



**Alcaldía Guayaquil**

***GUÍA DEL CIUDADANO  
PARA LA PRESENTACIÓN DE  
SUGERENCIAS, QUEJAS,  
FELICITACIONES Y/O  
DENUNCIAS***

***Dirección de Desarrollo Institucional  
Agosto 2020***

**#SOÑEMOS  
ENGRANDE**



# CONTENIDO

1. Introducción.....	3
2. Unidad de Atención y Derechos Ciudadanos.....	3
3. Sugerencias, Quejas, Felicitaciones y Denuncias.....	3
3.1 Definiciones .....	3
3.2 Clasificación de las denuncias .....	4
4. Canales de Ingreso .....	4
5. Presentación de Sugerencias, Quejas o Felicitaciones.....	6
6. Presentación de Denuncias .....	7
7. Seguimiento de Sugerencias, Quejas, Felicitaciones y Denuncias .....	10
8. Subsanaciones: cuando la institución necesita más información .....	13
9. Anexos .....	19
9.1 Anexo 1: Formularios disponibles .....	19
9.2 Anexo 2: Ejemplo de uso del formulario para ingreso de Sugerencias, Quejas o Felicitaciones.....	19
9.3 Anexo 3: Ejemplo de uso del formulario para ingreso de Denuncias Comunitarias.....	20

## 1. Introducción

El artículo 66 numeral 23 de la Constitución Política de la República del Ecuador establece el derecho de las personas a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas.

El artículo 187 del Código Orgánico Administrativo contempla que la denuncia es el acto por el que cualquier persona pone en conocimiento, de un órgano administrativo, la existencia de un hecho que puede constituir fundamento para la actuación de las administraciones públicas, para lo cual se deberá expresar la identidad de la persona que la presenta, el relato de los hechos que pueden constituir infracción y la fecha de su comisión y cuando sea posible, la identificación de los presuntos responsables.

De esta manera, el GAD Municipal de Guayaquil pone a disposición la presente Guía Ciudadana de Quejas, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias para facilitar a la ciudadanía el acceso a los canales de comunicación habilitados.

## 2. Unidad de Atención y Derechos Ciudadanos

Unidad responsable de la gestión de las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones; debidamente capacitada para las actividades de recepción, gestión, tramitación, resolución y comunicación con el fin de garantizar los derechos de los ciudadanos consagrados en la normativa legal vigente.

## 3. Sugerencias, Quejas, Felicitaciones y Denuncias

### 3.1 Definiciones

- a) **Sugerencias:** Son iniciativas o propuestas formuladas por ciudadanos para mejorar la calidad de los procesos, productos y servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil.
- b) **Quejas:** Son expresiones de descontento, disgusto, insatisfacción o disconformidad de contribuyentes, ciudadanos u otras personas hacia los procesos, productos y servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil.

- c) **Felicitaciones:** Son expresiones de satisfacción y reconocimiento de ciudadanos hacia los procesos, productos y servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil o por el buen desempeño de sus servidores.
- d) **Denuncias:** Son un acto con el que una persona comunica a la institución respecto al incumplimiento de las normas jurídicas vigentes, por parte de un tercero; implica la existencia de una infracción y de un infractor.

### 3.2 Clasificación de las denuncias

Las denuncias que se pueden presentar ante el GAD municipal de Guayaquil son:

- **Denuncias comunitarias:** Acto por el cual una persona pone en conocimiento del GAD Municipal de Guayaquil, el cometimiento o preparación de una o varias infracciones o actos de defraudación relacionados con obligaciones establecidas en las normas jurídicas vigentes.
- **Denuncias administrativas:** Acto por el cual una persona pone en conocimiento del GAD Municipal, el cometimiento o indicios de actos de corrupción u otros comportamientos contrarios a la ética, a la Constitución y a las leyes de la República, por parte de funcionarios de la Administración Municipal.

## 4. Canales de Ingreso

Los canales para la presentación de sugerencias, quejas, felicitaciones y denuncias, administrados por la Unidad de Atención y Derechos Ciudadanos, son una herramienta de la Administración Municipal en el proceso de retroalimentación y mejora continua institucional.

Los canales que el Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil ha puesto a su disposición son:

- **Presenciales**

Puede presentar personalmente su sugerencia, queja, felicitación o denuncia utilizando los formularios diseñados para este fin (ver [anexo 1](#)); o, por medio de una carta u oficio preparado por usted previamente.

- **Ventanilla Universal:** canal presencial matriz, ubicado en Av. Malecón y 10 de Agosto (esquina). Atención de lunes a viernes de 08h30 a 17h00.
- **Ventanillas Descentralizadas:** Atención de lunes a viernes de 09:00 a 15h00. Son canales presenciales habilitados en puntos estratégicos de la ciudad.

