

REPORTE DE IMPLEMENTACIÓN DEL MECANISMO DE QUEJAS CIEP

Coordinador del Sistema: Ing. Darwin Jhosue Monar C.		Tipo de reporte: Mensual - ENERO 2024
Fecha: 5 de febrero de 2024	Nro.: 001	
1.- ANTECEDENTES. - <p>El Reglamento Operativo del Programa (ROP), establece en el numeral 5.23 como parte del proceso de entrega de soluciones habitacionales, que la <i>"... entrega de las viviendas se realizará mediante un Acta de Entrega Recepción de Uso y Ocupación y Vivienda, suscrita entre la EP constructora o el constructor privado, el MIDUVI (por medio de la Oficina Técnica y de Prestación de Servicios) y el beneficiario. En el Acta se deberá establecer el mecanismo de gestión de quejas..."</i>.</p> <p>Mediante memorando EPCPT-GT-2020-2037-M del 24 de septiembre del 2020 se designa como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS a la Arq. Carla Capito, Analista Técnica, para que realice reportes mensuales de la Implementación del Mecanismo de Quejas de la EPCPT.</p> <p>Mediante Memorando Nro. EPCPT-GT-2021-0085-M de fecha 13 de enero de 2021 se designa como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS a la Arq. Cindy Montes, Profesional Externo, para que realice reportes mensuales de la Implementación del Mecanismo de Quejas de la EPCPT.</p> <p>Mediante documento Oficio Nro. MIDUVI-PEV-2021-0062-O de fecha 14 de abril de 2021, suscrito por Mgs. Vinicio Antonio Aguirre Fonseca Coordinador General del Equipo de Gestión Soluciones de vivienda para Hogares Pobres y Vulnerables, cumple en informar que luego de la revisión del reporte del mecanismo de gestión de quejas correspondiente al mes de marzo de 2021 se evidencia que ha existido un reporte de una solicitud de una ciudadana que solicita la asignación de una vivienda ,obteniendo como resultado que la EP CPT registre que la queja no es procedente, por lo que solicita disponer a quien corresponda que, de presentarse nuevas solicitudes de asignación de vivienda o de similares características, estas sean direccionadas oficialmente a la Subsecretaría de Vivienda / Gerencia de Vivienda Rural y Urbano Marginal, a fin de que las instancias competentes efectúen las gestiones correspondientes con los ciudadanos requirentes, de manera que las personas reciban la respuesta institucional.</p> <p>Mediante documento Memorando Nro. EPCPT-GTP-2022-0194-M de fecha 04 de febrero de 2022, suscrito por el Mgs. Julio Alfredo Vásquez Quinteros Gerente Técnico De Proyectos, <i>informa a la Arq. Cindy Beatriz Montes Carrasco su DELEGACIÓN TEMPORAL como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS.</i></p> <p>Mediante Memorando Nro. EPCPT-GTP-2022-0331-M de fecha 16 de febrero del 2022 se designa como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS a la Arq. Gabriela Marín, Profesional Externo, para que realice reportes mensuales de la Implementación del Mecanismo de Quejas de la EPCPT.</p> <p>Mediante Memorando Nro. EPCPT-GTP-2022-1370-M de fecha 17 de mayo de 2022, suscrito por el suscrito por el Mgs. Julio Alfredo Vásquez Quinteros Gerente Técnico De Proyectos, textualmente manifiesta: <i>"Por lo antes expuesto, cumpro con informar su DELEGACIÓN de las siguientes actividades: - COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS, para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones: Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de</i></p>		

quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables. Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma".

Mediante Decreto Ejecutivo No. 417 del 05 de mayo de 2022, se ha procedido a la modificación de la denominación de la Empresa Pública Casa Para Todos EP por "Creamos Vivienda EP".

Mediante Memorando Nro. CVEP-GTP-2022-1935-M de fecha 12 de julio de 2022, suscrito por el suscrito por el Mgs. Julio Alfredo Vásquez Quinteros Gerente Técnico De Proyectos, delega como Coordinador de Sistema de Quejas a la Arq. María Belén Jara, Profesional Externo y textualmente manifiesta: *"Por lo antes expuesto, cumplo con informar su DELEGACIÓN de las siguientes actividades: - COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS, para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones: Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables. Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma".*

Mediante Decreto Ejecutivo Nro. 0605 del 28 de noviembre de 2022, suscrito por el Señor presidente Constitucional de la República Guillermo Lasso Mendoza, en el cual decreta: *"Artículo. 1 .- En el Decreto Ejecutivo No. 622 de 17 marzo de 2015, publicado en el Registrado Oficial Suplemento No. 474 de 7 de abril de 2015 efectúese las siguiente reformas:*
a. Modifíquese la denominación de la empresa publica Creamos Vivienda EP por " Creamos Infraestructura EP". El énfasis es exógeno del texto original.(...)"

Resaltando la disposición final:

"El presente decreto Ejecutivo entrará en vigencia a partir de la presente fecha (28 de noviembre de 2022), sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial. (...)"

Mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2023-3207-M de fecha 30 de junio de 2023, la Dirección de Ejecución y Control, notificó a la Coordinación General Administrativa Financiera, con copia a la Arq. María Belén Jara, Profesional Externo, la terminación del contrato civil de prestación de servicios profesionales de la Arq. María Belén Jara.

Mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2023-3243-M, de fecha 01 de julio de 2023, suscrito por el Mgs. Joffre Soto Salas, Gerente Técnico de Proyectos, Subrogante, en el cual delega como Coordinador de Sistema de Quejas a la Arq. María Belén Jara, Profesional Externo y textualmente manifiesta: *", para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones: Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables. Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma".*

De conformidad con los artículos 9 y 21 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, LOEP; y, dando cumplimiento al artículo 1 de la Resolución del Directorio No.DIR-CIEP-009-2023, de fecha 20 de julio de 2023, los miembros del Directorio de Empresa, Resuelven: *"DESIGNAR al señor Mgs. Marco Vinicio Cedeño Guerra, como GERENTE GENERAL, de la Empresa Pública Creamos Infraestructura EP".*

Mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2024-0071-M, de fecha 04 de enero de 2023, suscrito por la Arq. Alejandra Lara Andrade, Gerente Técnico de Proyectos, en el cual delega como Coordinador de Sistema de Quejas al Ing. Darwin Jhosue Monar, Especialista de Planillas y Expediente y textualmente manifiesta: ", para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones:
Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables. Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma".

2.- OBJETIVO. -

Presentar los informes periódicos mensuales sobre el mecanismo de gestión de quejas implementado en la EP, y puesto a disposición en la página web de Creamos Infraestructura EP para los beneficiarios de las soluciones habitacionales ejecutadas en el marco del proyecto de la EP, construidas por parte de la Empresa Pública Creamos Infraestructura EP, a fin de atender las quejas de carácter técnico constructivo, y tomar las acciones correctivas, que garanticen que la entrega de las soluciones habitacionales se efectúe en óptimas condiciones.

3.- DESARROLLO. –

3.1. TABLA CONSOLIDADO DE NÚMERO DE QUEJAS SEGÚN MODALIDAD, TIPO DE QUEJA Y PRIORIDAD

El sistema de gestión de quejas se puso a disposición de los beneficiarios en general en la página web de la EPCPT, desde el 24 de septiembre del 2020.

Durante el mes de **enero de 2024**, no se registró quejas constructivas de vivienda en los diferentes formularios de quejas según la modalidad:

Modalidad: Página Web

En el mes de **enero de 2024**, no existen quejas constructivas una vez revisada en la pagina web.

Modalidad: Otros especificados en la matriz de quejas CVEP

Durante el mes de **enero de 2024**, no se registraron quejas constructivas.

3.2. TABLA CONSOLIDADO DE NÚMERO DE QUEJAS POR ESTADO, RESPONSABLES, TIEMPO DE GESTIÓN Y SOLUCION ACORDADA.

Durante el mes de **enero de 2024**, no se registran quejas constructivas por parte de beneficiarios de vivienda.

En relación al Contrato GEN-OB-EPCPT-18-2019:

El administrador del contrato solicitó al fiscalizador el informe de procedencia para proceder con la recepción provisional.

3.3. DOCUMENTOS VERIFICABLES DE COMUNICACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Durante el mes de **enero de 2024**, no se registran quejas constructivas por parte de beneficiarios de vivienda.

En relación al Contrato GEN-OB-EPCPT-18-2019:

1. Mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2024-0286-M de fecha 19 de enero de 2024, el administrador del contrato solicita a la fiscalización el informe de procedencia para continuar con la recepción provisional del contrato en mención.

COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS EPCPT:



Firmado electrónicamente por:
DARWIN JHOSUE MONAR
CARRASCO

FIRMA: _____

NOMBRE: Ing. Darwin Jhosue Monar C.
Especialista de Planillas y Expediente 1

REPORTE DE IMPLEMENTACIÓN DEL MECANISMO DE QUEJAS CIEP

Coordinador del Sistema: Ing. Darwin Jhosue Monar C.		Tipo de reporte: Mensual - FEBRERO 2024	
Fecha: 5 de marzo de 2024		Nro.: 002	
1.- ANTECEDENTES. -			
<p>El Reglamento Operativo del Programa (ROP), establece en el numeral 5.23 como parte del proceso de entrega de soluciones habitacionales, que la <i>"... entrega de las viviendas se realizará mediante un Acta de Entrega Recepción de Uso y Ocupación y Vivienda, suscrita entre la EP constructora o el constructor privado, el MIDUVI (por medio de la Oficina Técnica y de Prestación de Servicios) y el beneficiario. En el Acta se deberá establecer el mecanismo de gestión de quejas..."</i>.</p>			
<p>Mediante memorando EPCPT-GT-2020-2037-M del 24 de septiembre del 2020 se designa como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS a la Arq. Carla Capito, Analista Técnica, para que realice reportes mensuales de la Implementación del Mecanismo de Quejas de la EPCPT.</p>			
<p>Mediante Memorando Nro. EPCPT-GT-2021-0085-M de fecha 13 de enero de 2021 se designa como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS a la Arq. Cindy Montes, Profesional Externo, para que realice reportes mensuales de la Implementación del Mecanismo de Quejas de la EPCPT.</p>			
<p>Mediante documento Oficio Nro. MIDUVI-PEV-2021-0062-O de fecha 14 de abril de 2021, suscrito por Mgs. Vinicio Antonio Aguirre Fonseca Coordinador General del Equipo de Gestión Soluciones de vivienda para Hogares Pobres y Vulnerables, cumple en informar que luego de la revisión del reporte del mecanismo de gestión de quejas correspondiente al mes de marzo de 2021 se evidencia que ha existido un reporte de una solicitud de una ciudadana que solicita la asignación de una vivienda ,obteniendo como resultado que la EP CPT registre que la queja no es procedente, por lo que solicita disponer a quien corresponda que, de presentarse nuevas solicitudes de asignación de vivienda o de similares características, estas sean direccionadas oficialmente a la Subsecretaría de Vivienda / Gerencia de Vivienda Rural y Urbano Marginal, a fin de que las instancias competentes efectúen las gestiones correspondientes con los ciudadanos requirentes, de manera que las personas reciban la respuesta institucional.</p>			
<p>Mediante documento Memorando Nro. EPCPT-GTP-2022-0194-M de fecha 04 de febrero de 2022, suscrito por el Mgs. Julio Alfredo Vásquez Quinteros Gerente Técnico De Proyectos, <i>informa a la Arq. Cindy Beatriz Montes Carrasco su DELEGACIÓN TEMPORAL como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS.</i></p>			
<p>Mediante Memorando Nro. EPCPT-GTP-2022-0331-M de fecha 16 de febrero del 2022 se designa como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS a la Arq. Gabriela Marín, Profesional Externo, para que realice reportes mensuales de la Implementación del Mecanismo de Quejas de la EPCPT.</p>			
<p>Mediante Memorando Nro. EPCPT-GTP-2022-1370-M de fecha 17 de mayo de 2022, suscrito por el suscrito por el Mgs. Julio Alfredo Vásquez Quinteros Gerente Técnico De Proyectos, textualmente manifiesta: <i>"Por lo antes expuesto, cumpro con informar su DELEGACIÓN de las siguientes actividades: - COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS, para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones: Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de</i></p>			

quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables. Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma".

Mediante Decreto Ejecutivo No. 417 del 05 de mayo de 2022, se ha procedido a la modificación de la denominación de la Empresa Pública Casa Para Todos EP por "Creamos Vivienda EP".

Mediante Memorando Nro. CVEP-GTP-2022-1935-M de fecha 12 de julio de 2022, suscrito por el suscrito por el Mgs. Julio Alfredo Vásquez Quinteros Gerente Técnico De Proyectos, delega como Coordinador de Sistema de Quejas a la Arq. María Belén Jara, Profesional Externo y textualmente manifiesta: *"Por lo antes expuesto, cumplo con informar su DELEGACIÓN de las siguientes actividades: - COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS, para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones: Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables. Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma".*

Mediante Decreto Ejecutivo Nro. 0605 del 28 de noviembre de 2022, suscrito por el Señor presidente Constitucional de la República Guillermo Lasso Mendoza, en el cual decreta: *"Artículo. 1 .- En el Decreto Ejecutivo No. 622 de 17 marzo de 2015, publicado en el Registrado Oficial Suplemento No. 474 de 7 de abril de 2015 efectúese las siguiente reformas:*
a. Modifíquese la denominación de la empresa publica Creamos Vivienda EP por " Creamos Infraestructura EP". El énfasis es exógeno del texto original.(...)"

Resaltando la disposición final:

"El presente decreto Ejecutivo entrará en vigencia a partir de la presente fecha (28 de noviembre de 2022), sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial. (...)"

Mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2023-3207-M de fecha 30 de junio de 2023, la Dirección de Ejecución y Control, notificó a la Coordinación General Administrativa Financiera, con copia a la Arq. María Belén Jara, Profesional Externo, la terminación del contrato civil de prestación de servicios profesionales de la Arq. María Belén Jara.

Mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2023-3243-M, de fecha 01 de julio de 2023, suscrito por el Mgs. Joffre Soto Salas, Gerente Técnico de Proyectos, Subrogante, en el cual delega como Coordinador de Sistema de Quejas a la Arq. María Belén Jara, Profesional Externo y textualmente manifiesta: *", para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones: Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables. Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma".*

De conformidad con los artículos 9 y 21 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, LOEP; y, dando cumplimiento al artículo 1 de la Resolución del Directorio No.DIR-CIEP-009-2023, de fecha 20 de julio de 2023, los miembros del Directorio de Empresa, Resuelven: *"DESIGNAR al señor Mgs. Marco Vinicio Cedeño Guerra, como GERENTE GENERAL, de la Empresa Pública Creamos Infraestructura EP".*

Mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2024-0071-M, de fecha 04 de enero de 2023, suscrito por la Arq. Alejandra Lara Andrade, Gerente Técnico de Proyectos, en el cual delega como Coordinador de Sistema de Quejas al Ing. Darwin Jhosue Monar, Especialista de Planillas y Expediente y textualmente manifiesta: ", para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones:
Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables. Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma".

2.- OBJETIVO. -

Presentar los informes periódicos mensuales sobre el mecanismo de gestión de quejas implementado en la EP, y puesto a disposición en la página web de Creamos Infraestructura EP para los beneficiarios de las soluciones habitacionales ejecutadas en el marco del proyecto de la EP, construidas por parte de la Empresa Pública Creamos Infraestructura EP, a fin de atender las quejas de carácter técnico constructivo, y tomar las acciones correctivas, que garanticen que la entrega de las soluciones habitacionales se efectúe en óptimas condiciones.

3.- DESARROLLO. –

3.1. TABLA CONSOLIDADO DE NÚMERO DE QUEJAS SEGÚN MODALIDAD, TIPO DE QUEJA Y PRIORIDAD

El sistema de gestión de quejas se puso a disposición de los beneficiarios en general en la página web de la EPCPT, desde el 24 de septiembre del 2020.

Durante el mes de **febrero de 2024**, no se registró quejas constructivas de vivienda en los diferentes formularios de quejas según la modalidad:

Modalidad: Página Web

En el mes de **febrero de 2024**, no existen quejas constructivas una vez revisada en la pagina web.

Modalidad: Otros especificados en la matriz de quejas CVEP

Durante el mes de **febrero de 2024**, no se registraron quejas constructivas.

3.2. TABLA CONSOLIDADO DE NÚMERO DE QUEJAS POR ESTADO, RESPONSABLES, TIEMPO DE GESTIÓN Y SOLUCION ACORDADA.

Durante el mes de **febrero de 2024**, no se registran quejas constructivas por parte de beneficiarios de vivienda.

En relación al Contrato GEN-OB-EPCPT-18-2019:

El administrador del contrato solicito al fiscalizador el informe de procedencia para proceder con las recepción provisional. La fiscalización emite el informe de procedencia para la recepción provisional. El administrador solicita el delegado para realizar la recepción provisional del contrato.

3.3. DOCUMENTOS VERIFICABLES DE COMUNICACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Durante el mes de **febrero de 2024**, no se registran quejas constructivas por parte de beneficiarios de vivienda.

En relación al Contrato GEN-OB-EPCPT-18-2019:

1. Mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2024-0286-M de fecha 19 de enero de 2024, el administrador del contrato solicita a la fiscalización el informe de procedencia para continuar con la recepción provisional del contrato en mención.
2. Mediante memorando NRO. CIEP-GTP-2024-0363, la fiscalización emite el informe de procedencia para la recepción provisional.
3. - Mediante memorando NRO. CIEP-GTP-2024-0417-M, con fecha 06-02-2024, se solicita delegado para realizar la recepción provisional del contrato.
4. - Mediante memorando NRO. CIEP-GTP-2024-0455-M, con fecha 14-02-2024, se solicita el pronunciamiento de aplicación de multas del contrato.

COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS EPCPT:

FIRMA: _____
NOMBRE: Ing. Darwin Jhosue Monar C.
Especialista de Planillas y Expediente 1

REPORTE DE IMPLEMENTACIÓN DEL MECANISMO DE QUEJAS CIEP

Coordinador del Sistema: Ing. Darwin Jhosue Monar C. **Tipo de reporte:** Mensual - MARZO 2024

Fecha: 1 de abril de 2024

Nro.: 003

1.- ANTECEDENTES. -

El Reglamento Operativo del Programa (ROP), establece en el numeral 5.23 como parte del proceso de entrega de soluciones habitacionales, que la "... entrega de las viviendas se realizará mediante un Acta de Entrega Recepción de Uso y Ocupación y Vivienda, suscrita entre la EP constructora o el constructor privado, el MIDUVI (por medio de la Oficina Técnica y de Prestación de Servicios) y el beneficiario. En el Acta se deberá establecer el mecanismo de gestión de quejas...".

Mediante memorando EPCPT-GT-2020-2037-M del 24 de septiembre del 2020 se designa como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS a la Arq. Carla Capito, Analista Técnica, para que realice reportes mensuales de la Implementación del Mecanismo de Quejas de la EPCPT.

Mediante Memorando Nro. EPCPT-GT-2021-0085-M de fecha 13 de enero de 2021 se designa como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS a la Arq. Cindy Montes, Profesional Externo, para que realice reportes mensuales de la Implementación del Mecanismo de Quejas de la EPCPT.

Mediante documento Oficio Nro. MIDUVI-PEV-2021-0062-O de fecha 14 de abril de 2021, suscrito por Mgs. Vinicio Antonio Aguirre Fonseca Coordinador General del Equipo de Gestión Soluciones de vivienda para Hogares Pobres y Vulnerables, cumple en informar que luego de la revisión del reporte del mecanismo de gestión de quejas correspondiente al mes de marzo de 2021 se evidencia que ha existido un reporte de una solicitud de una ciudadana que solicita la asignación de una vivienda ,obteniendo como resultado que la EP CPT registre que la queja no es procedente, por lo que solicita disponer a quien corresponda que, de presentarse nuevas solicitudes de asignación de vivienda o de similares características, estas sean direccionadas oficialmente a la Subsecretaría de Vivienda / Gerencia de Vivienda Rural y Urbano Marginal, a fin de que las instancias competentes efectúen las gestiones correspondientes con los ciudadanos requirentes, de manera que las personas reciban la respuesta institucional.

Mediante documento Memorando Nro. EPCPT-GTP-2022-0194-M de fecha 04 de febrero de 2022, suscrito por el Mgs. Julio Alfredo Vásquez Quinteros Gerente Técnico De Proyectos, informa a la Arq. Cindy Beatriz Montes Carrasco su DELEGACIÓN TEMPORAL como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS.

Mediante Memorando Nro. EPCPT-GTP-2022-0331-M de fecha 16 de febrero del 2022 se designa como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS a la Arq. Gabriela Marín, Profesional Externo, para que realice reportes mensuales de la Implementación del Mecanismo de Quejas de la EPCPT.

Mediante Memorando Nro. EPCPT-GTP-2022-1370-M de fecha 17 de mayo de 2022, suscrito por el suscrito por el Mgs. Julio Alfredo Vásquez Quinteros Gerente Técnico De Proyectos, textualmente manifiesta: "Por lo antes expuesto, cumpro con informar su DELEGACIÓN de las siguientes actividades: - COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS, para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones: Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de

quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables. Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma".

Mediante Decreto Ejecutivo No. 417 del 05 de mayo de 2022, se ha procedido a la modificación de la denominación de la Empresa Pública Casa Para Todos EP por "Creamos Vivienda EP".

Mediante Memorando Nro. CVEP-GTP-2022-1935-M de fecha 12 de julio de 2022, suscrito por el suscrito por el Mgs. Julio Alfredo Vásquez Quinteros Gerente Técnico De Proyectos, delega como Coordinador de Sistema de Quejas a la Arq. María Belén Jara, Profesional Externo y textualmente manifiesta: *"Por lo antes expuesto, cumplo con informar su DELEGACIÓN de las siguientes actividades: - COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS, para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones: Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables. Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma".*

Mediante Decreto Ejecutivo Nro. 0605 del 28 de noviembre de 2022, suscrito por el Señor presidente Constitucional de la República Guillermo Lasso Mendoza, en el cual decreta: *"Artículo. 1 .- En el Decreto Ejecutivo No. 622 de 17 marzo de 2015, publicado en el Registrado Oficial Suplemento No. 474 de 7 de abril de 2015 efectúese las siguiente reformas:*
a. Modifíquese la denominación de la empresa publica Creamos Vivienda EP por " Creamos Infraestructura EP". El énfasis es exógeno del texto original.(...)"

Resaltando la disposición final:

"El presente decreto Ejecutivo entrará en vigencia a partir de la presente fecha (28 de noviembre de 2022), sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial. (...)"

Mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2023-3207-M de fecha 30 de junio de 2023, la Dirección de Ejecución y Control, notificó a la Coordinación General Administrativa Financiera, con copia a la Arq. María Belén Jara, Profesional Externo, la terminación del contrato civil de prestación de servicios profesionales de la Arq. María Belén Jara.

Mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2023-3243-M, de fecha 01 de julio de 2023, suscrito por el Mgs. Joffre Soto Salas, Gerente Técnico de Proyectos, Subrogante, en el cual delega como Coordinador de Sistema de Quejas a la Arq. María Belén Jara, Profesional Externo y textualmente manifiesta: *", para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones: Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables. Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma".*

De conformidad con los artículos 9 y 21 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, LOEP; y, dando cumplimiento al artículo 1 de la Resolución del Directorio No.DIR-CIEP-009-2023, de fecha 20 de julio de 2023, los miembros del Directorio de Empresa, Resuelven: *"DESIGNAR al señor Mgs. Marco Vinicio Cedeño Guerra, como GERENTE GENERAL, de la Empresa Pública Creamos Infraestructura EP".*

Mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2024-0071-M, de fecha 04 de enero de 2023, suscrito por la Arq. Alejandra Lara Andrade, Gerente Técnico de Proyectos, en el cual delega como Coordinador de Sistema de Quejas al Ing. Darwin Jhosue Monar, Especialista de Planillas y Expediente y textualmente manifiesta: ", para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones:
Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables. Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma".

2.- OBJETIVO. -

Presentar los informes periódicos mensuales sobre el mecanismo de gestión de quejas implementado en la EP, y puesto a disposición en la página web de Creamos Infraestructura EP para los beneficiarios de las soluciones habitacionales ejecutadas en el marco del proyecto de la EP, construidas por parte de la Empresa Pública Creamos Infraestructura EP, a fin de atender las quejas de carácter técnico constructivo, y tomar las acciones correctivas, que garanticen que la entrega de las soluciones habitacionales se efectúe en óptimas condiciones.

3.- DESARROLLO. –

3.1. TABLA CONSOLIDADO DE NÚMERO DE QUEJAS SEGÚN MODALIDAD, TIPO DE QUEJA Y PRIORIDAD

El sistema de gestión de quejas se puso a disposición de los beneficiarios en general en la página web de la EPCPT, desde el 24 de septiembre del 2020.

Durante el mes de **marzo de 2024**, no se registró quejas constructivas de vivienda en los diferentes formularios de quejas según la modalidad:

Modalidad: Página Web

En el mes de **marzo de 2024**, no existen quejas constructivas una vez revisada en la pagina web.

Modalidad: Otros especificados en la matriz de quejas CVEP

Durante el mes de **marzo de 2024**, no se registraron quejas constructivas.

3.2. TABLA CONSOLIDADO DE NÚMERO DE QUEJAS POR ESTADO, RESPONSABLES, TIEMPO DE GESTIÓN Y SOLUCION ACORDADA.

Durante el mes de **marzo de 2024**, no se registran quejas constructivas por parte de beneficiarios de vivienda.

En relación al Contrato GEN-OB-EPCPT-18-2019:

El administrador del contrato notifica al contratista la delegación como administrador del contrato, a su vez adjunta los formatos de actas de uso y ocupación, formulario de quejas y capacitación de digestor. Se delega al Mgs. Nelson Antonio Reinoso Peñafiel como como técnico que no ha intervenido en el proceso de ejecución del proyecto del Contrato GEN-OB-EPCPT-18-2019. para la suscripción de Acta Entrega Provisional..

3.3. DOCUMENTOS VERIFICABLES DE COMUNICACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Durante el mes de **marzo de 2024**, no se registran quejas constructivas por parte de beneficiarios de vivienda.

En relación al Contrato GEN-OB-EPCPT-18-2019:

1. Mediante Memorando Nro. CIEP-GG-2024-0071-M de fecha 08 de marzo de 2024, se delega al Mgs. Nelson Antonio Reinoso Peñafiel como como técnico que no ha intervenido en el proceso de ejecución del proyecto del Contrato GEN-OB-EPCPT-18-2019. para la suscripción de Acta Entrega Provisional.
2. Mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2024-0732-M de fecha 18 de marzo de 2024, el Ing. Ruben Stalin Zapata Espinosa notifica al contratista la delegación como administrador del contrato, a su vez adjunta los formatos de actas de uso y ocupación, formulario de quejas y capacitación de digestor.

COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS EPCPT:



Firmado electrónicamente por:
DARWIN JHOSUE MONAR
CARRASCO

FIRMA: _____

NOMBRE: Ing. Darwin Jhosue Monar C.
Especialista de Planillas y Expediente 1

REPORTE DE IMPLEMENTACIÓN DEL MECANISMO DE QUEJAS CIEP

Coordinador del Sistema: Ing. Darwin Jhosue Monar C.		Tipo de reporte: Mensual - ABRIL2024	
Fecha: 6 de mayo de 2024		Nro.: 004	
1.- ANTECEDENTES. -			
<p>El Reglamento Operativo del Programa (ROP), establece en el numeral 5.23 como parte del proceso de entrega de soluciones habitacionales, que la <i>"... entrega de las viviendas se realizará mediante un Acta de Entrega Recepción de Uso y Ocupación y Vivienda, suscrita entre la EP constructora o el constructor privado, el MIDUVI (por medio de la Oficina Técnica y de Prestación de Servicios) y el beneficiario. En el Acta se deberá establecer el mecanismo de gestión de quejas..."</i>.</p>			
<p>Mediante memorando EPCPT-GT-2020-2037-M del 24 de septiembre del 2020 se designa como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS a la Arq. Carla Capito, Analista Técnica, para que realice reportes mensuales de la Implementación del Mecanismo de Quejas de la EPCPT.</p>			
<p>Mediante Memorando Nro. EPCPT-GT-2021-0085-M de fecha 13 de enero de 2021 se designa como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS a la Arq. Cindy Montes, Profesional Externo, para que realice reportes mensuales de la Implementación del Mecanismo de Quejas de la EPCPT.</p>			
<p>Mediante documento Oficio Nro. MIDUVI-PEV-2021-0062-O de fecha 14 de abril de 2021, suscrito por Mgs. Vinicio Antonio Aguirre Fonseca Coordinador General del Equipo de Gestión Soluciones de vivienda para Hogares Pobres y Vulnerables, cumple en informar que luego de la revisión del reporte del mecanismo de gestión de quejas correspondiente al mes de marzo de 2021 se evidencia que ha existido un reporte de una solicitud de una ciudadana que solicita la asignación de una vivienda ,obteniendo como resultado que la EP CPT registre que la queja no es procedente, por lo que solicita disponer a quien corresponda que, de presentarse nuevas solicitudes de asignación de vivienda o de similares características, estas sean direccionadas oficialmente a la Subsecretaría de Vivienda / Gerencia de Vivienda Rural y Urbano Marginal, a fin de que las instancias competentes efectúen las gestiones correspondientes con los ciudadanos requirentes, de manera que las personas reciban la respuesta institucional.</p>			
<p>Mediante documento Memorando Nro. EPCPT-GTP-2022-0194-M de fecha 04 de febrero de 2022, suscrito por el Mgs. Julio Alfredo Vásquez Quinteros Gerente Técnico De Proyectos, <i>informa a la Arq. Cindy Beatriz Montes Carrasco su DELEGACIÓN TEMPORAL como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS.</i></p>			
<p>Mediante Memorando Nro. EPCPT-GTP-2022-0331-M de fecha 16 de febrero del 2022 se designa como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS a la Arq. Gabriela Marín, Profesional Externo, para que realice reportes mensuales de la Implementación del Mecanismo de Quejas de la EPCPT.</p>			
<p>Mediante Memorando Nro. EPCPT-GTP-2022-1370-M de fecha 17 de mayo de 2022, suscrito por el suscrito por el Mgs. Julio Alfredo Vásquez Quinteros Gerente Técnico De Proyectos, textualmente manifiesta: <i>"Por lo antes expuesto, cumpro con informar su DELEGACIÓN de las siguientes actividades: - COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS, para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones: Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de</i></p>			

quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables. Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma”.

Mediante Decreto Ejecutivo No. 417 del 05 de mayo de 2022, se ha procedido a la modificación de la denominación de la Empresa Pública Casa Para Todos EP por “Creamos Vivienda EP”.

Mediante Memorando Nro. CVEP-GTP-2022-1935-M de fecha 12 de julio de 2022, suscrito por el suscrito por el Mgs. Julio Alfredo Vásquez Quinteros Gerente Técnico De Proyectos, delega como Coordinador de Sistema de Quejas a la Arq. María Belén Jara, Profesional Externo y textualmente manifiesta: *“Por lo antes expuesto, cumplo con informar su DELEGACIÓN de las siguientes actividades: - COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS, para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones: Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables. Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma”.*

Mediante Decreto Ejecutivo Nro. 0605 del 28 de noviembre de 2022, suscrito por el Señor presidente Constitucional de la República Guillermo Lasso Mendoza, en el cual decreta: *“Artículo. 1 .- En el Decreto Ejecutivo No. 622 de 17 marzo de 2015, publicado en el Registrado Oficial Suplemento No. 474 de 7 de abril de 2015 efectúese las siguiente reformas:
a. Modifíquese la denominación de la empresa publica Creamos Vivienda EP por “ Creamos Infraestructura EP”. El énfasis es exógeno del texto original.(...)”*

Resaltando la disposición final:

“El presente decreto Ejecutivo entrará en vigencia a partir de la presente fecha (28 de noviembre de 2022), sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial. (...)”.

Mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2023-3207-M de fecha 30 de junio de 2023, la Dirección de Ejecución y Control, notificó a la Coordinación General Administrativa Financiera, con copia a la Arq. María Belén Jara, Profesional Externo, la terminación del contrato civil de prestación de servicios profesionales de la Arq. María Belén Jara.

Mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2023-3243-M, de fecha 01 de julio de 2023, suscrito por el Mgs. Joffre Soto Salas, Gerente Técnico de Proyectos, Subrogante, en el cual delega como Coordinador de Sistema de Quejas a la Arq. María Belén Jara, Profesional Externo y textualmente manifiesta: *“, para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones: Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables. Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma”.*

De conformidad con los artículos 9 y 21 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, LOEP; y, dando cumplimiento al artículo 1 de la Resolución del Directorio No.DIR-CIEP-009-2023, de fecha 20 de julio de 2023, los miembros del Directorio de Empresa, Resuelven: *“DESIGNAR al señor Mgs. Marco Vinicio Cedeño Guerra, como GERENTE GENERAL, de la Empresa Pública Creamos Infraestructura EP”.*

Mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2024-0071-M, de fecha 04 de enero de 2023, suscrito por la Arq. Alejandra Lara Andrade, Gerente Técnico de Proyectos, en el cual delega como Coordinador de Sistema de Quejas al Ing. Darwin Jhosue Monar, Especialista de Planillas y Expediente y textualmente manifiesta: "*para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones: Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables. Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma*".

2.- OBJETIVO. -

Presentar los informes periódicos mensuales sobre el mecanismo de gestión de quejas implementado en la EP, y puesto a disposición en la página web de Creamos Infraestructura EP para los beneficiarios de las soluciones habitacionales ejecutadas en el marco del proyecto de la EP, construidas por parte de la Empresa Pública Creamos Infraestructura EP, a fin de atender las quejas de carácter técnico constructivo, y tomar las acciones correctivas, que garanticen que la entrega de las soluciones habitacionales se efectúe en óptimas condiciones.

3.- DESARROLLO. –

3.1. TABLA CONSOLIDADO DE NÚMERO DE QUEJAS SEGÚN MODALIDAD, TIPO DE QUEJA Y PRIORIDAD

El sistema de gestión de quejas se puso a disposición de los beneficiarios en general en la página web de la EPCPT, desde el 24 de septiembre del 2020.

Durante el mes de **abril de 2024**, se registró una queja constructiva de vivienda en los diferentes formularios de quejas según la modalidad:

Modalidad: Página Web

En el mes de **abril de 2024**, existen una quejas constructiva una vez revisada en la pagina web.

1. Contrato 029-2022, la señora PEÑA CAMPODONICO MONICA GISELA portadora de la cédula 1200813051, informa de observaciones en piso, cubierta, cocina, puertas, baño y varios.

Modalidad: Otros especificados en la matriz de quejas CVEP

Durante el mes de **abril de 2024**, no se registraron quejas constructivas.

3.2. TABLA CONSOLIDADO DE NÚMERO DE QUEJAS POR ESTADO, RESPONSABLES, TIEMPO DE GESTIÓN Y SOLUCION ACORDADA.

Durante el mes de **abril de 2024**, se registran quejas constructivas por parte de beneficiarios de vivienda.

En relación al Contrato GEN-OB-EPCPT-18-2019:

Actualmente se encuentra en proceso de coordinación para la visita técnica que se tiene programado para el mes de mayo a las viviendas del contrato, revisión de la planilla de obra, para posterior suscribir el acta de entrega recepción provisional.

En relación al Contrato 029-2022:

La señora PEÑA CAMPODONICO MONICA GISELA portadora de la cédula 1200813051, informa mediante el sistema de quejas de la pagina web observaciones en piso, cubierta, cocina, puertas, baño y varios, se notifico a la administradora del contrato la Arq. Gabriela Buchelly para que en coordinación con fiscalización realicen una visita la vivienda para constatar las quejas y proceder con la corrección de las mismas.

Además se informa, que se reporta que en e meses de noviembre de 2023 la suscripción de las siguientes actas de Entrega Recepción Provisional de los siguientes contratos:

- Contrato con el código: 029-2023, con sus respectivas actas de Uso y Ocupación de vivienda firmadas el 16 de abril de 2024 y no presentan quejas.
- Contrato con el código: 044-2022, con sus respectivas actas de Uso y Ocupación de vivienda firmadas el 30 de abril de 2024 y no presentan quejas.
- Contrato con el código: 035-2022, con sus respectivas actas de Uso y Ocupación de vivienda firmadas el 30 de abril de 2024 y no presentan quejas.

3.3. DOCUMENTOS VERIFICABLES DE COMUNICACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Durante el mes de **abril de 2024**, se registra una quejas constructivas por parte de beneficiarios de vivienda.

En relación al Contrato 029-2022:

1. Mediante el sistema de quejas la señora PEÑA CAMPODONICO MONICA GISELA, reporta observaciones sobre su vivienda y adjunta el oficio Nro. 2024-03-22.
2. Mediante memorando Nro. CIEP-GTP-2024-1183-M se notifico a la administradora sobre la queja reportada.

COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS EPCPT:



Firmado electrónicamente por:
DARWIN JHOSUE MONAR
CARRASCO

FIRMA: _____

NOMBRE: Ing. Darwin Jhosue Monar C.
Especialista de Planillas y Expediente 1

REPORTE DE IMPLEMENTACIÓN DEL MECANISMO DE QUEJAS CIEP

Coordinador del Sistema: Ing. Darwin Jhosue Monar C. **Tipo de reporte:** Mensual - MAYO 2024

Fecha: 7 de junio de 2024

Nro.: 005

1.- ANTECEDENTES. -

El Reglamento Operativo del Programa (ROP), establece en el numeral 5.23 como parte del proceso de entrega de soluciones habitacionales, que la *"... entrega de las viviendas se realizará mediante un Acta de Entrega Recepción de Uso y Ocupación y Vivienda, suscrita entre la EP constructora o el constructor privado, el MIDUVI (por medio de la Oficina Técnica y de Prestación de Servicios) y el beneficiario. En el Acta se deberá establecer el mecanismo de gestión de quejas..."*.

Mediante memorando EPCPT-GT-2020-2037-M del 24 de septiembre del 2020 se designa como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS a la Arq. Carla Capito, Analista Técnica, para que realice reportes mensuales de la Implementación del Mecanismo de Quejas de la EPCPT.

Mediante Memorando Nro. EPCPT-GT-2021-0085-M de fecha 13 de enero de 2021 se designa como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS a la Arq. Cindy Montes, Profesional Externo, para que realice reportes mensuales de la Implementación del Mecanismo de Quejas de la EPCPT.

Mediante documento Oficio Nro. MIDUVI-PEV-2021-0062-O de fecha 14 de abril de 2021, suscrito por Mgs. Vinicio Antonio Aguirre Fonseca Coordinador General del Equipo de Gestión Soluciones de vivienda para Hogares Pobres y Vulnerables, cumple en informar que luego de la revisión del reporte del mecanismo de gestión de quejas correspondiente al mes de marzo de 2021 se evidencia que ha existido un reporte de una solicitud de una ciudadana que solicita la asignación de una vivienda ,obteniendo como resultado que la EP CPT registre que la queja no es procedente, por lo que solicita disponer a quien corresponda que, de presentarse nuevas solicitudes de asignación de vivienda o de similares características, estas sean direccionadas oficialmente a la Subsecretaría de Vivienda / Gerencia de Vivienda Rural y Urbano Marginal, a fin de que las instancias competentes efectúen las gestiones correspondientes con los ciudadanos requirentes, de manera que las personas reciban la respuesta institucional.

Mediante documento Memorando Nro. EPCPT-GTP-2022-0194-M de fecha 04 de febrero de 2022, suscrito por el Mgs. Julio Alfredo Vásquez Quinteros Gerente Técnico De Proyectos, *informa a la Arq. Cindy Beatriz Montes Carrasco su DELEGACIÓN TEMPORAL como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS.*

Mediante Memorando Nro. EPCPT-GTP-2022-0331-M de fecha 16 de febrero del 2022 se designa como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS a la Arq. Gabriela Marín, Profesional Externo, para que realice reportes mensuales de la Implementación del Mecanismo de Quejas de la EPCPT.

Mediante Memorando Nro. EPCPT-GTP-2022-1370-M de fecha 17 de mayo de 2022, suscrito por el suscrito por el Mgs. Julio Alfredo Vásquez Quinteros Gerente Técnico De Proyectos, textualmente manifiesta: *"Por lo antes expuesto, cumpro con informar su DELEGACIÓN de las siguientes actividades: - COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS, para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones: Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de*

quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables. Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma".

Mediante Decreto Ejecutivo No. 417 del 05 de mayo de 2022, se ha procedido a la modificación de la denominación de la Empresa Pública Casa Para Todos EP por "Creamos Vivienda EP".

Mediante Memorando Nro. CVEP-GTP-2022-1935-M de fecha 12 de julio de 2022, suscrito por el suscrito por el Mgs. Julio Alfredo Vásquez Quinteros Gerente Técnico De Proyectos, delega como Coordinador de Sistema de Quejas a la Arq. María Belén Jara, Profesional Externo y textualmente manifiesta: *"Por lo antes expuesto, cumplo con informar su DELEGACIÓN de las siguientes actividades: - COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS, para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones: Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables. Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma".*

Mediante Decreto Ejecutivo Nro. 0605 del 28 de noviembre de 2022, suscrito por el Señor presidente Constitucional de la República Guillermo Lasso Mendoza, en el cual decreta: *"Artículo. 1 .- En el Decreto Ejecutivo No. 622 de 17 marzo de 2015, publicado en el Registrado Oficial Suplemento No. 474 de 7 de abril de 2015 efectúese las siguiente reformas:*
a. Modifíquese la denominación de la empresa publica Creamos Vivienda EP por " Creamos Infraestructura EP". El énfasis es exógeno del texto original.(...)"

Resaltando la disposición final:

"El presente decreto Ejecutivo entrará en vigencia a partir de la presente fecha (28 de noviembre de 2022), sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial. (...)"

Mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2023-3207-M de fecha 30 de junio de 2023, la Dirección de Ejecución y Control, notificó a la Coordinación General Administrativa Financiera, con copia a la Arq. María Belén Jara, Profesional Externo, la terminación del contrato civil de prestación de servicios profesionales de la Arq. María Belén Jara.

Mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2023-3243-M, de fecha 01 de julio de 2023, suscrito por el Mgs. Joffre Soto Salas, Gerente Técnico de Proyectos, Subrogante, en el cual delega como Coordinador de Sistema de Quejas a la Arq. María Belén Jara, Profesional Externo y textualmente manifiesta: *", para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones: Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables. Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma".*

De conformidad con los artículos 9 y 21 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, LOEP; y, dando cumplimiento al artículo 1 de la Resolución del Directorio No.DIR-CIEP-009-2023, de fecha 20 de julio de 2023, los miembros del Directorio de Empresa, Resuelven: *"DESIGNAR al señor Mgs. Marco Vinicio Cedeño Guerra, como GERENTE GENERAL, de la Empresa Pública Creamos Infraestructura EP".*

Mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2024-0071-M, de fecha 04 de enero de 2023, suscrito por la Arq. Alejandra Lara Andrade, Gerente Técnico de Proyectos, en el cual delega como Coordinador de Sistema de Quejas al Ing. Darwin Jhosue Monar, Especialista de Planillas y Expediente y textualmente manifiesta: ", para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones:
Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables. Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma".

2.- OBJETIVO. -

Presentar los informes periódicos mensuales sobre el mecanismo de gestión de quejas implementado en la EP, y puesto a disposición en la página web de Creamos Infraestructura EP para los beneficiarios de las soluciones habitacionales ejecutadas en el marco del proyecto de la EP, construidas por parte de la Empresa Pública Creamos Infraestructura EP, a fin de atender las quejas de carácter técnico constructivo, y tomar las acciones correctivas, que garanticen que la entrega de las soluciones habitacionales se efectúe en óptimas condiciones.

3.- DESARROLLO. –

3.1. TABLA CONSOLIDADO DE NÚMERO DE QUEJAS SEGÚN MODALIDAD, TIPO DE QUEJA Y PRIORIDAD

El sistema de gestión de quejas se puso a disposición de los beneficiarios en general en la página web de la EPCPT, desde el 24 de septiembre del 2020.

Durante el mes de **mayo de 2024**, no se registraron quejas constructivas de las viviendas en los diferentes formularios de quejas según la modalidad:

Modalidad: Página Web

En el mes de **mayo de 2024**, no existen quejas constructiva una vez revisada en la pagina web.

Modalidad: Otros especificados en la matriz de quejas CVEP

Durante el mes de **mayo de 2024**, no se registraron quejas constructivas.

3.2. TABLA CONSOLIDADO DE NÚMERO DE QUEJAS POR ESTADO, RESPONSABLES, TIEMPO DE GESTIÓN Y SOLUCION ACORDADA.

Durante el mes de **mayo de 2024**, no se registran quejas constructivas por parte de beneficiarios de vivienda.

En relación al Contrato GEN-OB-EPCPT-18-2019:

Actualmente se encuentra en proceso de recolección de firmas para las actas de uso y ocupación, se realizó cambio de administrador de contratos.

En relación al Contrato 029-2022:

Mediante sistema de quejas de la página web, la señora PEÑA CAMPODONICO MONICA GISELA, reporta el 5/4/2024, remite observaciones encontradas en la casa, piso, cubierta, cocina, puertas, baño y varios. Adjunta oficio Nro. 2024-03-22. Se le envió a la administradora arq. Gabriela Buchelli mediante CIEP-GTP-2024-1183-M, y hasta la fecha no se dio respuesta, debido al cambio de administrador se le envió la queja al actual administrador mediante CIEP-GTP-2024-1588-M.

3.3. DOCUMENTOS VERIFICABLES DE COMUNICACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Durante el mes de **mayo de 2024**, no se registran una quejas constructivas por parte de beneficiarios de vivienda.

En relación al Contrato 029-2022:

1. Mediante el sistema de quejas la señora PEÑA CAMPODONICO MONICA GISELA, reporta observaciones sobre su vivienda y adjunta el oficio Nro. 2024-03-22.
2. Mediante memorando Nro. CIEP-GTP-2024-1183-M se notificó a la administradora sobre la queja reportada.
3. Mediante memorando Nro. CIEP-GTP-2024-1588-M se notificó al nuevo administrador sobre la queja reportada.

COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS EPCPT:



Firmado electrónicamente por:
DARWIN JHOSUE MONAR
CARRASCO

FIRMA: _____

NOMBRE: Ing. Darwin Jhosue Monar C.
Especialista de Planillas y Expediente 1

REPORTE DE IMPLEMENTACIÓN DEL MECANISMO DE QUEJAS CIEP

Coordinador del Sistema: Ing. Santiago Melo R. **Tipo de reporte:** Mensual - JUNIO 2024

Fecha: 23 de julio de 2024

Nro.: 006

1.- ANTECEDENTES. -

El Reglamento Operativo del Programa (ROP), establece en el numeral 5.23 como parte del proceso de entrega de soluciones habitacionales, que la "... entrega de las viviendas se realizará mediante un Acta de Entrega Recepción de Uso y Ocupación y Vivienda, suscrita entre la EP constructora o el constructor privado, el MIDUVI (por medio de la Oficina Técnica y de Prestación de Servicios) y el beneficiario. En el Acta se deberá establecer el mecanismo de gestión de quejas...".

Mediante memorando EPCPT-GT-2020-2037-M del 24 de septiembre del 2020 se designa como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS a la Arq. Carla Capito, Analista Técnica, para que realice reportes mensuales de la Implementación del Mecanismo de Quejas de la EPCPT.

Mediante Memorando Nro. EPCPT-GT-2021-0085-M de fecha 13 de enero de 2021 se designa como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS a la Arq. Cindy Montes, Profesional Externo, para que realice reportes mensuales de la Implementación del Mecanismo de Quejas de la EPCPT.

Mediante documento Oficio Nro. MIDUVI-PEV-2021-0062-O de fecha 14 de abril de 2021, suscrito por Mgs. Vinicio Antonio Aguirre Fonseca Coordinador General del Equipo de Gestión Soluciones de vivienda para Hogares Pobres y Vulnerables, cumple en informar que luego de la revisión del reporte del mecanismo de gestión de quejas correspondiente al mes de marzo de 2021 se evidencia que ha existido un reporte de una solicitud de una ciudadana que solicita la asignación de una vivienda, obteniendo como resultado que la EP CPT registre que la queja no es procedente, por lo que solicita disponer a quien corresponda que, de presentarse nuevas solicitudes de asignación de vivienda o de similares características, estas sean direccionadas oficialmente a la Subsecretaría de Vivienda / Gerencia de Vivienda Rural y Urbano Marginal, a fin de que las instancias competentes efectúen las gestiones correspondientes con los ciudadanos requirentes, de manera que las personas reciban la respuesta institucional.

Mediante documento Memorando Nro. EPCPT-GTP-2022-0194-M de fecha 04 de febrero de 2022, suscrito por el Mgs. Julio Alfredo Vásquez Quinteros Gerente Técnico De Proyectos, informa a la Arq. Cindy Beatriz Montes Carrasco su DELEGACIÓN TEMPORAL como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS.

Mediante Memorando Nro. EPCPT-GTP-2022-0331-M de fecha 16 de febrero del 2022 se designa como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS a la Arq. Gabriela Marín, Profesional Externo, para que realice reportes mensuales de la Implementación del Mecanismo de Quejas de la EPCPT.

Mediante Memorando Nro. EPCPT-GTP-2022-1370-M de fecha 17 de mayo de 2022, suscrito por el suscrito por el Mgs. Julio Alfredo Vásquez Quinteros Gerente Técnico De Proyectos, textualmente manifiesta: "Por lo antes expuesto, cumpro con informar su DELEGACIÓN de las siguientes actividades: - COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS, para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones: Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de

quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables. Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma".

Mediante Decreto Ejecutivo No. 417 del 05 de mayo de 2022, se ha procedido a la modificación de la denominación de la Empresa Pública Casa Para Todos EP por "Creamos Vivienda EP".

Mediante Memorando Nro. CVEP-GTP-2022-1935-M de fecha 12 de julio de 2022, suscrito por el suscrito por el Mgs. Julio Alfredo Vásquez Quinteros Gerente Técnico De Proyectos, delega como Coordinador de Sistema de Quejas a la Arq. María Belén Jara, Profesional Externo y textualmente manifiesta: *"Por lo antes expuesto, cumplo con informar su DELEGACIÓN de las siguientes actividades: - COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS, para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones: Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables. Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma".*

Mediante Decreto Ejecutivo Nro. 0605 del 28 de noviembre de 2022, suscrito por el Señor presidente Constitucional de la República Guillermo Lasso Mendoza, en el cual decreta:

"Artículo. 1.- En el Decreto Ejecutivo No. 622 de 17 marzo de 2015, publicado en el Registrado Oficial Suplemento No. 474 de 7 de abril de 2015 efectúese las siguientes reformas:

a. Modifíquese la denominación de la empresa pública Creamos Vivienda EP por "Creamos Infraestructura EP". El énfasis es exógeno del texto original. (...)"

Resaltando la disposición final:

"El presente decreto Ejecutivo entrará en vigencia a partir de la presente fecha (28 de noviembre de 2022), sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial. (...)"

Mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2023-3207-M de fecha 30 de junio de 2023, la Dirección de Ejecución y Control, notificó a la Coordinación General Administrativa Financiera, con copia a la Arq. María Belén Jara, Profesional Externo, la terminación del contrato civil de prestación de servicios profesionales de la Arq. María Belén Jara.

Mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2023-3243-M, de fecha 01 de julio de 2023, suscrito por el Mgs. Joffre Soto Salas, Gerente Técnico de Proyectos, Subrogante, en el cual delega como Coordinador de Sistema de Quejas a la Arq. María Belén Jara, Profesional Externo y textualmente manifiesta: *", para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones:*

Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables. Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma".

De conformidad con los artículos 9 y 21 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, LOEP; y, dando cumplimiento al artículo 1 de la Resolución del Directorio No.DIR-CIEP-009-2023, de fecha 20 de julio de 2023, los miembros del Directorio de Empresa, Resuelven: *"DESIGNAR al señor Mgs. Marco Vinicio Cedeño Guerra, como GERENTE GENERAL, de la Empresa Pública Creamos Infraestructura EP".*

Mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2024-0071-M, de fecha 04 de enero de 2024, suscrito por la Arq. Alejandra Lara Andrade, Gerente Técnico de Proyectos, en el cual delega como Coordinador de Sistema de Quejas al Ing. Darwin Jhosue Monar, Especialista de Planillas y Expediente y textualmente manifiesta: "*para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones: Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables. Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma*".

Mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2024-2088-M, de fecha 18 de julio de 2024, suscrito por el Mgs. Pedro Ricardo Arévalo González, Gerente Técnico de Proyectos, en el cual delega como Coordinador de Sistema de Gestión de Quejas al Ing. Santiago Martín Melo Ruiz, Especialista de Planillas y Expedientes y textualmente manifiesta:

"(...) para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones:

*-Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes.
-Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables.*

Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma (...)".

2.- OBJETIVO. -

Presentar los informes periódicos mensuales sobre el mecanismo de gestión de quejas implementado en la EP, y puesto a disposición en la página web de Creamos Infraestructura EP para los beneficiarios de las soluciones habitacionales ejecutadas en el marco del proyecto de la EP, construidas por parte de la Empresa Pública Creamos Infraestructura EP, a fin de atender las quejas de carácter técnico constructivo, y tomar las acciones correctivas, que garanticen que la entrega de las soluciones habitacionales se efectúe en óptimas condiciones.

3.- DESARROLLO. -

3.1. TABLA CONSOLIDADO DE NÚMERO DE QUEJAS SEGÚN MODALIDAD, TIPO DE QUEJA Y PRIORIDAD

El sistema de gestión de quejas se puso a disposición de los beneficiarios en general en la página web de la EPCPT, desde el 24 de septiembre del 2020.

Durante el mes de **junio de 2024**, no se registraron quejas constructivas de las viviendas en los diferentes formularios de quejas según la modalidad:

Modalidad: Página Web

En el mes de **junio de 2024** no existen quejas constructivas, una vez revisada en la página web.

Modalidad: Otros especificados en la matriz de quejas CVEP

Durante el mes de **junio de 2024**, no se registraron quejas constructivas.

3.2. TABLA CONSOLIDADA DE NÚMERO DE QUEJAS POR ESTADO, RESPONSABLES, TIEMPO DE GESTIÓN Y SOLUCION ACORDADA.

Durante el mes de **junio de 2024**, no se registran quejas constructivas por parte de beneficiarios de vivienda.

En relación al Contrato GEN-OB-EPCPT-18-2019:

Actualmente se encuentra en proceso de recolección de firmas para las actas de uso y ocupación, Ya se cuenta con acta entrega recepción provisional firmado el 30 de junio de 2024.

En relación al Contrato 029-2022:

Mediante sistema de quejas de la pagina web, la señora PEÑA CAMPODONICO MONICA GISELA, reporta el 5/4/2024, remite observaciones encontradas en la casa, piso, cubierta, cocina, puertas, baño y varios. Adjunta oficio Nro. 2024-03-22. Se le envió a la administradora arq. Gabriela Buchelli mediante CIEP-GTP-2024-1183-M, y hasta la fecha no se dio respuesta, debido al cambio de administrador se le envió la queja al actual administrador mediante CIEP-GTP-2024-1588-M; Se realizó la solicitud del informe con respecto a la solicitud mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2024-1624-M al Arq. Ricardo Mondello (Fiscalizador)

3.3. DOCUMENTOS VERIFICABLES DE COMUNICACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Durante el mes de **junio de 2024**, no se registran quejas constructivas por parte de beneficiarios de vivienda.

En relación al Contrato 029-2022:

1. Mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2024-1624-M de 9 de junio al Arq. Ricardo Mondello, solicitando el informe de la solicitud

COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS EPCPT:



Firmado electrónicamente por:
SANTIAGO MARTIN
MELO RUIZ

FIRMA: _____

NOMBRE: Ing. Santiago Melo R.

Especialista de Planillas y Expediente 1

REPORTE DE IMPLEMENTACIÓN DEL MECANISMO DE QUEJAS CIEP

Coordinador del Sistema: Ing. Santiago Melo R. **Tipo de reporte:** Mensual - JULIO 2024

Fecha: 21 de agosto de 2024

Nro.: 007

1.- ANTECEDENTES. -

El Reglamento Operativo del Programa (ROP), establece en el numeral 5.23 como parte del proceso de entrega de soluciones habitacionales, que la "... entrega de las viviendas se realizará mediante un Acta de Entrega Recepción de Uso y Ocupación y Vivienda, suscrita entre la EP constructora o el constructor privado, el MIDUVI (por medio de la Oficina Técnica y de Prestación de Servicios) y el beneficiario. En el Acta se deberá establecer el mecanismo de gestión de quejas...".

