bajo en cuanto a la transparencia. Así mismo se mantuvo un índice mayor con el 34.9% siendo medianamente, indicaron que el uso de los recursos públicos para la ejecución de las obras publicas es neutral en cuanto a la transparencia, el 7.5% y el 8.9% del grupo encuestado indica que se está haciendo un buen uso de los recursos públicos para la ejecución de las obras públicas y se lo está llevando de una manera transparente.

Se establece que el Municipio de Guayaquil debe establecer lineamientos internos y acogerse a las normativas legales vigentes tal como el sistema de contratación públicas, la constitución del ecuador y el código orgánico administrativo tomando en cuenta que existen grado de desconfianza en cuanto a la optimización de recurso y transparencia para la ejecución de las obras públicas.

**Figura 10**

*¿La oportunidad de la priorización de las obras en la dirección de obras públicas en el GAD municipal de Guayaquil es adecuada?*



*Nota. la figura muestra en porcentajes la oportunidad de priorización de las obras presentadas en la dirección de obras públicas es adecuada. Fuente: Encuesta Ciudadana (2023).*

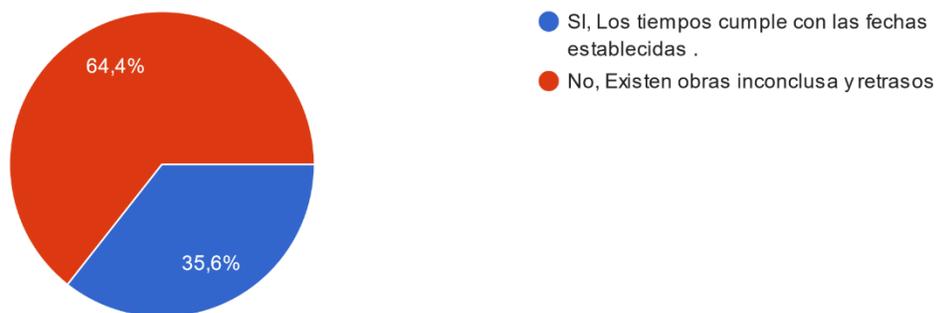
De acuerdo con los resultados obtenidos para determinar el uso de los recursos públicos para la ejecución de las obras publicas es transparente, identificamos de acuerdo con una muestra de 146 encuestados de la ciudad de Guayaquil , donde el 19.3 % y el 25.5 %, del grupo encuestado indica

que el uso de la oportunidad de priorización de las obras para la ejecución de las obras publicas en cuanto a la priorización consideran que no es adecuada debido a las quejas de las ciudadanías e obras inconclusa , otro grupo encuestado se mantuvo un índice alto de 36% , indicaron que el uso de la oportunidad de priorización de las obras para la ejecución de las obras publicas es aplicable en cuanto a los procesos de asignación de obras , el 5.5% y el 13.1% del grupo encuestado indica que se está haciendo un buen uso de oportunidad de priorización de las obras para la ejecución de las obras publicas y se lo está llevando de una forma equitativa.

Se establece que el Municipio de Guayaquil debe establecer lineamientos internos y acogerse a las normativas legales vigentes tal como el sistema de contratación públicas, la constitución del Ecuador y el código orgánico administrativo tomando en cuenta que existen insatisfacción en cuanto a la oportunidad de priorización para la ejecución de las obras públicas.

**Figura 11**

*¿Los tiempos entre la solicitud de la obra y la entrega de la obra es adecuada?*



*Nota. la figura detalla en porcentajes los tiempos entre la solicitud y la entrega de las obras considerando un tiempo optimo para las culminaciones de las mismas. Fuente: Encuesta Ciudadana (2023).*

De acuerdo con los resultados obtenidos para determinar si los tiempos entre la solicitud de la obra y la entrega de la obra es adecuada, identificamos de acuerdo a una muestra de 146 encuestados de la ciudad de Guayaquil , donde el 35.6% indicaron indica que los tiempos entre la solicitud de la obra y la entrega de la obra es adecuada, el otro grupo de encuestado con un 64.4% del grupo encuestado indica que los tiempos no son adecuados debido a que , Existen obras inconclusa y retrasos este vector se da por falta de planificación financiera y administrativa.

