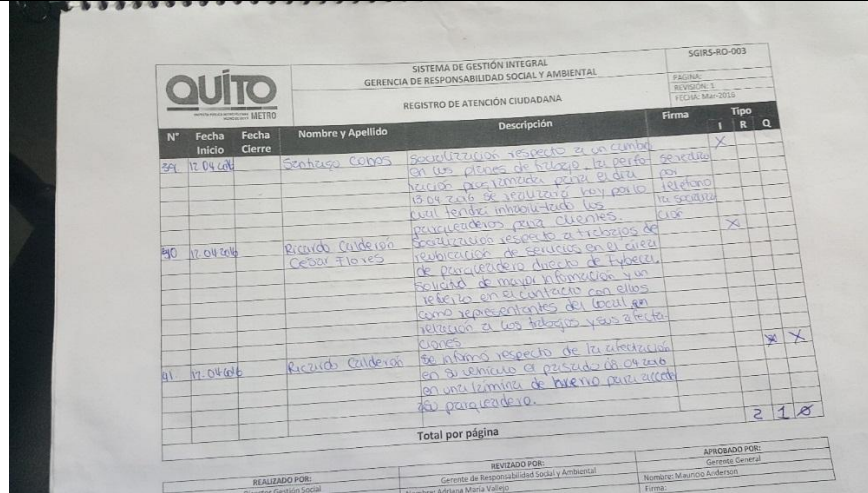


**Tabla. Resumen General Segundo Trimestre (Abril – Mayo - Junio) de Reclamaciones y Quejas**

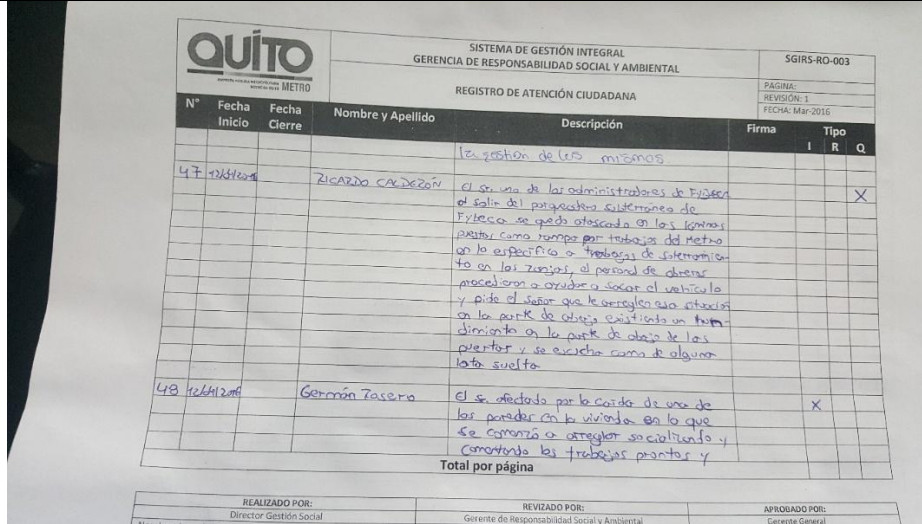
N°	Fecha	Estación	Información, Reclamo y Queja			Nombre y Apellido del Ciudadano	Motivo	Estado: Atendidas, Solución
			I	R	Q			
1	12/04/2016	Jipijapa	X			Santiago Cobos	Socialización respecto a un cambio en los planes de trabajo, la perforación programada para el día 13/04/2016 se realizara hoy por lo cual tendrá inhabilitado los parqueaderos para clientes	Información Atendida: Se realiza por teléfono la socialización
2	12/04/2013	Jipijapa	X			Ricardo Calderón y César Flores	Socialización respecto a trabajos de reubicación de servicios en el	Información atendida: Se solicita mayor información de un refuerzo en el contacto con ellos como representantes del local en realización a los trabajos y sus afectaciones.