***Nota: revisa la ubicación de las nuevas agencias descentralizadas en [www.guayaquil.gob.ec](http://www.guayaquil.gob.ec).***

- **Contacto Ciudadano:** personal municipal que se encuentre en operativos o campañas en campo.

- **No presenciales**

Le permiten realizar el ingreso de su sugerencia, queja, felicitación o denuncia sin tener que acercarse físicamente a la entidad.

- **Ventanilla Universal Virtual:** ingreso de trámites en línea, disponible en el sitio web municipal, menú “Servicios” opción: ["Ventanilla Universal Virtual"](#).
- **ServiciosGYE:** buzón electrónico dispuesto en la página web institucional, menú “Accesos Directos” opción ["Solicitudes"](#).
- **info@guayaquil.gob.ec:** correo electrónico de contacto con la institución.
- **Llamadas telefónicas:** Centro de Atención Telefónica del GAD Municipal al (593 4) 2594800. Atención de lunes a viernes de 08h30 a 17h00.

- **Redes Sociales:** mensajes a las cuentas oficiales del GAD Municipal de Guayaquil: Twitter (@alcaldiaGye), Facebook (alcaldiaGuayaquil) e Instagram (@municipiogye).

**Importante:** La presentación de sugerencias, quejas, felicitaciones o denuncias a través de los canales mencionados, no tendrán consideración de recurso administrativo y su interposición no paraliza o interrumpe los plazos establecidos en la legislación vigente para la tramitación y resolución de los procedimientos administrativos.

## 5. Presentación de Sugerencias, Quejas o Felicitaciones

Las sugerencias, quejas o felicitaciones nos permiten conocer de primera mano el sentir de la ciudadanía respecto a nuestros productos y/o servicios; y nos brindan la retroalimentación necesaria para servirles mejor. Por ello, como institución procuramos darles una atención inmediata.

Para el ingreso de su sugerencia, queja o felicitación puede utilizar cualquiera de los canales municipales, presenciales y no presenciales, descritos en el punto 4 considerando la siguiente información mínima que nos permitirá procesar su requerimiento:

**Nota:** Recuerde que toda la información entregada será manejada de manera confidencial.

### a) Datos del interesado:

- Número de identificación (RUC, cédula de identidad o pasaporte, según corresponda).
- Nombres y apellidos completos.
- Información de contacto: correo electrónico, número de teléfono móvil o fijo.
- Dirección: Ciudad, calle, referencia de ubicación, parroquia.

También podrá presentar su sugerencia, queja o felicitación de manera anónima, sin embargo, si se desea una solución a un requerimiento específico, deberá identificarse, siendo necesarios los datos de contacto para el envío de la respuesta.

**b) Detalle de la sugerencia, queja o felicitación:**

- Día y hora en que sucedieron los hechos
- Nombre del servidor que le atendió y/o el proceso o servicio del cual presenta su sugerencia, queja o felicitación.
- Detalle claro de los hechos (motivo)
- Pruebas (requisito opcional): documentación o material gráfico que considere oportunos para respaldar dicha sugerencia, queja o felicitación. Cabe indicar que se priorizará la atención de aquellas comunicaciones que adjunten pruebas que pudieren aportar en el análisis de lo reportado.

Si desea utilizar los canales no presenciales, disponibles las 24 horas del día, deberá contar con la documentación relacionada con su sugerencia, queja o felicitación, en formato digital.

Si desea presentar su sugerencia, queja o felicitación en modo presencial, puede descargar y llenar el formulario respectivo (ver [anexo 1](#)); o redactar los sucesos en una carta preparada por usted, y entregarlo en la Ventanilla Universal (ubicada en Av. Malecón y 10 de Agosto) o al personal municipal que se encuentre en operativos o campañas en su sector.

En el [anexo 2](#) podrá revisar un ejemplo de llenado del formulario para presentación de sugerencias, quejas o felicitaciones.

## 6. Presentación de Denuncias

Como se indicó en definiciones anteriores, una denuncia implica la existencia de lo que el ciudadano considera como una posible infracción; por ende, su análisis puede derivar en la ejecución de un proceso sancionatorio contra el infractor.

Debido a la formalidad del procedimiento de atención de las denuncias, sean estas comunitarias o administrativas, es necesario que su presentación se realice exclusivamente por los siguientes canales:

***Nota: las denuncias administrativas se realizan con carta u oficio detallando los hechos.***

## Presenciales:

- **Ventanilla Universal:** El personal municipal que lo atenderá está facultado para receptor su solicitud; al requerir la presentación de una denuncia, el servidor de ventanilla transcribirá lo indicado por usted en el formulario; en caso de que requiera llenarlo personalmente, podrá solicitar la impresión del mismo o descargarlo en la página web municipal (ver [anexo 1](#)); llenarlo y entregárselo al servidor para el ingreso respectivo al sistema y posterior resolución.