Mediante memorando EPCPT-GT-2020-2037-M del 24 de septiembre del 2020 se designa como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS a la Arq. Carla Capito, Analista Técnica, para que realice reportes mensuales de la Implementación del Mecanismo de Quejas de la EPCPT.

Mediante Memorando Nro. EPCPT-GT-2021-0085-M de fecha 13 de enero de 2021 se designa como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS a la Arq. Cindy Montes, Profesional Externo, para que realice reportes mensuales de la Implementación del Mecanismo de Quejas de la EPCPT.

Mediante documento Oficio Nro. MIDUVI-PEV-2021-0062-O de fecha 14 de abril de 2021, suscrito por Mgs. Vinicio Antonio Aguirre Fonseca Coordinador General del Equipo de Gestión Soluciones de vivienda para Hogares Pobres y Vulnerables, cumple en informar que luego de la revisión del reporte del mecanismo de gestión de quejas correspondiente al mes de marzo de 2021 se evidencia que ha existido un reporte de una solicitud de una ciudadana que solicita la asignación de una vivienda ,obteniendo como resultado que la EP CPT registre que la queja no es procedente, por lo que solicita disponer a quien corresponda que, de presentarse nuevas solicitudes de asignación de vivienda o de similares características, estas sean direccionadas oficialmente a la Subsecretaría de Vivienda / Gerencia de Vivienda Rural y Urbano Marginal, a fin de que las instancias competentes efectúen las gestiones correspondientes con los ciudadanos requirientes, de manera que las personas reciban la respuesta institucional.

Mediante documento Memorando Nro. EPCPT-GTP-2022-0194-M de fecha 04 de febrero de 2022, suscrito por el Mgs. Julio Alfredo Vásquez Quinteros Gerente Técnico De Proyectos, informa a la Arq. Cindy Beatriz Montes Carrasco su DELEGACIÓN TEMPORAL como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS.

Mediante Memorando Nro. EPCPT-GTP-2022-0331-M de fecha 16 de febrero del 2022 se designa como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS a la Arq. Gabriela Marín, Profesional Externo, para que realice reportes mensuales de la Implementación del Mecanismo de Quejas de la EPCPT.

Mediante Memorando Nro. EPCPT-GTP-2022-1370-M de fecha 17 de mayo de 2022, suscrito por el suscrito por el Mgs. Julio Alfredo Vásquez Quinteros Gerente Técnico De Proyectos, textualmente manifiesta: "Por lo antes expuesto, cumpla con informar su DELEGACIÓN de las siguientes actividades: - COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS, para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones: Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables.

Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma”.

Mediante Decreto Ejecutivo No. 417 del 05 de mayo de 2022, se ha procedido a la modificación de la denominación de la Empresa Pública Casa Para Todos EP por “Creamos Vivienda EP”.

Mediante Memorando Nro. CVEP-GTP-2022-1935-M de fecha 12 de julio de 2022, suscrito por el suscrito por el Mgs. Julio Alfredo Vásquez Quinteros Gerente Técnico De Proyectos, delega como Coordinador de Sistema de Quejas a la Arq. María Belén Jara, Profesional Externo y textualmente manifiesta: *“Por lo antes expuesto, cumpro con informar su DELEGACIÓN de las siguientes actividades: - COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS, para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones: Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables. Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma”.*

Mediante Decreto Ejecutivo Nro. 0605 del 28 de noviembre de 2022, suscrito por el Señor presidente Constitucional de la República Guillermo Lasso Mendoza, en el cual decreta:

“Artículo. 1.- En el Decreto Ejecutivo No. 622 de 17 marzo de 2015, publicado en el Registrado Oficial Suplemento No. 474 de 7 de abril de 2015 efectúese las siguientes reformas:

a. Modifíquese la denominación de la empresa pública Creamos Vivienda EP por “Creamos Infraestructura EP”. El énfasis es exógeno del texto original. (...)”

Resaltando la disposición final:

“El presente decreto Ejecutivo entrará en vigencia a partir de la presente fecha (28 de noviembre de 2022), sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial. (...)”.

Mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2023-3207-M de fecha 30 de junio de 2023, la Dirección de Ejecución y Control, notificó a la Coordinación General Administrativa Financiera, con copia a la Arq. María Belén Jara, Profesional Externo, la terminación del contrato civil de prestación de servicios profesionales de la Arq. María Belén Jara.

Mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2023-3243-M, de fecha 01 de julio de 2023, suscrito por el Mgs. Joffre Soto Salas, Gerente Técnico de Proyectos, Subrogante, en el cual delega como Coordinador de Sistema de Quejas a la Arq. María Belén Jara, Profesional Externo y textualmente manifiesta: *“, para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones:*

Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables. Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma”.

De conformidad con los artículos 9 y 21 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, LOEP; y, dando cumplimiento al artículo 1 de la Resolución del Directorio No.DIR-CIEP-009-2023, de fecha 20 de julio de 2023, los miembros del Directorio de Empresa, Resuelven: *“DESIGNAR al señor Mgs. Marco Vinicio Cedeño Guerra, como GERENTE GENERAL, de la Empresa Pública Creamos Infraestructura EP”.*

Mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2024-0071-M, de fecha 04 de enero de 2024, suscrito por la Arq. Alejandra Lara Andrade, Gerente Técnico de Proyectos, en el cual delega como Coordinador de Sistema de Quejas al Ing. Darwin Jhosue Monar, Especialista de Planillas y Expediente y textualmente manifiesta: "*para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones:*

Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables. Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma".

Mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2024-2088-M, de fecha 18 de julio de 2024, suscrito por el Mgs. Pedro Ricardo Arévalo González, Gerente Técnico de Proyectos, en el cual delega como Coordinador de Sistema de Gestión de Quejas al Ing. Santiago Martín Melo Ruiz, Especialista de Planillas y Expedientes y textualmente manifiesta: "*(...) para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones:*

-Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. -Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables.

Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma (...)"

2.- OBJETIVO. -

Presentar los informes periódicos mensuales sobre el mecanismo de gestión de quejas implementado en la EP, y puesto a disposición en la página web de Creamos Infraestructura EP para los beneficiarios de las soluciones habitacionales ejecutadas en el marco del proyecto de la EP, construidas por parte de la Empresa Pública Creamos Infraestructura EP, a fin de atender las quejas de carácter técnico constructivo, y tomar las acciones correctivas, que garanticen que la entrega de las soluciones habitacionales se efectúe en óptimas condiciones.

3.- DESARROLLO. -

3.1. TABLA CONSOLIDADO DE NÚMERO DE QUEJAS SEGÚN MODALIDAD, TIPO DE QUEJA Y PRIORIDAD

El sistema de gestión de quejas se puso a disposición de los beneficiarios en general en la página web de la EPCPT, desde el 24 de septiembre del 2020.

Durante el mes de **julio de 2024**, no se registraron quejas constructivas de las viviendas en los diferentes formularios de quejas según la modalidad:

Modalidad: Página Web

En el mes de **julio de 2024** no existen quejas constructivas, una vez revisada en la página web.

Modalidad: Otros especificados en la matriz de quejas CVEP

Durante el mes de **julio de 2024**, no se registraron quejas constructivas.

3.2. TABLA CONSOLIDADA DE NÚMERO DE QUEJAS POR ESTADO, RESPONSABLES, TIEMPO DE GESTIÓN Y SOLUCIÓN ACORDADA.

Durante el mes de **julio de 2024**, no se registran quejas constructivas por parte de beneficiarios de vivienda.

En relación al Contrato 029-2022:

Mediante sistema de quejas de la página web, la señora PEÑA CAMPODONICO MONICA GISELA, reporta el 5/4/2024, remite observaciones encontradas en la casa, piso, cubierta, cocina, puertas, baño y varios. Adjunta oficio Nro. 2024-03-22. Se le envió a la administradora Arq. Gabriela Buchelli mediante CIEP-GTP-2024-1183-M, y hasta la fecha no se dio respuesta, debido al cambio de administrador se le envió la queja al actual administrador mediante CIEP-GTP-2024-1588-M; Se realizó la solicitud del informe con respecto a la solicitud mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2024-1624-M al Arq. Ricardo Mondello (Fiscalizador); aún no se tiene respuesta del mismo; se realizará una insistencia en el mes de agosto en caso de no contar con el informe del Fiscalizador hasta finales de Julio.

3.3. DOCUMENTOS VERIFICABLES DE COMUNICACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Durante el mes de **julio de 2024**, no se registran quejas constructivas por parte de beneficiarios de vivienda.

COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS CIEP:



Firmado electrónicamente por:
SANTIAGO MARTIN
MELO RUIZ

FIRMA: _____

NOMBRE: Ing. Santiago Melo R.

Especialista de Planillas y Expediente 1

REPORTE DE IMPLEMENTACIÓN DEL MECANISMO DE QUEJAS CIEP

Coordinador del Sistema: Ing. Santiago Melo R. **Tipo de reporte:** Mensual - AGOSTO 2024

Fecha: 4 de septiembre de 2024

Nro.: 008

1.- ANTECEDENTES. -

El Reglamento Operativo del Programa (ROP), establece en el numeral 5.23 como parte del proceso de entrega de soluciones habitacionales, que la "... entrega de las viviendas se realizará mediante un Acta de Entrega Recepción de Uso y Ocupación y Vivienda, suscrita entre la EP constructora o el constructor privado, el MIDUVI (por medio de la Oficina Técnica y de Prestación de Servicios) y el beneficiario. En el Acta se deberá establecer el mecanismo de gestión de quejas...".

Mediante memorando EPCPT-GT-2020-2037-M del 24 de septiembre del 2020 se designa como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS a la Arq. Carla Capito, Analista Técnica, para que realice reportes mensuales de la Implementación del Mecanismo de Quejas de la EPCPT.

Mediante Memorando Nro. EPCPT-GT-2021-0085-M de fecha 13 de enero de 2021 se designa como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS a la Arq. Cindy Montes, Profesional Externo, para que realice reportes mensuales de la Implementación del Mecanismo de Quejas de la EPCPT.

Mediante documento Oficio Nro. MIDUVI-PEV-2021-0062-O de fecha 14 de abril de 2021, suscrito por Mgs. Vinicio Antonio Aguirre Fonseca Coordinador General del Equipo de Gestión Soluciones de vivienda para Hogares Pobres y Vulnerables, cumple en informar que luego de la revisión del reporte del mecanismo de gestión de quejas correspondiente al mes de marzo de 2021 se evidencia que ha existido un reporte de una solicitud de una ciudadana que solicita la asignación de una vivienda ,obteniendo como resultado que la EP CPT registre que la queja no es procedente, por lo que solicita disponer a quien corresponda que, de presentarse nuevas solicitudes de asignación de vivienda o de similares características, estas sean direccionadas oficialmente a la Subsecretaría de Vivienda / Gerencia de Vivienda Rural y Urbano Marginal, a fin de que las instancias competentes efectúen las gestiones correspondientes con los ciudadanos requirientes, de manera que las personas reciban la respuesta institucional.

Mediante documento Memorando Nro. EPCPT-GTP-2022-0194-M de fecha 04 de febrero de 2022, suscrito por el Mgs. Julio Alfredo Vásquez Quinteros Gerente Técnico De Proyectos, informa a la Arq. Cindy Beatriz Montes Carrasco su DELEGACIÓN TEMPORAL como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS.

Mediante Memorando Nro. EPCPT-GTP-2022-0331-M de fecha 16 de febrero del 2022 se designa como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS a la Arq. Gabriela Marín, Profesional Externo, para que realice reportes mensuales de la Implementación del Mecanismo de Quejas de la EPCPT.

Mediante Memorando Nro. EPCPT-GTP-2022-1370-M de fecha 17 de mayo de 2022, suscrito por el suscrito por el Mgs. Julio Alfredo Vásquez Quinteros Gerente Técnico De Proyectos, textualmente manifiesta: "Por lo antes expuesto, cumpla con informar su DELEGACIÓN de las siguientes actividades: - COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS, para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones: Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables.

Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma”.

Mediante Decreto Ejecutivo No. 417 del 05 de mayo de 2022, se ha procedido a la modificación de la denominación de la Empresa Pública Casa Para Todos EP por “Creamos Vivienda EP”.

Mediante Memorando Nro. CVEP-GTP-2022-1935-M de fecha 12 de julio de 2022, suscrito por el suscrito por el Mgs. Julio Alfredo Vásquez Quinteros Gerente Técnico De Proyectos, delega como Coordinador de Sistema de Quejas a la Arq. María Belén Jara, Profesional Externo y textualmente manifiesta: *“Por lo antes expuesto, cumplo con informar su DELEGACIÓN de las siguientes actividades: - COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS, para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones: Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables. Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma”.*

Mediante Decreto Ejecutivo Nro. 0605 del 28 de noviembre de 2022, suscrito por el Señor presidente Constitucional de la República Guillermo Lasso Mendoza, en el cual decreta:

“Artículo. 1.- En el Decreto Ejecutivo No. 622 de 17 marzo de 2015, publicado en el Registrado Oficial Suplemento No. 474 de 7 de abril de 2015 efectúese las siguientes reformas:

a. Modifíquese la denominación de la empresa pública Creamos Vivienda EP por “Creamos Infraestructura EP”. El énfasis es exógeno del texto original. (...)”

Resaltando la disposición final:

“El presente decreto Ejecutivo entrará en vigencia a partir de la presente fecha (28 de noviembre de 2022), sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial. (...)”.

Mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2023-3207-M de fecha 30 de junio de 2023, la Dirección de Ejecución y Control, notificó a la Coordinación General Administrativa Financiera, con copia a la Arq. María Belén Jara, Profesional Externo, la terminación del contrato civil de prestación de servicios profesionales de la Arq. María Belén Jara.

Mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2023-3243-M, de fecha 01 de julio de 2023, suscrito por el Mgs. Joffre Soto Salas, Gerente Técnico de Proyectos, Subrogante, en el cual delega como Coordinador de Sistema de Quejas a la Arq. María Belén Jara, Profesional Externo y textualmente manifiesta: *“, para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones:*

Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables. Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma”.