							área de parqueaderos directo de Fybeca.
--	--	--	--	--	--	--	--

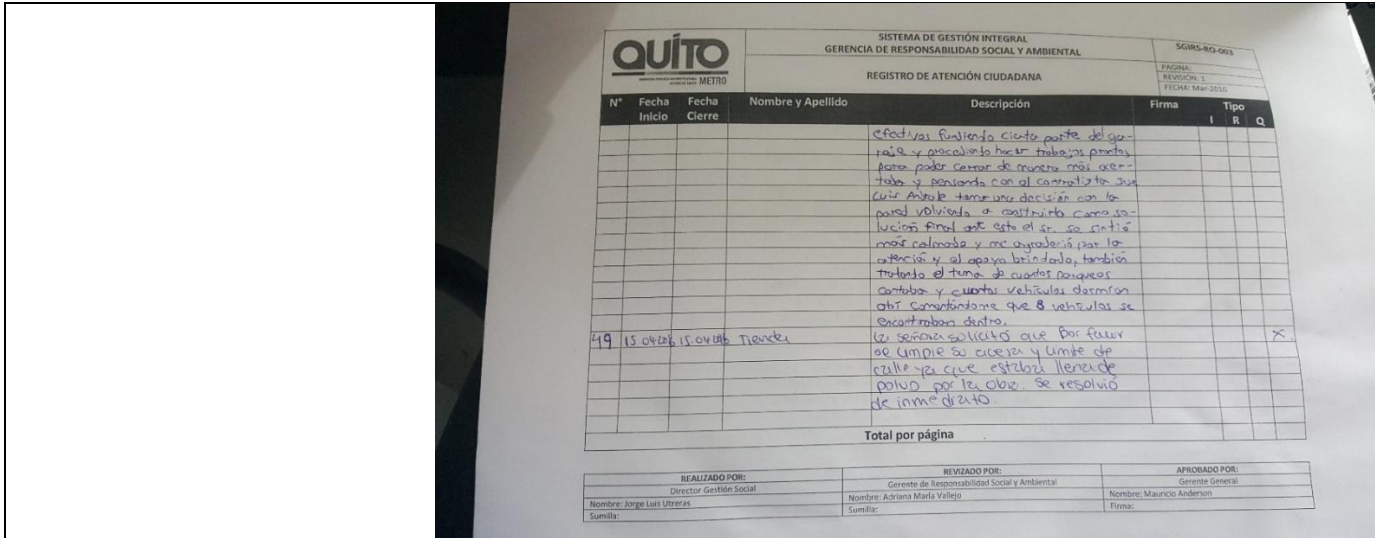


3	12/04/2016	Jipijapa		X	Ricardo Calderón	Uno de los Administradores del Local Fybeca al salir al parqueadero subterráneo se quedó atascado en las láminas puestas como rampa por trabajos del	Queja Atendida:  El personal de obras procedió a ayudar a sacar el vehículo y pide el señor que le arreglen esa situación en la parte de abajo, existiendo un hundimiento en la parte de debajo de los puestos y se escucha como una lata suelta
---	------------	----------	--	---	------------------	--	--