Puede acercarse a la ventanilla universal matriz, ubicada en el Palacio Municipal (Av. Malecón y 10 de Agosto, esquina); o, a las ventanillas descentralizadas habilitadas en puntos estratégicos de la ciudad.

***Nota: revisa la ubicación de las nuevas agencias descentralizadas en [www.guayaquil.gob.ec](http://www.guayaquil.gob.ec).***

## No Presenciales:

- **Ventanilla Universal Virtual:** Ingresar [en este enlace](#) y llenar el formulario electrónico detallando sus datos y los detalles del hecho. Deberá adjuntar en formato digital su identificación, el formulario de denuncias disponible en el sitio web municipal (ver [anexo 1](#)) y el material que considere oportuno para respaldar lo indicado.

Para la presentación de denuncias, la información mínima necesaria es la siguiente:

***Nota: Recuerde que toda la información entregada será manejada de manera confidencial.***

## DENUNCIAS COMUNITARIAS

### a) Identificación del contribuyente o interesado (denunciante):

- Número de identificación (RUC, cédula de identidad o pasaporte, según corresponda).
- Nombres y apellidos completos.



- Información de contacto: correo electrónico, número de teléfono móvil o fijo.
- Dirección: Ciudad, calle, referencia de ubicación, parroquia.

También podrá presentar denuncias comunitarias de manera anónima, sin embargo, si desea que se le envíe un acuso de recibo de la información ingresada, deberá identificarse, siendo necesario los datos de contacto. Cabe recalcar que la información constante en las denuncias que recepte el GAD Municipal de Guayaquil será tratada como reservada.

**b) Detalle de los motivos de la denuncia comunitaria:**

- Indicar un detalle claro de los hechos denunciados, además señalar el bien o servicio que afecta, periodo aproximado en el que sucedieron los hechos, demás elementos que se consideren permite identificar el hecho.
- Pruebas (requisito opcional): documentación o material gráfico que considere oportunos para respaldar la denuncia, cabe indicar que se priorizará la atención de la misma cuando contenga pruebas que pudieren aportar a la investigación.

**c) Datos del denunciado:**

- Número de RUC, cédula de identidad o pasaporte.
- Nombres y apellidos completos o Razón social.
- Nombre comercial (**en caso de que el denunciado sea un negocio**)
- Actividad económica
- Provincia, cantón, calle principal, número de intersección y referencia de ubicación (**dato obligatorio**)

En el [anexo 3](#) podrá revisar un ejemplo de llenado del formulario para presentación de denuncias comunitarias.

## DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS

**a) Identificación del contribuyente o interesado (denunciante):**

- Número de identificación (RUC, cédula de identidad o pasaporte, según corresponda).

- Nombres y apellidos completos.
- Información de contacto: correo electrónico, número de teléfono móvil o fijo.
- Dirección: Ciudad, calle, referencia de ubicación, parroquia.

También podrá presentar denuncias administrativas de manera anónima, sin embargo, si desea que se le envíe un acuso de recibo de la información ingresada, deberá identificarse, siendo necesario los datos de contacto. Cabe recalcar que la información constante en las denuncias que recepte el GAD Municipal de Guayaquil será tratada como reservada.

**b) Detalle del o los motivos de la denuncia administrativa:**

- Descripción clara y detallada de los hechos denunciados y con indicios que permitan determinar la realización de una falta disciplinaria o un acto de corrupción, de ser posible detallar la fecha, hora y oficina donde sucedieron los hechos.
- Pruebas (requisito opcional): documentación o material gráfico que considere oportunos para respaldar su denuncia, cabe indicar que se priorizará la atención cuando contenga pruebas que pudieren aportar a la investigación.

**c) Datos del servidor(a) denunciado(a):**

- Oficina municipal o lugar donde sucedieron los hechos
- Nombre del servidor o funcionario denunciado
- Cargo o departamento en el que labora (información que permita su identificación inequívoca, opcional).

## 7. Seguimiento de Sugerencias, Quejas, Felicitaciones y Denuncias

Para que pueda conocer el estado de las sugerencias, quejas, felicitaciones y denuncias ingresadas al GAD Municipal de Guayaquil, esta institución pone a la disposición la herramienta web para su respectivo seguimiento.

Al ingresar sus sugerencias, quejas, felicitaciones y denuncias a través de los canales dispuestos para este fin y señalados en el punto 4, se le enviará un correo

electrónico (en el caso que este sea facilitado durante el ingreso) confirmando la recepción y proporcionando un número único de trámite.