De conformidad con los artículos 9 y 21 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, LOEP; y, dando cumplimiento al artículo 1 de la Resolución del Directorio No.DIR-CIEP-009-2023, de fecha 20 de julio de 2023, los miembros del Directorio de Empresa, Resuelven: *“DESIGNAR al señor Mgs. Marco Vinicio Cedeño Guerra, como GERENTE GENERAL, de la Empresa Pública Creamos Infraestructura EP”.*

Mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2024-0071-M, de fecha 04 de enero de 2024, suscrito por la Arq. Alejandra Lara Andrade, Gerente Técnico de Proyectos, en el cual delega como Coordinador de Sistema de Quejas al Ing. Darwin Jhosue Monar, Especialista de Planillas y Expediente y textualmente manifiesta: "*para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones:*

Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables. Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma".

Mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2024-2088-M, de fecha 18 de julio de 2024, suscrito por el Mgs. Pedro Ricardo Arévalo González, Gerente Técnico de Proyectos, en el cual delega como Coordinador de Sistema de Gestión de Quejas al Ing. Santiago Martín Melo Ruiz, Especialista de Planillas y Expedientes y textualmente manifiesta: "*(...) para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones:*

-Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. -Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables.

Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma (...)"

2.- OBJETIVO. -

Presentar los informes periódicos mensuales sobre el mecanismo de gestión de quejas implementado en la EP, y puesto a disposición en la página web de Creamos Infraestructura EP para los beneficiarios de las soluciones habitacionales ejecutadas en el marco del proyecto de la EP, construidas por parte de la Empresa Pública Creamos Infraestructura EP, a fin de atender las quejas de carácter técnico constructivo, y tomar las acciones correctivas, que garanticen que la entrega de las soluciones habitacionales se efectúe en óptimas condiciones.

3.- DESARROLLO. -

3.1. TABLA CONSOLIDADO DE NÚMERO DE QUEJAS SEGÚN MODALIDAD, TIPO DE QUEJA Y PRIORIDAD

El sistema de gestión de quejas se puso a disposición de los beneficiarios en general en la página web de Creamos Infraestructura EP (Antiguo EPCPT), desde el 24 de septiembre del 2020.

Durante el mes de **agosto de 2024**, no se registraron quejas constructivas de las viviendas en los diferentes formularios de quejas según la modalidad:

Modalidad: Página Web

En el mes de **agosto de 2024** no existen quejas constructivas, una vez revisada en la página web.

Modalidad: Otros especificados en la matriz de quejas CVEP

Durante el mes de **agosto de 2024**, no se registraron quejas constructivas.

3.2. TABLA CONSOLIDADA DE NÚMERO DE QUEJAS POR ESTADO, RESPONSABLES, TIEMPO DE GESTIÓN Y SOLUCION ACORDADA.

Durante el mes de **agosto de 2024**, no se registran quejas constructivas por parte de beneficiarios de vivienda.

En relación al Contrato 029-2022:

Mediante sistema de quejas de la página web, la señora PEÑA CAMPODONICO MONICA GISELA, reporta el 5/4/2024, remite observaciones encontradas en la casa, piso, cubierta, cocina, puertas, baño y varios. Adjunta oficio Nro. 2024-03-22. Se le envió a la administradora Arq. Gabriela Buchelli mediante CIEP-GTP-2024-1183-M, y hasta la fecha no se dio respuesta, debido al cambio de administrador se le envió la queja al actual administrador mediante CIEP-GTP-2024-1588-M; Se realizó la solicitud del informe con respecto a la solicitud mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2024-1624-M al Arq. Ricardo Mondello (Fiscalizador); se realizó la primera insistencia mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2024-2257-M al Fiscalizador con respecto a la queja; El Arq. Ricardo Mondello (Fiscalizador) envía el Oficio Nro. CIEP-GTP-2024-0660-O, al administrador de contrato, quien a su vez envía el Memorando Nro. CIEP-GTP-2024-2479-M, en el que indica que: "(...) me permito entregar el informe técnico Nro:CIEP-AGMA-FISC-029-2022-20240806-001 de 06 de agosto de 2024 sobre la beneficiara Monica Peña.

3.3. DOCUMENTOS VERIFICABLES DE COMUNICACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Durante el mes de **agosto de 2024**, no se registran quejas constructivas por parte de beneficiarios de vivienda.

En relación al Contrato 029-2022:

- ciep-gtp-2024-1624-m_quejas_a_fisca.pdf
- ciep-gtp-2024-2257-m.pdf
- image2024-08-05-124908.pdf
- l_contrato_029-2022-creamos_infraestructuras_rev3-signed-signed-signed_signed0140901001722882504.rar
- ciep-agma-fisc-029-2022-20240806-001_signed.rar
- carta-compromiso-pago-breacker-signed.pdf

COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS CIEP:



Firmado electrónicamente por:
SANTIAGO MARTIN
MELO RUIZ

FIRMA: _____

NOMBRE: Ing. Santiago Melo R.

Especialista de Planillas y Expediente 1

REPORTE DE IMPLEMENTACIÓN DEL MECANISMO DE QUEJAS CIEP

Coordinador del Sistema: Ing. Santiago Melo R. **Tipo de reporte:** Mensual - SEPTIEMBRE 2024

Fecha: 10 de octubre de 2024

Nro.: 009

1.- ANTECEDENTES. -

El Reglamento Operativo del Programa (ROP), establece en el numeral 5.23 como parte del proceso de entrega de soluciones habitacionales, que la "... entrega de las viviendas se realizará mediante un Acta de Entrega Recepción de Uso y Ocupación y Vivienda, suscrita entre la EP constructora o el constructor privado, el MIDUVI (por medio de la Oficina Técnica y de Prestación de Servicios) y el beneficiario. En el Acta se deberá establecer el mecanismo de gestión de quejas...".

Mediante memorando EPCPT-GT-2020-2037-M del 24 de septiembre del 2020 se designa como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS a la Arq. Carla Capito, Analista Técnica, para que realice reportes mensuales de la Implementación del Mecanismo de Quejas de la EPCPT.

Mediante Memorando Nro. EPCPT-GT-2021-0085-M de fecha 13 de enero de 2021 se designa como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS a la Arq. Cindy Montes, Profesional Externo, para que realice reportes mensuales de la Implementación del Mecanismo de Quejas de la EPCPT.

Mediante documento Oficio Nro. MIDUVI-PEV-2021-0062-O de fecha 14 de abril de 2021, suscrito por Mgs. Vinicio Antonio Aguirre Fonseca Coordinador General del Equipo de Gestión Soluciones de vivienda para Hogares Pobres y Vulnerables, cumple en informar que luego de la revisión del reporte del mecanismo de gestión de quejas correspondiente al mes de marzo de 2021 se evidencia que ha existido un reporte de una solicitud de una ciudadana que solicita la asignación de una vivienda ,obteniendo como resultado que la EP CPT registre que la queja no es procedente, por lo que solicita disponer a quien corresponda que, de presentarse nuevas solicitudes de asignación de vivienda o de similares características, estas sean direccionadas oficialmente a la Subsecretaría de Vivienda / Gerencia de Vivienda Rural y Urbano Marginal, a fin de que las instancias competentes efectúen las gestiones correspondientes con los ciudadanos requirientes, de manera que las personas reciban la respuesta institucional.

Mediante documento Memorando Nro. EPCPT-GTP-2022-0194-M de fecha 04 de febrero de 2022, suscrito por el Mgs. Julio Alfredo Vásquez Quinteros Gerente Técnico De Proyectos, informa a la Arq. Cindy Beatriz Montes Carrasco su DELEGACIÓN TEMPORAL como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS.

Mediante Memorando Nro. EPCPT-GTP-2022-0331-M de fecha 16 de febrero del 2022 se designa como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS a la Arq. Gabriela Marín, Profesional Externo, para que realice reportes mensuales de la Implementación del Mecanismo de Quejas de la EPCPT.

Mediante Memorando Nro. EPCPT-GTP-2022-1370-M de fecha 17 de mayo de 2022, suscrito por el suscrito por el Mgs. Julio Alfredo Vásquez Quinteros Gerente Técnico De Proyectos, textualmente manifiesta: "Por lo antes expuesto, cumpla con informar su DELEGACIÓN de las siguientes actividades: - COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS, para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones: Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables.

Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma”.

Mediante Decreto Ejecutivo No. 417 del 05 de mayo de 2022, se ha procedido a la modificación de la denominación de la Empresa Pública Casa Para Todos EP por “Creamos Vivienda EP”.

Mediante Memorando Nro. CVEP-GTP-2022-1935-M de fecha 12 de julio de 2022, suscrito por el suscrito por el Mgs. Julio Alfredo Vásquez Quinteros Gerente Técnico De Proyectos, delega como Coordinador de Sistema de Quejas a la Arq. María Belén Jara, Profesional Externo y textualmente manifiesta: *"Por lo antes expuesto, cumplo con informar su DELEGACIÓN de las siguientes actividades: - COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS, para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones: Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables. Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma”.*

Mediante Decreto Ejecutivo Nro. 0605 del 28 de noviembre de 2022, suscrito por el Señor presidente Constitucional de la República Guillermo Lasso Mendoza, en el cual decreta:

"Artículo. 1.- En el Decreto Ejecutivo No. 622 de 17 marzo de 2015, publicado en el Registrado Oficial Suplemento No. 474 de 7 de abril de 2015 efectúese las siguientes reformas:

a. Modifíquese la denominación de la empresa pública Creamos Vivienda EP por "Creamos Infraestructura EP". El énfasis es exógeno del texto original. (...)"

Resaltando la disposición final:

"El presente decreto Ejecutivo entrará en vigencia a partir de la presente fecha (28 de noviembre de 2022), sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial. (...)"

Mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2023-3207-M de fecha 30 de junio de 2023, la Dirección de Ejecución y Control, notificó a la Coordinación General Administrativa Financiera, con copia a la Arq. María Belén Jara, Profesional Externo, la terminación del contrato civil de prestación de servicios profesionales de la Arq. María Belén Jara.

Mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2023-3243-M, de fecha 01 de julio de 2023, suscrito por el Mgs. Joffre Soto Salas, Gerente Técnico de Proyectos, Subrogante, en el cual delega como Coordinador de Sistema de Quejas a la Arq. María Belén Jara, Profesional Externo y textualmente manifiesta: *" , para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones:*

Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables. Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma”.

De conformidad con los artículos 9 y 21 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, LOEP; y, dando cumplimiento al artículo 1 de la Resolución del Directorio No.DIR-CIEP-009-2023, de fecha 20 de julio de 2023, los miembros del Directorio de Empresa, Resuelven: *"DESIGNAR al señor Mgs. Marco Vinicio Cedeño Guerra, como GERENTE GENERAL, de la Empresa Pública Creamos Infraestructura EP”.*

Mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2024-0071-M, de fecha 04 de enero de 2024, suscrito por la Arq. Alejandra Lara Andrade, Gerente Técnico de Proyectos, en el cual delega como Coordinador de Sistema de Quejas al Ing. Darwin Jhosue Monar, Especialista de Planillas y Expediente y textualmente manifiesta: "*para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones:*

Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables. Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma".

Mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2024-2088-M, de fecha 18 de julio de 2024, suscrito por el Mgs. Pedro Ricardo Arévalo González, Gerente Técnico de Proyectos, en el cual delega como Coordinador de Sistema de Gestión de Quejas al Ing. Santiago Martín Melo Ruiz, Especialista de Planillas y Expedientes y textualmente manifiesta: "*(...) para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones:*

-Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. -Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables.

Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma (...)"

2.- OBJETIVO. -

Presentar los informes periódicos mensuales sobre el mecanismo de gestión de quejas implementado en la EP, y puesto a disposición en la página web de Creamos Infraestructura EP para los beneficiarios de las soluciones habitacionales ejecutadas en el marco del proyecto de la EP, construidas por parte de la Empresa Pública Creamos Infraestructura EP, a fin de atender las quejas de carácter técnico constructivo, y tomar las acciones correctivas, que garanticen que la entrega de las soluciones habitacionales se efectúe en óptimas condiciones.

3.- DESARROLLO. -

3.1. TABLA CONSOLIDADO DE NÚMERO DE QUEJAS SEGÚN MODALIDAD, TIPO DE QUEJA Y PRIORIDAD

El sistema de gestión de quejas se puso a disposición de los beneficiarios en general en la página web de Creamos Infraestructura EP (Antiguo EPCPT), desde el 24 de septiembre del 2020.

Durante el mes de **septiembre de 2024**, no se registraron quejas constructivas de las viviendas en los diferentes formularios de quejas según la modalidad:

Modalidad: Página Web

En el mes de **septiembre de 2024** no existen quejas constructivas, una vez revisada en la página web.

Modalidad: Otros especificados en la matriz de quejas CVEP

Durante el mes de **septiembre de 2024**, no se registraron quejas constructivas.

3.2. TABLA CONSOLIDADA DE NÚMERO DE QUEJAS POR ESTADO, RESPONSABLES, TIEMPO DE GESTIÓN Y SOLUCIÓN ACORDADA.

Durante el mes de **septiembre de 2024**, no se registran quejas constructivas por parte de beneficiarios de vivienda.

3.3. DOCUMENTOS VERIFICABLES DE COMUNICACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Durante el mes de **septiembre de 2024**, no se registran quejas constructivas por parte de beneficiarios de vivienda.

COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS CIEP:



Firmado electrónicamente por:
SANTIAGO MARTIN
MELO RUIZ

FIRMA: _____

NOMBRE: Ing. Santiago Melo R.
Especialista de Planillas y Expediente 1

REPORTE DE IMPLEMENTACIÓN DEL MECANISMO DE QUEJAS CIEP

Coordinadora del Sistema: Arq. Paula Kamila
Rueda Saá

Tipo de reporte: Mensual - OCTUBRE 2024

Fecha: 21 de noviembre de 2024

Nro.: 010

1.- ANTECEDENTES. -

El Reglamento Operativo del Programa (ROP), establece en el numeral 5.23 como parte del proceso de entrega de soluciones habitacionales, que la "... entrega de las viviendas se realizará mediante un Acta de Entrega Recepción de Uso y Ocupación y Vivienda, suscrita entre la EP constructora o el constructor privado, el MIDUVI (por medio de la Oficina Técnica y de Prestación de Servicios) y el beneficiario. En el Acta se deberá establecer el mecanismo de gestión de quejas...".