							Metro, en lo específico a trabajos de soterramiento.	
--	--	--	--	--	--	--	--	--

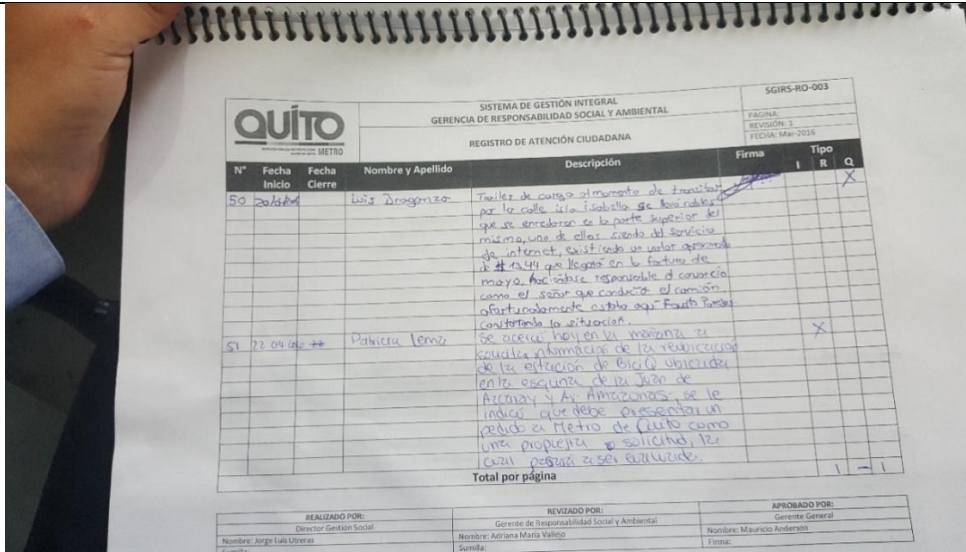


4	15/04/2016	Jipijapa			X	Tienda	La señora solicito que por favor se limpie su acera y límite de la calle ya que estaba llena de polvo por la obra	Queja Atendida: Se procedió a la limpieza inmediata
---	------------	----------	--	--	---	--------	---	--

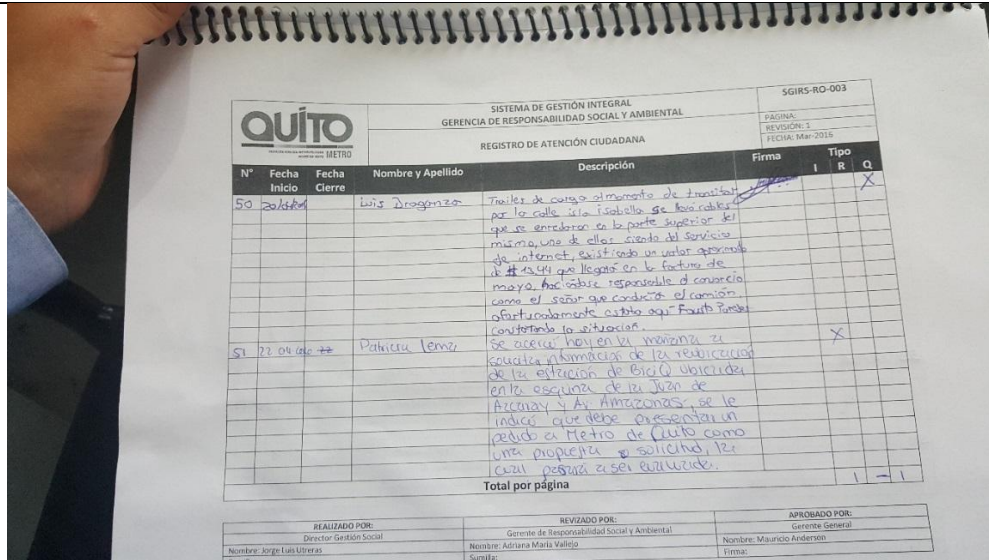


5	20/04/2016	Jipijapa			X	Luis Braganza	Trailer de carga al momento de transitar por la calle isla Isabela se llevó los cables que se enredaron en la parte superior del mismo, una de ellas siendo del servicio de internet, existiendo un valor aproximado de	Queja Atendida: El Consorcio CL1 como el señor que conducía el camión se hicieron responsables. Se adjunta el acta de acuerdo firmado entre las partes.
---	------------	----------	--	--	---	---------------	---	--

							13.44 que llegará en la factura de mayo	
--	--	--	--	--	--	--	---	---



6	22/04/2016	Jipijapa	X			Patricia Lema	Se acercó en la mañana a solicitar información de la reubicación de la estación de BiciQ ubicada en la esquina de la Juan Ascaray y Av. Amazonas	<p>Información Atendida:</p> <p>Se indicó que debe presentar un pedido a Metro de Quito como una propuesta o solicitud la cual pasará a ser enviada.</p>
---	------------	----------	---	--	--	---------------	--	--



7	25/04/2016	Jipijapa	X		Alex Noguez	Socialización de trabajos de Tradición, picado para abrir zanga	Información Atendida: Se realizó la información oportunamente
8	25/04/2016	Jipijapa	X		Locales del Sector	Socialización sobre la pavimentación de la amazonas donde están las zanjas cubiertas con ripio	Información Atendida: Se realizó la información oportunamente