**OXX-2020-XXXX**  
ORIGEN DE INGRESO      AÑO      NÚMERO DE TRÁMITE

1. Ingrese al sitio web municipal [www.guayaquil.gob.ec](http://www.guayaquil.gob.ec) en la opción “Ventanilla Universal Virtual”, seleccione **“CONSULTAR ESTADO DE TRÁMITE”**



2. Si selecciona la búsqueda de su(s) trámite(s) a través del **“número de requerimiento”**, el sistema le solicitará primero que escoja el **“Año”**.



3. Y luego le solicitará registrar el número del trámite y dar clic en “ingresar”.

4. El sistema le mostrará el trámite consultado. Para ver el detalle del mismo deberá hacer clic donde señala la flecha.

SISTEMA DE GESTIÓN DE TRÁMITES MUNICIPALES

10 ▼ Mostrar registros

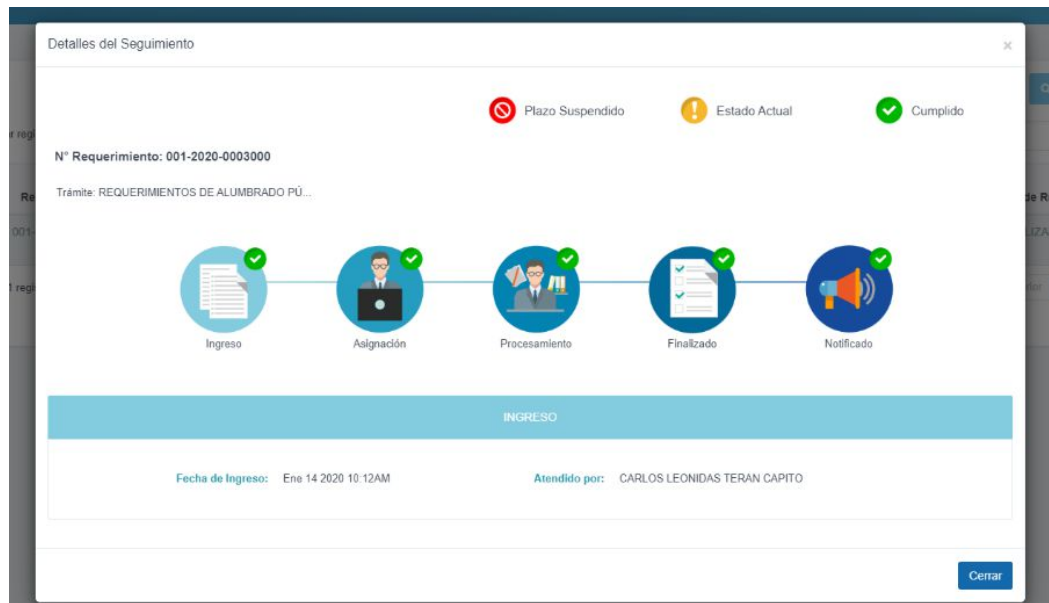
Buscar:

Ver Detalle	N° de Requerimiento	Fecha de Ingreso	Trámite	Plazo	Solicitante	Estado Actual de Requerimiento	Acciones
⊕	001-2020-0003000	Jan 14 2020	REQUERIMIENTOS DE ALUMBRADO PÚBLICO EN ZONAS REG...	30	ASTUDILLO URDIALES MAGDALENA SOLEDAD	FINALIZADO	Ninguna

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

< Anterior 1 Próximo >

5. El sistema le indicará el estado de su trámite.



## 8. Subsanaciones: cuando la institución necesita más información

### ¿Por qué motivo se realiza una subsanación?

El artículo 140 del Código Orgánico Administrativo señala que, cuando alguno de los actos (trámites) de la persona interesada **no rena los requisitos necesarios**, la administración pública le notificará para que, en el término de 10 días, subsane su omisión.

Esto quiere decir que, cuando el funcionario municipal quien está atendiendo su trámite requiera información o documentación adicional necesaria para continuar con la atención de queja, sugerencia, denuncia o felicitación; se la solicitará a través del sistema. El aviso de esta acción, será enviado al correo electrónico registrado al ingresar dicho trámite.

### ¿Cómo puedo saber que me han solicitado una subsanación?

Existen dos formas de saberlo:

- 1) Recibir una notificación al correo electrónico consignado en su solicitud

- 2) Realizando el seguimiento de su trámite en la página web institucional.

## ¿Cómo ingreso los documentos de subsanación que me solicitaron?

1. Cuando reciba la notificación de subsanación a su correo electrónico, al final del mismo, se le indicará el link de acceso a la opción de consulta de su trámite.