Mediante memorando EPCPT-GT-2020-2037-M del 24 de septiembre del 2020 se designa como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS a la Arq. Carla Capito, Analista Técnica, para que realice reportes mensuales de la Implementación del Mecanismo de Quejas de la EPCPT.

Mediante Memorando Nro. EPCPT-GT-2021-0085-M de fecha 13 de enero de 2021 se designa como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS a la Arq. Cindy Montes, Profesional Externo, para que realice reportes mensuales de la Implementación del Mecanismo de Quejas de la EPCPT.

Mediante documento Oficio Nro. MIDUVI-PEV-2021-0062-O de fecha 14 de abril de 2021, suscrito por Mgs. Vinicio Antonio Aguirre Fonseca Coordinador General del Equipo de Gestión Soluciones de vivienda para Hogares Pobres y Vulnerables, cumple en informar que luego de la revisión del reporte del mecanismo de gestión de quejas correspondiente al mes de marzo de 2021 se evidencia que ha existido un reporte de una solicitud de una ciudadana que solicita la asignación de una vivienda ,obteniendo como resultado que la EP CPT registre que la queja no es procedente, por lo que solicita disponer a quien corresponda que, de presentarse nuevas solicitudes de asignación de vivienda o de similares características, estas sean direccionadas oficialmente a la Subsecretaría de Vivienda / Gerencia de Vivienda Rural y Urbano Marginal, a fin de que las instancias competentes efectúen las gestiones correspondientes con los ciudadanos requirientes, de manera que las personas reciban la respuesta institucional.

Mediante documento Memorando Nro. EPCPT-GTP-2022-0194-M de fecha 04 de febrero de 2022, suscrito por el Mgs. Julio Alfredo Vásquez Quinteros Gerente Técnico De Proyectos, informa a la Arq. Cindy Beatriz Montes Carrasco su DELEGACIÓN TEMPORAL como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS.

Mediante Memorando Nro. EPCPT-GTP-2022-0331-M de fecha 16 de febrero del 2022 se designa como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS a la Arq. Gabriela Marín, Profesional Externo, para que realice reportes mensuales de la Implementación del Mecanismo de Quejas de la EPCPT.

Mediante Memorando Nro. EPCPT-GTP-2022-1370-M de fecha 17 de mayo de 2022, suscrito por el suscrito por el Mgs. Julio Alfredo Vásquez Quinteros Gerente Técnico De Proyectos, textualmente manifiesta: "Por lo antes expuesto, cumpro con informar su DELEGACIÓN de las siguientes actividades: - COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS, para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones: Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables.



Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma”.

Mediante Decreto Ejecutivo No. 417 del 05 de mayo de 2022, se ha procedido a la modificación de la denominación de la Empresa Pública Casa Para Todos EP por “Creamos Vivienda EP”.

Mediante Memorando Nro. CVEP-GTP-2022-1935-M de fecha 12 de julio de 2022, suscrito por el suscrito por el Mgs. Julio Alfredo Vásquez Quinteros Gerente Técnico De Proyectos, delega como Coordinador de Sistema de Quejas a la Arq. María Belén Jara, Profesional Externo y textualmente manifiesta: *“Por lo antes expuesto, cumplo con informar su DELEGACIÓN de las siguientes actividades: - COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS, para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones: Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables. Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma”.*

Mediante Decreto Ejecutivo Nro. 0605 del 28 de noviembre de 2022, suscrito por el Señor presidente Constitucional de la República Guillermo Lasso Mendoza, en el cual decreta:

“Artículo. 1.- En el Decreto Ejecutivo No. 622 de 17 marzo de 2015, publicado en el Registrado Oficial Suplemento No. 474 de 7 de abril de 2015 efectúese las siguientes reformas:

a. Modifíquese la denominación de la empresa pública Creamos Vivienda EP por “Creamos Infraestructura EP”. El énfasis es exógeno del texto original. (...)”

Resaltando la disposición final:

“El presente decreto Ejecutivo entrará en vigencia a partir de la presente fecha (28 de noviembre de 2022), sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial. (...)”.

Mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2023-3207-M de fecha 30 de junio de 2023, la Dirección de Ejecución y Control, notificó a la Coordinación General Administrativa Financiera, con copia a la Arq. María Belén Jara, Profesional Externo, la terminación del contrato civil de prestación de servicios profesionales de la Arq. María Belén Jara.

Mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2023-3243-M, de fecha 01 de julio de 2023, suscrito por el Mgs. Joffre Soto Salas, Gerente Técnico de Proyectos, Subrogante, en el cual delega como Coordinador de Sistema de Quejas a la Arq. María Belén Jara, Profesional Externo y textualmente manifiesta: *“, para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones:*

Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables. Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma”.

De conformidad con los artículos 9 y 21 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, LOEP; y, dando cumplimiento al artículo 1 de la Resolución del Directorio No.DIR-CIEP-009-2023, de fecha 20 de julio de 2023, los miembros del Directorio de Empresa, Resuelven: *“DESIGNAR al señor Mgs. Marco Vinicio Cedeño Guerra, como GERENTE GENERAL, de la Empresa Pública Creamos Infraestructura EP”.*

Mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2024-0071-M, de fecha 04 de enero de 2024, suscrito por la Arq. Alejandra Lara Andrade, Gerente Técnico de Proyectos, en el cual delega como Coordinador de Sistema de Quejas al Ing. Darwin Jhosue Monar, Especialista de Planillas y Expediente y textualmente manifiesta: "*para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones:*

Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables. Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma".

Mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2024-2088-M, de fecha 18 de julio de 2024, suscrito por el Mgs. Pedro Ricardo Arévalo González, Gerente Técnico de Proyectos, en el cual delega como Coordinador de Sistema de Gestión de Quejas al Ing. Santiago Martín Melo Ruiz, Especialista de Planillas y Expedientes y textualmente manifiesta: "*(...) para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones:*

-Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. -Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables.

Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma (...)"

Mediante Memorando Nro. VDUEP-GTP-2024-3951-M, de fecha 20 de noviembre de 2024, suscrito por la Mgs. Kiura Ninoska Santamaria Loor, Gerente Técnica de Proyectos, en el cual delega como Coordinadora de Sistema de Gestión de Quejas a la Arq. Paula Kamila Rueda Saá, Técnico Administrativo 1 y textualmente manifiesta:

"(...) Al respecto por medio de la presente, pongo en conocimiento su DELEGACIÓN de las siguientes actividades:

COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS para viviendas 1A y 1B, para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones:

*- Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes.
- Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables.*

Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma (...)"

2.- OBJETIVO. -

Presentar los informes periódicos mensuales sobre el mecanismo de gestión de quejas implementado en la EP, y puesto a disposición en la página web de Creamos Infraestructura EP para los beneficiarios de las soluciones habitacionales ejecutadas en el marco del proyecto de la EP, construidas por parte de la Empresa Pública Creamos Infraestructura EP, a fin de atender las quejas de carácter técnico constructivo, y tomar las acciones correctivas, que garanticen que la entrega de las soluciones habitacionales se efectúe en óptimas condiciones.



3. - DESARROLLO.-

3.1. TABLA CONSOLIDADO DE NÚMERO DE QUEJAS SEGÚN MODALIDAD, TIPO DE QUEJA Y PRIORIDAD

El sistema de gestión de quejas se puso a disposición de los beneficiarios en general en la página web de Empresa Pública de Vivienda y Desarrollo Urbano (Antiguo Creamos Infraestructura EP), desde el 24 de septiembre del 2020.

Durante el mes de **octubre de 2024**, no se registraron quejas constructivas de las viviendas en los diferentes formularios de quejas según la modalidad:

Modalidad: Página Web

En el mes de **octubre de 2024** no existen quejas constructivas, una vez revisada en la página web.

Modalidad: Otros especificados en la matriz de quejas CVEP

Durante el mes de **octubre de 2024**, no se registraron quejas constructivas.

TABLA CONSOLIDADA DE NÚMERO DE QUEJAS POR ESTADO, RESPONSABLES, TIEMPO DE GESTIÓN Y SOLUCIÓN ACORDADA.

Durante el mes de **octubre de 2024**, no se registran quejas constructivas por parte de beneficiarios de vivienda.

3.2. DOCUMENTOS VERIFICABLES DE COMUNICACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Durante el mes de **octubre de 2024**, no se registran quejas constructivas por parte de beneficiarios de vivienda.

En relación al contrato 010-2023:

Se encuentra con Acta Entrega Recepción Provisional suscrita con fecha 07 de octubre del 2024.

En relación al contrato 044-2022:

Se encuentra con Acta Entrega Recepción Definitiva suscrita con fecha 23 de octubre del 2024.

COORDINADORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS CIEP:



Firmado electrónicamente por:
PAULA KAMILA RUEDA
SAA

FIRMA:

NOMBRE: Arq. Paula Kamila Rueda Saá.
Técnico Administrativo 1

REPORTE DE IMPLEMENTACIÓN DEL MECANISMO DE QUEJAS CIEP

Coordinadora del Sistema: Arq. Paula Kamila Rueda Saá

Tipo de reporte: Mensual - NOVIEMBRE 2024

Fecha: 10 de diciembre de 2024

Nro.: 011

1.- ANTECEDENTES. -

El Reglamento Operativo del Programa (ROP), establece en el numeral 5.23 como parte del proceso de entrega de soluciones habitacionales, que la *"... entrega de las viviendas se realizará mediante un Acta de Entrega Recepción de Uso y Ocupación y Vivienda, suscrita entre la EP constructora o el constructor privado, el MIDUVI (por medio de la Oficina Técnica y de Prestación de Servicios) y el beneficiario. En el Acta se deberá establecer el mecanismo de gestión de quejas..."*.

Mediante memorando EPCPT-GT-2020-2037-M del 24 de septiembre del 2020 se designa como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS a la Arq. Carla Capito, Analista Técnica, para que realice reportes mensuales de la Implementación del Mecanismo de Quejas de la EPCPT.

Mediante Memorando Nro. EPCPT-GT-2021-0085-M de fecha 13 de enero de 2021 se designa como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS a la Arq. Cindy Montes, Profesional Externo, para que realice reportes mensuales de la Implementación del Mecanismo de Quejas de la EPCPT.

Mediante documento Oficio Nro. MIDUVI-PEV-2021-0062-O de fecha 14 de abril de 2021, suscrito por Mgs. Vinicio Antonio Aguirre Fonseca Coordinador General del Equipo de Gestión Soluciones de vivienda para Hogares Pobres y Vulnerables, cumple en informar que luego de la revisión del reporte del mecanismo de gestión de quejas correspondiente al mes de marzo de 2021 se evidencia que ha existido un reporte de una solicitud de una ciudadana que solicita la asignación de una vivienda ,obteniendo como resultado que la EP CPT registre que la queja no es procedente, por lo que solicita disponer a quien corresponda que, de presentarse nuevas solicitudes de asignación de vivienda o de similares características, estas sean direccionadas oficialmente a la Subsecretaría de Vivienda / Gerencia de Vivienda Rural y Urbano Marginal, a fin de que las instancias competentes efectúen las gestiones correspondientes con los ciudadanos requirientes, de manera que las personas reciban la respuesta institucional.

Mediante documento Memorando Nro. EPCPT-GTP-2022-0194-M de fecha 04 de febrero de 2022, suscrito por el Mgs. Julio Alfredo Vásquez Quinteros Gerente Técnico De Proyectos, *informa a la Arq. Cindy Beatriz Montes Carrasco su DELEGACIÓN TEMPORAL como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS.*

Mediante Memorando Nro. EPCPT-GTP-2022-0331-M de fecha 16 de febrero del 2022 se designa como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS a la Arq. Gabriela Marín, Profesional Externo, para que realice reportes mensuales de la Implementación del Mecanismo de Quejas de la EPCPT.

Mediante Memorando Nro. EPCPT-GTP-2022-1370-M de fecha 17 de mayo de 2022, suscrito por el suscrito por el Mgs. Julio Alfredo Vásquez Quinteros Gerente Técnico De Proyectos, textualmente manifiesta: *"Por lo antes expuesto, cumpla con informar su DELEGACIÓN de las siguientes actividades: - COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS, para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones: Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables.*



Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma”.

Mediante Decreto Ejecutivo No. 417 del 05 de mayo de 2022, se ha procedido a la modificación de la denominación de la Empresa Pública Casa Para Todos EP por “Creamos Vivienda EP”.

Mediante Memorando Nro. CVEP-GTP-2022-1935-M de fecha 12 de julio de 2022, suscrito por el suscrito por el Mgs. Julio Alfredo Vásquez Quinteros Gerente Técnico De Proyectos, delega como Coordinador de Sistema de Quejas a la Arq. María Belén Jara, Profesional Externo y textualmente manifiesta: *“Por lo antes expuesto, cumplo con informar su DELEGACIÓN de las siguientes actividades: - COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS, para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones: Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables. Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma”.*

Mediante Decreto Ejecutivo Nro. 0605 del 28 de noviembre de 2022, suscrito por el Señor presidente Constitucional de la República Guillermo Lasso Mendoza, en el cual decreta:

“Artículo. 1.- En el Decreto Ejecutivo No. 622 de 17 marzo de 2015, publicado en el Registrado Oficial Suplemento No. 474 de 7 de abril de 2015 efectúese las siguientes reformas:

a. Modifíquese la denominación de la empresa pública Creamos Vivienda EP por “Creamos Infraestructura EP”. El énfasis es exógeno del texto original. (...)”

Resaltando la disposición final:

“El presente decreto Ejecutivo entrará en vigencia a partir de la presente fecha (28 de noviembre de 2022), sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial. (...)”.

Mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2023-3207-M de fecha 30 de junio de 2023, la Dirección de Ejecución y Control, notificó a la Coordinación General Administrativa Financiera, con copia a la Arq. María Belén Jara, Profesional Externo, la terminación del contrato civil de prestación de servicios profesionales de la Arq. María Belén Jara.

Mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2023-3243-M, de fecha 01 de julio de 2023, suscrito por el Mgs. Joffre Soto Salas, Gerente Técnico de Proyectos, Subrogante, en el cual delega como Coordinador de Sistema de Quejas a la Arq. María Belén Jara, Profesional Externo y textualmente manifiesta: *“, para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones:*

Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables. Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma”.

