



**PROYECTO: CONSTRUCCIÓN DE LA NUEVA  
CAPTACIÓN-LÍNEA DE CONDUCCIÓN Y  
NUEVA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA  
POTABLE PARA LA CIUDAD DE PIÑAS,  
CANTÓN PIÑAS, PROVINCIA DE EL ORO**

**Mecanismo de atención a quejas y reclamos para atender  
inconformidades de la población durante la ejecución de las obras**



Mecanismo de atención a quejas y reclamos para atender inconformidades de la población durante la ejecución de las obras del **PROYECTO: CONSTRUCCIÓN DE LA NUEVA CAPTACIÓN-LÍNEA DE CONDUCCIÓN Y NUEVA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE PARA LA CIUDAD DE PIÑAS, CANTÓN PIÑAS, PROVINCIA DE EL ORO.**

**HOJA DE RUTA PARA RECEPCIÓN DE RECLAMOS O QUEJAS.**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>PLAZO DE EJECUCION</b>	<b>FECHA INICIO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
CONFORMACIÓN DE COMITÉ DE VEEDURIA CIUDADANA	30 DÍAS	24/11/2025	UNIDAD ENCARGADA DE PARTICIPACION CIUDADAN Y CONTROL SOCIAL DEL GAD
HABILITAR LINK EN PÁGINA WEB MUNICIPAL PARA RECLAMOS Y OBSERVACIONES CIUDADANAS	2 DÍAS	26/12/2025	UNIDAD DE COMUNICACIÓN
HABILITAR NUMERO WHATSAPP MUNICIPAL PARA REPORTAR QUEJAS O RECLAMOS CIUDADANOS	2 DÍAS	26/12/2025	UNIDAD DE COMUNICACIÓN
INCORPORAR BUZON DE RECLAMOS ESCRITOS MEDIANTE FORMULARIO EN LA EMPRESA PUBLICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PIÑAS Y LA DIRECCIÓN DE OOPP DEL GAD MUNICIPAL	7 DÍAS	04/01/2026	UNIDAD ENCARGADA DE PARTICIPACION CIUDADAN Y CONTROL SOCIAL DEL GAD



INCORPORAR BUZON DE RECLAMOS O QUEJAS EN CAMPAMENTO DE CONSORCIO CONSTRUCTOR	7 DÍAS	04/01/2026	ADMINISTRADOR DE CONTRATO Y FISCALIZADOR
REGISTRO DE COMUNICADOS ESCRITOS, MENSAJES EN PÁGINA WEB, CHATS DE MORADORES Y CIUDADANIA	UNIDAD ENCARGADA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL	ADMINISTRADOR DE CONTRATO/ FISCALIZADOR/UNIDAD DE GESTION AMBIENTAL/CONSORCIO CONSTRUCTOR	Notificación a administrador de contrato (1 día)
			Comunicación a responsables de área (1 día)
			Seguimiento de atención y solución motivo de queja (3 días)
			Comunicación a comité de veeduría ciudadana (1 día)
			Respuesta Efectiva sobre atención realizada a solicitante original (1 día)
TIEMPO TOTAL EMPLEADO DESDE COMUNICADO CIUDADANO SOBRE QUEJA O RECLAMO DURANTE EJECUCIÓN DE TRABAJOS			7 DÍAS CALENDARIO



Responsable.

Ing. Ignacio Vidal Rocha Romero

DIRECTOR DE OBRAS PUBLICAS DEL GAD MUNICIPAL DE PIÑAS



**FORMATO HOJA DE REGISTRO DE QUEJAS O RECLAMOS**

 <b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE PIÑAS</b> 	
<b>PROYECTO</b>	CONSTRUCCIÓN DE LA NUEVA CAPTACIÓN-LÍNEA DE CONDUCCIÓN Y NUEVA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE PARA LA CIUDAD DE PIÑAS, CANTÓN PIÑAS, PROVINCIA DE EL ORO
<b>FECHA:</b>	<b>HORA:</b>
<b>NOMBRE DEL SOLICITANTE:</b>	
<b>Nro. CEDULA DE IDENTIDAD:</b>	
<b>Nro. TELEFONO:</b>	
<b>BARRIO / SECTOR:</b>	
<b>DIRECCION DOMICILIO:</b>	
<b>MOTIVO DEL RECLAMO, QUEJA O SUGERENCIA:</b>	
<b>FIRMA SOLICITANTE</b>	<b>FIRMA DE RESPONSABLE DE ATENCIÓN CIUDADANA</b>
	<b>REFERENCIA TRAMITE</b>



Link para colocar en página web:

Link: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdVgOHUHn5Ma4-mHCG3OmZ20FsG8cSvIBHatjKckXDE98FXkA/viewform>

Link para verificar preguntas realizadas colocar en página web:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1vurAqHHGc8QIUHchC1n39T7hh8joku1-5p8ypjLiCFY/edit?usp=sharing>