### SISTEMA DE GESTIÓN DE TRÁMITES MUNICIPALES – COMUNICACIÓN DE NOTIFICACIÓN DE OFICIO DE SUBSANACIÓN A CIUDADANO(A)

Estimado(a) ciudadano(a): <APELLIDOS Y NOMBRES>

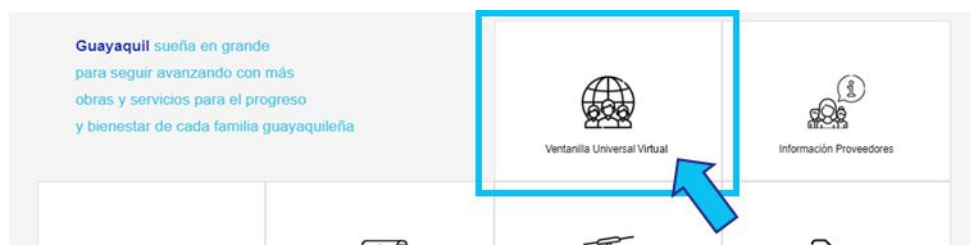
Identificación: <XXXXXXXXXX-X>

De conformidad con lo señalado en el Art. 140 y Art. 172 del Código Orgánico Administrativo, se procede a comunicar la notificación del Oficio de Subsanación No. XXXXXXXXXXXX el día DD/MM/AAAA a las XX:XX que tiene relación con el requerimiento No. 001-201x-000xxxx, el mismo que se encuentra suspendido por el término de **diez (10) días** hasta que se presente lo indicado en el mencionado oficio. El plazo de suspensión se encuentra establecido en la norma antes indicada. El detalle del documento se encuentra disponible como archivo adjunto para su descarga y visualización.

Puede registrar la documentación solicitada en el siguiente enlace: <http://sgtm.quayaquil.gob.ec/ConsultasWeb> a través del sitio web municipal <http://www.quayaquil.gob.ec> en el menú "SERVICIOS" opción "VENTANILLA UNIVERSAL".

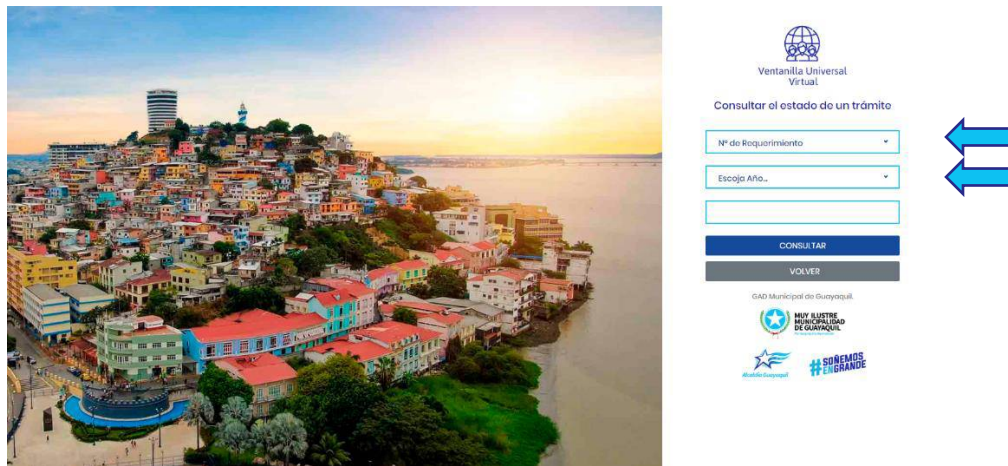
Este es un mensaje automático del Sistema de Gestión de Trámites Municipales. Por favor no responder este mail.

2. Ingresando al sitio web municipal [www.quayaquil.gob.ec](http://www.quayaquil.gob.ec) en la opción "Ventanilla Universal Virtual", seleccione **"CONSULTAR ESTADO DE TRÁMITE"**






3. Seleccione la opción “**número de requerimiento**” y registre el año y número de trámite indicado en la notificación.



4. El sistema le mostrará en el campo “**Acciones**” si debe o no realizar una subsanación.

Ver  Detalle	N° de Requerimiento	Fecha de Ingreso	Trámite	Plazo	Solicitante	Estado Actual de Requerimiento	Acciones
	001-2020-0008189	Jan 29 2020	RECTIFICACIÓN DE LINDEROS Y MENSURAS DE PREDIO UR...	20	DESIDERIO RAMIREZ IVONNE JANNET	EN ESPERA DE RESPUESTA	Subsanar 

5. Para ver el detalle del mismo deber hacer clic donde seala la flecha.

Ver Detalle	N° de Requerimiento	Fecha de Ingreso	Trámite	Plazo	Solicitante	Estado Actual de Requerimiento	Acciones
	001-2020-0008189	Jan 29 2020	RECTIFICACIÓN DE LINDEROS Y MENSURAS DE PREDIO UR...	20	DESIDERIO RAMIREZ IVONNE JANNET	EN ESPERA DE RESPUESTA	Subsanar

6. El sistema le indicará el estado de su requerimiento. En caso de que muestre que su trámite se encuentra suspendido, deberá hacer clic en el cono para obtener más información.