9	25/04/2016	Jipijapa	X			Sector Juan de Azcaray y Amazonas	Socialización Masiva sobre corte de agua potable el 27 de Abril de 22:00 a 02:00	Información Atendida: Se realizó la información oportunamente
10	25/04/2016	Jipijapa	X			Edwin Ramírez	Socialización y tema de desvío de tráfico en la Isla Isabela e Isla San Cristóbal, parqueos unidireccionales de un lado de la vía.	Información Atendida: Se realizó la información oportunamente



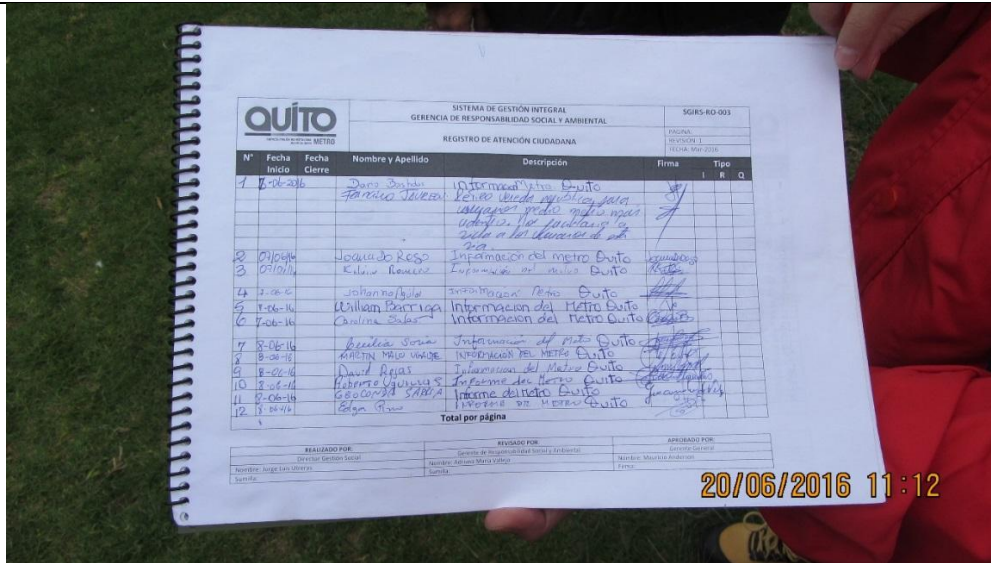
QUITO		SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL GERENCIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL			SGIRS-RO-003	
METRO		REGISTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA			PÁGINA: REVISIÓN: 1 FECHA: Mar-2016	
N°	Fecha Inicio	Fecha Cierre	Nombre y Apellido	Descripción	Firma	Tipo I R Q
				haciendo saber también sobre un reclamo sobre la adquisición de una de sus unidades para actividad de mano de obra y esperando en la obra manifestando que se este fue en la construcción de la estación.		
55	14/05/2016		Alex Vargas	Socialización de trabajo en tradición, pinto para abrir ranjas.		X
56	14/05/2016		Luzmila del sector	Reparar un tramo de la orozonera donde están las ranjas cultivadas con papia.		X
57	24/04/2016		Sector Santa Ana y Manuel	Socialización Masiva sobre costo de agua potable el 27 de Abril del 2016 a 08:00		
59	14/05/2016			Socialización y tema de obras de tráfico en la zona Jumbayá a Jumbayá San Cristóbal Edwin Ramirez sobre Parques Universitarios de un lado de la vía.		
Total por página						
REALIZADO POR: Director Gestión Social Nombre: Jorge Luis Ultras Sumilla:		REVIZADO POR: Gerente de Responsabilidad Social y Ambiental Nombre: Adriana Maria Vallojo Sumilla:			APROBADO POR: Gerente General Nombre: Mauricio Anderson Firma:	