De conformidad con los artículos 9 y 21 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, LOEP; y, dando cumplimiento al artículo 1 de la Resolución del Directorio No.DIR-CIEP-009-2023, de fecha 20 de julio de 2023, los miembros del Directorio de Empresa, Resuelven: *“DESIGNAR al señor Mgs. Marco Vinicio Cedeño Guerra, como GERENTE GENERAL, de la Empresa Pública Creamos Infraestructura EP”.*

Mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2024-0071-M, de fecha 04 de enero de 2024, suscrito por la Arq. Alejandra Lara Andrade, Gerente Técnico de Proyectos, en el cual delega como Coordinador de Sistema de Quejas al Ing. Darwin Jhosue Monar, Especialista de Planillas y Expediente y textualmente manifiesta: "*para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones:*

Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables. Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma".

Mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2024-2088-M, de fecha 18 de julio de 2024, suscrito por el Mgs. Pedro Ricardo Arévalo González, Gerente Técnico de Proyectos, en el cual delega como Coordinador de Sistema de Gestión de Quejas al Ing. Santiago Martín Melo Ruiz, Especialista de Planillas y Expedientes y textualmente manifiesta: "*(...) para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones:*

-Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. -Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables.

Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma (...)".

Mediante Memorando Nro. VDUEP-GTP-2024-3951-M, de fecha 20 de noviembre de 2024, suscrito por la Mgs. Kiura Ninoska Santamaria Loor, Gerente Técnica de Proyectos, en el cual delega como Coordinadora de Sistema de Gestión de Quejas a la Arq. Paula Kamila Rueda Saá, Técnico Administrativo 1 y textualmente manifiesta:

"(...) Al respecto por medio de la presente, pongo en conocimiento su DELEGACIÓN de las siguientes actividades:

COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS para viviendas 1A y 1B, para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones:

*- Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes.
- Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables.*

Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma (...)".

2.- OBJETIVO. -

Presentar los informes periódicos mensuales sobre el mecanismo de gestión de quejas implementado en la EP, y puesto a disposición en la página web de Creamos Infraestructura EP para los beneficiarios de las soluciones habitacionales ejecutadas en el marco del proyecto de la EP, construidas por parte de la Empresa Pública Creamos Infraestructura EP, a fin de atender las quejas de carácter técnico constructivo, y tomar las acciones correctivas, que garanticen que la entrega de las soluciones habitacionales se efectúe en óptimas condiciones.

3. - DESARROLLO.-

3.1. TABLA CONSOLIDADO DE NÚMERO DE QUEJAS SEGÚN MODALIDAD, TIPO DE QUEJA Y PRIORIDAD

El sistema de gestión de quejas se puso a disposición de los beneficiarios en general en la página web de Empresa Pública de Vivienda y Desarrollo Urbano (Antiguo Creamos Infraestructura EP), desde el 24 de septiembre del 2020.

Durante el mes de **noviembre de 2024**, no se registraron quejas constructivas de las viviendas en los diferentes formularios de quejas según la modalidad:

Modalidad: Página Web

En el mes de **noviembre de 2024** no existen quejas constructivas, una vez revisada en la página web.

Modalidad: Otros especificados en la matriz de quejas CVEP

Durante el mes de **noviembre de 2024**, no se registraron quejas constructivas.

TABLA CONSOLIDADA DE NÚMERO DE QUEJAS POR ESTADO, RESPONSABLES, TIEMPO DE GESTIÓN Y SOLUCION ACORDADA.

Durante el mes de **noviembre de 2024**, no se registran quejas constructivas por parte de beneficiarios de vivienda.

3.2. DOCUMENTOS VERIFICABLES DE COMUNICACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Durante el mes de **noviembre de 2024**, no se registran quejas constructivas por parte de beneficiarios de vivienda.

COORDINADORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS CIEP:



Firmado electrónicamente por:
PAULA KAMILA RUEDA
SAA

FIRMA: _____

NOMBRE: Arq. Paula Kamila Rueda Saá.
Técnico Administrativo 1

REPORTE DE IMPLEMENTACIÓN DEL MECANISMO DE QUEJAS CIEP

Coordinador del Sistema: Ing. Santiago Martín Melo Ruiz

Fecha: 10 de enero de 2024

Tipo de reporte: Mensual - DICIEMBRE 2024

Nro.: 012

1.- ANTECEDENTES. -

El Reglamento Operativo del Programa (ROP), establece en el numeral 5.23 como parte del proceso de entrega de soluciones habitacionales, que la "... entrega de las viviendas se realizará mediante un Acta de Entrega Recepción de Uso y Ocupación y Vivienda, suscrita entre la EP constructora o el constructor privado, el MIDUVI (por medio de la Oficina Técnica y de Prestación de Servicios) y el beneficiario. En el Acta se deberá establecer el mecanismo de gestión de quejas...".

Mediante memorando EPCPT-GT-2020-2037-M del 24 de septiembre del 2020 se designa como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS a la Arq. Carla Capito, Analista Técnica, para que realice reportes mensuales de la Implementación del Mecanismo de Quejas de la EPCPT.

Mediante Memorando Nro. EPCPT-GT-2021-0085-M de fecha 13 de enero de 2021 se designa como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS a la Arq. Cindy Montes, Profesional Externo, para que realice reportes mensuales de la Implementación del Mecanismo de Quejas de la EPCPT.

Mediante documento Oficio Nro. MIDUVI-PEV-2021-0062-O de fecha 14 de abril de 2021, suscrito por Mgs. Vinicio Antonio Aguirre Fonseca Coordinador General del Equipo de Gestión Soluciones de vivienda para Hogares Pobres y Vulnerables, cumple en informar que luego de la revisión del reporte del mecanismo de gestión de quejas correspondiente al mes de marzo de 2021 se evidencia que ha existido un reporte de una solicitud de una ciudadana que solicita la asignación de una vivienda ,obteniendo como resultado que la EP CPT registre que la queja no es procedente, por lo que solicita disponer a quien corresponda que, de presentarse nuevas solicitudes de asignación de vivienda o de similares características, estas sean direccionadas oficialmente a la Subsecretaría de Vivienda / Gerencia de Vivienda Rural y Urbano Marginal, a fin de que las instancias competentes efectúen las gestiones correspondientes con los ciudadanos requirentes, de manera que las personas reciban la respuesta institucional.

Mediante documento Memorando Nro. EPCPT-GTP-2022-0194-M de fecha 04 de febrero de 2022, suscrito por el Mgs. Julio Alfredo Vásquez Quinteros Gerente Técnico De Proyectos, informa a la Arq. Cindy Beatriz Montes Carrasco su DELEGACIÓN TEMPORAL como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS.

Mediante Memorando Nro. EPCPT-GTP-2022-0331-M de fecha 16 de febrero del 2022 se designa como COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS a la Arq. Gabriela Marín, Profesional Externo, para que realice reportes mensuales de la Implementación del Mecanismo de Quejas de la EPCPT.

Mediante Memorando Nro. EPCPT-GTP-2022-1370-M de fecha 17 de mayo de 2022, suscrito por el suscrito por el Mgs. Julio Alfredo Vásquez Quinteros Gerente Técnico De Proyectos, textualmente manifiesta: "Por lo antes expuesto, cumpla con informar su DELEGACIÓN de las siguientes actividades: - COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS, para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones: Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables.

Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma”.

Mediante Decreto Ejecutivo No. 417 del 05 de mayo de 2022, se ha procedido a la modificación de la denominación de la Empresa Pública Casa Para Todos EP por “Creamos Vivienda EP”.

Mediante Memorando Nro. CVEP-GTP-2022-1935-M de fecha 12 de julio de 2022, suscrito por el suscrito por el Mgs. Julio Alfredo Vásquez Quinteros Gerente Técnico De Proyectos, delega como Coordinador de Sistema de Quejas a la Arq. María Belén Jara, Profesional Externo y textualmente manifiesta: *"Por lo antes expuesto, cumpla con informar su DELEGACIÓN de las siguientes actividades: - COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS, para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones: Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables. Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma”.*

Mediante Decreto Ejecutivo Nro. 0605 del 28 de noviembre de 2022, suscrito por el Señor presidente Constitucional de la República Guillermo Lasso Mendoza, en el cual decreta:

"Artículo. 1.- En el Decreto Ejecutivo No. 622 de 17 marzo de 2015, publicado en el Registrado Oficial Suplemento No. 474 de 7 de abril de 2015 efectúese las siguientes reformas:

a. Modifíquese la denominación de la empresa pública Creamos Vivienda EP por "Creamos Infraestructura EP". El énfasis es exógeno del texto original. (...)"

Resaltando la disposición final:

"El presente decreto Ejecutivo entrará en vigencia a partir de la presente fecha (28 de noviembre de 2022), sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial. (...)"

Mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2023-3207-M de fecha 30 de junio de 2023, la Dirección de Ejecución y Control, notificó a la Coordinación General Administrativa Financiera, con copia a la Arq. María Belén Jara, Profesional Externo, la terminación del contrato civil de prestación de servicios profesionales de la Arq. María Belén Jara.

Mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2023-3243-M, de fecha 01 de julio de 2023, suscrito por el Mgs. Joffre Soto Salas, Gerente Técnico de Proyectos, Subrogante, en el cual delega como Coordinador de Sistema de Quejas a la Arq. María Belén Jara, Profesional Externo y textualmente manifiesta: *" , para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones:*

Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables. Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma”.

De conformidad con los artículos 9 y 21 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, LOEP; y, dando cumplimiento al artículo 1 de la Resolución del Directorio No.DIR-CIEP-009-2023, de fecha 20 de julio de 2023, los miembros del Directorio de Empresa, Resuelven: *"DESIGNAR al señor Mgs. Marco Vinicio Cedeño Guerra, como GERENTE GENERAL, de la Empresa Pública Creamos Infraestructura EP”.*

Mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2024-0071-M, de fecha 04 de enero de 2024, suscrito por la Arq. Alejandra Lara Andrade, Gerente Técnico de Proyectos, en el cual delega como Coordinador de Sistema de Quejas al Ing. Darwin Jhosue Monar, Especialista de Planillas y Expediente y textualmente manifiesta: "*para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones:*

Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables. Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma".

Mediante Memorando Nro. CIEP-GTP-2024-2088-M, de fecha 18 de julio de 2024, suscrito por el Mgs. Pedro Ricardo Arévalo González, Gerente Técnico de Proyectos, en el cual delega como Coordinador de Sistema de Gestión de Quejas al Ing. Santiago Martín Melo Ruiz, Especialista de Planillas y Expedientes y textualmente manifiesta:
"(...) para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones:

-Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes. -Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables.

Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma (...)"

Mediante Memorando Nro. VDUEP-GTP-2024-3951-M, de fecha 20 de noviembre de 2024, suscrito por la Mgs. Kiura Ninoska Santamaria Loor, Gerente Técnica de Proyectos, en el cual delega como Coordinadora de Sistema de Gestión de Quejas a la Arq. Paula Kamila Rueda Saá, Técnico Administrativo 1 y textualmente manifiesta:

"(...) Al respecto por medio de la presente, pongo en conocimiento su DELEGACIÓN de las siguientes actividades:

COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS para viviendas 1A y 1B, para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones:

*- Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes.
- Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables.*

Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma (...)"

Mediante Memorando Nro. VDUEP-GTP-2025-0028-M, de fecha 08 de enero de 2025, suscrito por la Mgs. Kiura Ninoska Santamaria Loor, Gerente Técnica de Proyectos, en el cual delega como Coordinador de Sistema de Gestión de Quejas al Ing. Santiago Martín Melo Ruiz, Especialista de Planillas y Expedientes 1 y textualmente manifiesta:

"(...) Al respecto por medio de la presente, pongo en conocimiento su DELEGACIÓN de las siguientes actividades:

COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS para viviendas 1A y 1B, para lo cual, cumplirá al menos con las siguientes funciones:

- Presentación mensual de los reportes de quejas dentro de los primeros (10) días de cada mes.

- Reporte de implementación del mecanismo, señalando: tipo de quejas presentadas, tipos de atención brindada, prioridad de la atención al requerimiento, tiempos de atención, acciones tomadas, estado de atención, responsables.

Con la finalidad de dar cumplimiento a lo indicado, usted deberá realizar cortes en el sistema de quejas semanales con la finalidad de clasificar el tipo de queja, y dar el trámite respectivo a la misma (...)."

2. OBJETIVO. –

Presentar los informes periódicos mensuales sobre el mecanismo de gestión de quejas implementado en la EP, y puesto a disposición en la página web de Creamos Infraestructura EP para los beneficiarios de las soluciones habitacionales ejecutadas en el marco del proyecto de la EP, construidas por parte de la Empresa Pública Creamos Infraestructura EP, a fin de atender las quejas de carácter técnico constructivo, y tomar las acciones correctivas, que garanticen que la entrega de las soluciones habitacionales se efectúe en óptimas condiciones.

3. - DESARROLLO.-

3.1. TABLA CONSOLIDADO DE NÚMERO DE QUEJAS SEGÚN MODALIDAD, TIPO DE QUEJA Y PRIORIDAD

El sistema de gestión de quejas se puso a disposición de los beneficiarios en general en la página web de Empresa Pública de Vivienda y Desarrollo Urbano (Antiguo Creamos Infraestructura EP), desde el 24 de septiembre del 2020.

Durante el mes de **diciembre de 2024**, no se registraron quejas constructivas de las viviendas en los diferentes formularios de quejas según la modalidad:

Modalidad: Página Web

En el mes de **diciembre de 2024** no existen quejas constructivas, una vez revisada en la página web.

Modalidad: Otros especificados en la matriz de quejas CVEP

Durante el mes de **diciembre de 2024**, no se registraron quejas constructivas.

TABLA CONSOLIDADA DE NÚMERO DE QUEJAS POR ESTADO, RESPONSABLES, TIEMPO DE GESTIÓN Y SOLUCION ACORDADA.

Durante el mes de **diciembre de 2024**, no se registran quejas constructivas por parte de beneficiarios de vivienda.

3.2. DOCUMENTOS VERIFICABLES DE COMUNICACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Durante el mes de **diciembre de 2024**, no se registran quejas constructivas por parte de beneficiarios de vivienda.

COORDINADORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS CIEP:



Firmado electrónicamente por:
SANTIAGO MARTÍN
MELO RUIZ

FIRMA: _____
NOMBRE: Ing. Santiago Martín Melo Ruiz
Especialista de Planillas y Expedientes 1