N° Requerimiento: 001-2020-0008189

Trámite: RECTIFICACIÓN DE LINDEROS Y ME...



7. Una vez que tenga lista la información o documentación a subsanar, hacer clic donde seala la flecha



SISTEMA DE GESTIÓN DE TRÁMITES MUNICIPALES

10 Mostrar registros

Buscar:

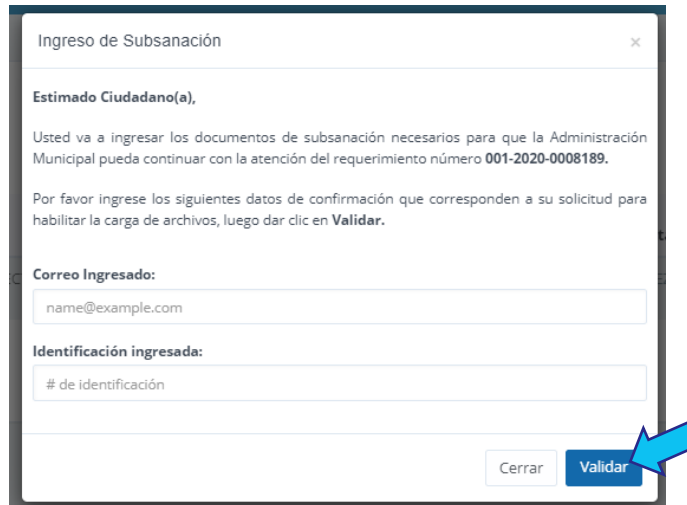
Ver Detalle	N° de Requerimiento	Fecha de Ingreso	Trámite	Plazo	Solicitante	Estado Actual de Requerimiento	Acciones
	001-2020-0008189	Jan 29 2020	RECTIFICACIÓN DE LINDEROS Y MENSURAS DE PREDIO UR...	20	DESIDERIO RAMIREZ IVONNE JANNET	EN ESPERA DE RESPUESTA	Subsanar

Mostrando 1 de 1 registros

Anterior 1 Próximo

8. El sistema le mostrará el siguiente mensaje, donde usted deberá ingresar su dirección de correo electrónico y número de identificación (cédula, RUC o pasaporte) para la validación correspondiente.





Ingreso de Subsanación

Estimado Ciudadano(a),

Usted va a ingresar los documentos de subsanación necesarios para que la Administración Municipal pueda continuar con la atención del requerimiento número **001-2020-0008189**.

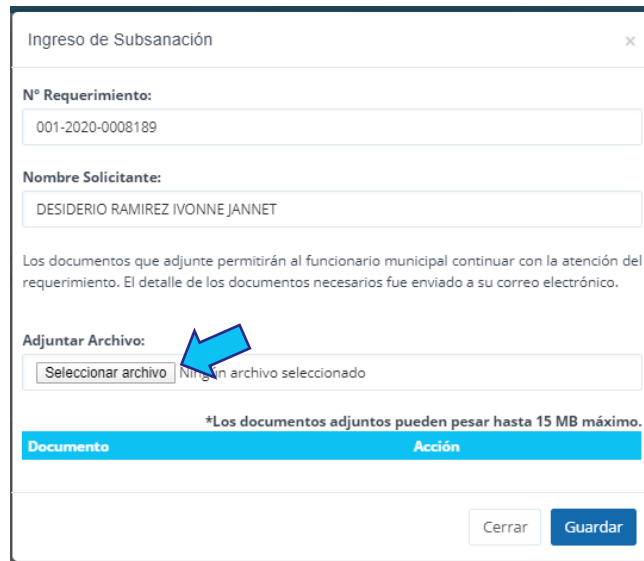
Por favor ingrese los siguientes datos de confirmación que corresponden a su solicitud para habilitar la carga de archivos, luego dar clic en **Validar**.

Correo Ingresado:  
name@example.com

Identificación ingresada:  
# de identificación

Cerrar Validar

- Una vez validada los datos registrados, el sistema le solicitará adjuntar los archivos.