11	14/05/2016	Patios y Cocheras	X		Elsa Vargas	Auscultación: Procedimiento que sirve para determinar posibles movimientos en las edificaciones cercanas a la obra, al momento de realizar los trabajos de construcción, consiste en:	Información atendida: <ul style="list-style-type: none"> <li>Entendió que es un proceso necesario para la construcción de la primera línea del metro, por lo que autorizó que la EPMMQ, realice el procedimiento antes descrito, entendiéndose en que consiste y acepto que se realice en su domicilio.</li> </ul>
----	------------	-------------------	---	--	-------------	---	--

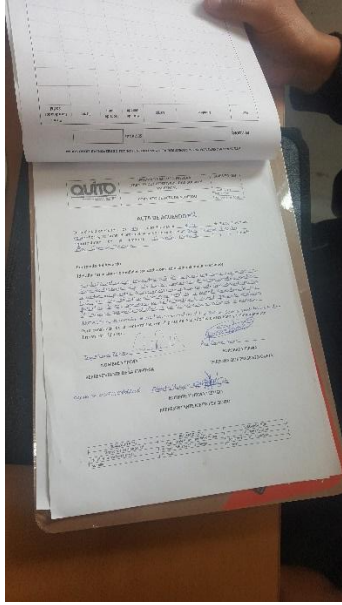
							<p>colocación de un tornillo en la fachada, pilares o muros de carga de su propiedad, se realizara una medición referencial, al momento de su instalación, que servirá como línea base para futuras mediciones, mediante mediciones periódicas durante el periodo de construcción, se comprobará si existe algún cambio, de ser el caso se tomaran las medidas</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--	---

						oportunas para evitar cualquier tipo de daño a las edificaciones, este procedimiento cumple con parámetros técnicos que confirman la eficacia y eficiencia con la que el Metro de Quito construye la Primera Línea, y es fundamental para garantizar su seguridad y la de su vivienda.	
12	07/06/2016	La Carolina			X	Francisco Jauregui y ciudadanía en general	Retiro de vereda en la Av. República para movilizarse deberían adentrarse  Queja Atendido:  Se precedió inmediatamente con el retiro medio metro más adentro para que la ciudadanía circule con tranquilidad

							<p>medio metro más adentro, nos facilitaría a transitar a los ciudadanos por esta vía</p>	
--	--	--	--	--	--	--	---	---



13	07-20/06/2016	La Carolina	X			Ciudadanía	Se procedió a dar a conocer información del proyecto a la ciudadanía en general	Información Atendida: Se informó sobre el proyecto
14	12/06/2016	Jipijapa			X	German Rosero	Uno de los propietarios de la vivienda afectada por los trabajos con la lluvia se vino abajo y cedió una de las	Queja Atendida: Oportunamente se acercó a socializar con el señor que se encontraba molesto, facilitándole el documento de quejas respectivo, el señor Rosero comento que el documento lo entregara mañana y que quiere elaborarlo técnicamente y adjuntar sus fotos respectivas

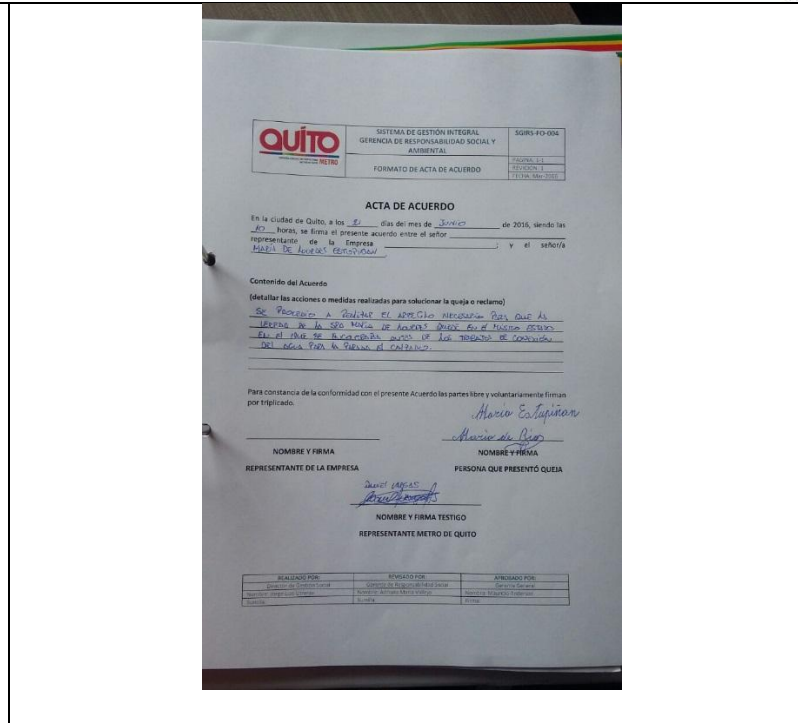
							<p>paredes que se encuentran al costado de su garaje, siendo este un problema mayor.</p>	<p>Se adjunta el Acta de Acuerdo firmado por el señor Rosero de los arreglos realizados a su vivienda</p> 
--	--	--	--	--	--	--	--	---