Ingreso de Subsanación

N° Requerimiento:  
001-2020-0008189

Nombre Solicitante:  
DESIDERIO RAMIREZ IVONNE JANNET


Los documentos que adjunte permitirán al funcionario municipal continuar con la atención del requerimiento. El detalle de los documentos necesarios fue enviado a su correo electrónico.

Adjuntar Archivo:  
Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

\*Los documentos adjuntos pueden pesar hasta 15 MB máximo.

Documento	Acción
-----------	--------

Cerrar Guardar

- Subida la documentación, el sistema le mostrará la siguiente pantalla. Si desea eliminar uno o varios de los archivos cargados deberá hacer clic en la opción  que seala la flecha.

Ingreso de Subsanción


**N° Requerimiento:**  
001-2020-0008189

**Nombre Solicitante:**  
DESIDERIO RAMIREZ IVONNE JANNET

Los documentos que adjunte permitirán al funcionario municipal continuar con la atención del requerimiento. El detalle de los documentos necesarios fue enviado a su correo electrónico.

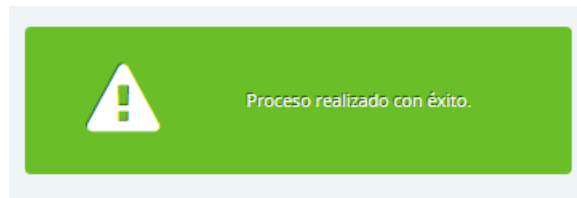
**Adjuntar Archivo:**  
Seleccionar archivo | Ningún archivo seleccionado

**\*Los documentos adjuntos pueden pesar hasta 15 MB máximo.**

Documento	Acción
nombre: CERTIFICADO_DE_INTERSECCION ejemplo.pdf tamaño: 0.44 MB	

Cerrar **Guardar**

11. Para finalizar el proceso, deberá hacer clic en el botón **“guardar”** y el sistema le mostrará el siguiente mensaje.




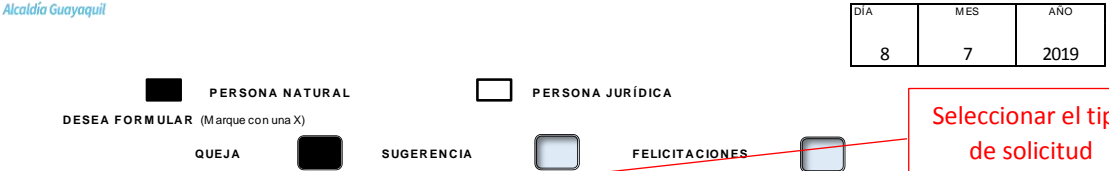
## 9. Anexos

### 9.1 Anexo 1: Formularios disponibles

- Ir al sitio web municipal [www.guayaquil.gob.ec](http://www.guayaquil.gob.ec) opción “[servicios / guía de trámites / formularios](#)”; en la carpeta “Presentación de sugerencias, quejas, felicitaciones y denuncias” encontrará estos formularios:
  - Formulario para el Ingreso de sugerencias, quejas y/o felicitaciones
  - Formulario para el ingreso de denuncias comunitarias

### 9.2 Anexo 2: Ejemplo de uso del formulario para ingreso de Sugerencias, Quejas o Felicitaciones

DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL  
QUEJAS/SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES CONCERNIENTES A TRÁMITES O SERVICIOS BRINDADOS POR LA MUNICIPALIDAD DE GUAYAQUIL

DÍA	MES	AÑO
8	7	2019

DESEA FORMULAR (Marque con una X)

PERSONA NATURAL       PERSONA JURÍDICA

QUEJA       SUGERENCIA       FELICITACIONES


Seleccionar el tipo de solicitud

<b>¿QUIÉN PRESENTA LA QUEJA/SUGERENCIA O FELICITACIONES?</b>	<b>DATOS PERSONALES</b>	
	NOMBRES Y APELLIDOS (PERSONA NATURAL) / RAZÓN SOCIAL (PERSONA JURÍDICA) <b>MARIA ZAMBRANO</b>	CÉDULA / PASAPORTE / RUC <b>0915478985</b>
	NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL (SÓLO PARA PERSONA JURÍDICA)	
<b>DETALLE</b>	<b>DATOS PARA NOTIFICACIÓN</b>	
	DIRECCIÓN DOMICILIARIA <b>CDLA. BUENA VENTURA MZ. 2 VILLA 5</b>	
	TELÉFONO/S CELULAR Y CONVENCIONAL <b>09991245789</b>	CORREO ELECTRÓNICO <b>MARIAZAMBRANO@HOTMAIL.COM</b>
<b>DETALLE</b>	<b>MOTIVO DE LA QUEJA, SUGERENCIA Y/O FELICITACIONES (Indique la fecha y el lugar del percance, en caso de queja)</b>	
	<b>EL DÍA 15 DE JUNIO DEL 2019 ASISTI A LA VENTANILLA UNIVERSAL Y NO HABIAN</b>	
	<b>INFORMATIVOS EN EL LUGAR DONDE SE ENTREGAN LOS TURNOS</b>	

Incluir sus datos personales

Incluir la descripción detallada de lo sucedido

### 9.3 Anexo 3: Ejemplo de uso del formulario para ingreso de Denuncias Comunitarias

 GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE GUAYAQUIL  
DESARROLLO INSTITUCIONAL

**DENUNCIAS REALIZADAS POR LOS CIUDADANOS**

	DÍA	MES	AÑO	
	5	7	2019	

PERSONA NATURAL       PERSONA JURÍDICA

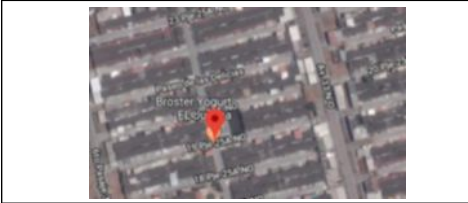
<b>¿QUIÉN DENUNCIA?</b>	PERSONA NATURAL (NOMBRES Y APELLIDOS)		CÉDULA DE CIUDADANÍA / PASAPORTE / RUC	
	DLGA ANABELL ORTEGA ORTEGA		0915457885	
	PERSONA JURÍDICA (RAZÓN SOCIAL)		REPRESENTANTE LEGAL (NOMBRES Y APELLIDOS)	
TELÉFONOS		CORREO ELECTRÓNICO		
0999145785		olgaortega@hotmail.com		
DIRECCIÓN CALLES Y NUMERACIÓN				
Calle principal Mz. 17 # 189, solar 24				
PARROQUIA	BARRIO	SECTOR	CÓDIGO CATASTRAL DEL PREDIO	
Pasocuales	Villa España	Barcelona	SECTOR	LOTJE DIV. PPA. PPA. NUBA

<b>¿QUÉ DENUNCIA?</b>	DENUNCIAR UN HECHO SUSCITADO (SEÑALE CON UNA X LA INFRACCIÓN COMETIDA)	
	<b>ANIMALES</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Problemas con animales de compañía (maltrato, tenencia irresponsable, venta ambulante o en lugares no autorizados)

<b>¿QUÉ DENUNCIA?</b>	EXPONGA LOS DETALLES DEL HECHO DENUNCIADO	
	En dicha vivienda la Sra. Mary Mendoza quien alquilaba mi casa, en la cual al desocupar la vivienda dejó abandonado a 3 cachorros por más de 15 días sin alimentación, agua, comida, encerrados en un saquan.	
	Por más de reiteradas ocasiones se a tratado de localizar vía telefónica a la sra. y no contesta. Cabe recalcar que los vecinos cercanos a la vivienda se han quejado por los maullidos de los cachorros.	

<b>DATOS DEL DENUNCIADO Y/O PREDIO</b>	PERSONA NATURAL (NOMBRES Y APELLIDOS)		CÉDULA DE CIUDADANÍA / PASAPORTE / RUC	
	Sra. Juana Mendoza		0912569878	
	PERSONA JURÍDICA (RAZÓN SOCIAL)		REPRESENTANTE LEGAL (NOMBRES Y APELLIDOS)	
DIRECCIÓN EXACTA DE LA DENUNCIA (REFERENCIA FÍSICA CERCANA)				
Calle 5, Mz. 16 villa 5 villa España				
PARROQUIA	BARRIO	SECTOR	CÓDIGO CATASTRAL (SI LO CONOCE)	
Pasocuales	Villa España	Norte	SECTOR	LOTJE DIV. PPA. PPA. NUBA

**CROQUIS EXACTO DEL LUGAR DE LA CONTRAVENCIÓN**



Nota: Si requiere mayor espacio, por favor realizarlo en una hoja adicional.

AL MOMENTO DE INGRESAR LA DENUNCIA, DEBE PRESENTAR LA SIGUIENTE DOCUMENTACIÓN:

OBLIGATORIAMENTE:

**PERSONA NATURAL:**  
Cédula de ciudadanía original

**PERSONA JURÍDICA:**  
Cédula de ciudadanía original del Representante Legal  
Nombramiento del Representante Legal

OPCIONAL:

Fotografías (físicas o digitales) y /o grabaciones audiovisuales (CD) del cometimiento de la infracción (si el caso lo amerita), como sustento de lo denunciado.

Nota: El formulario debe entregarlo en ventanilla universal (Malecón y 10 de Agosto, esquina).

\_\_\_\_\_  
FRMA DEL DENUNCIANTE