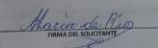
QUITO		SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL		SGIRS-RO-003		
GERENCIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL		REGISTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA		PÁGINA: 1		
				REVISIÓN: 1		
				FECHA: Mai-2016		
N°	Fecha Inicio	Fecha Cierre	Nombre y Apellido	Descripción	Firma	Tipo I R Q
42	14/06/16		Germin Rosero	Uno de los propietarios de la vivienda se queja por los trabajos como lo llamo se vino debido con de las molestias que se encuentran la obra o su garaje, si se este un problema mayor, oportunamente me acerque a solicitar con las señoras que se encuentran molestas, facilitándole el documento para la queja respectiva, el señor Germin Rosero me comentó que el documento me lo entregara mañana ya que quiere elaborarlo técnicamente y adjuntar sus fotos respectivas, le comunicare a mi compañero para que este atento a esta situación y en caso de que él le facilite la queja a ella también.	[Firma]	X
43	13/06/16		Emmi Vasquez	El técnico José Nieto me comunico la situación de la señora emmi Vasquez, vecina de la zona en		X
Total por página						- - 2

15	21/06/2016	El Calzado		X	María de Lourdes Estupiñan	Queja se presenta por la razón de que el día martes 7 junio del 2016 en horas de la noche se procedió a cerrar la Av. Cardenal de la Torre para la realización de trabajos de conexión de agua para la	Queja Atendida: Se hace el reconocimiento de que se le arregle la vereda y se le deje en el estado que se encontraba antes de que se realizaron los trabajos.  Se procede con el Acta de Acuerdo firmada entre las partes en el cual se procedió a realizar el arreglo necesario para que la vereda de la señora Estupiñan quede en el mismo estado en el que se encontraba antes de los trabajos de conexión del agua para el frente de obra El Calzado.
----	------------	------------	--	---	----------------------------	--	--



							<p>utilización en la parada El calzado, en estos trabajos rompieron la vereda perteneciente a la casa de la Señora María Lourdes Estupiñán, la cual dejaron rota y no tal cual la encontraron.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--

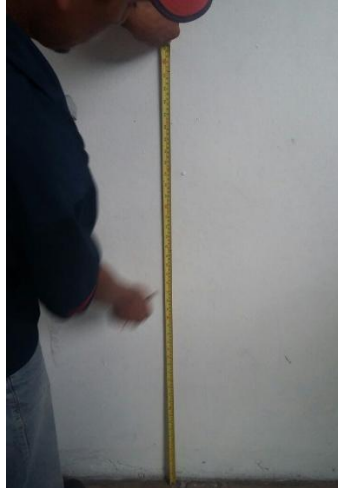


	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL	SGRS-FD-003 VERSIÓN 1 FECHA: MAR 2016	
	FORMULARIO DE REGISTRO DE QUEJAS CIUDADANAS		
FICHA: 17-01-2016	NÚMERO DE QUEJA: 17		
NOMBRE COMPLETO:	FERRAZ DE LOYOLA RODRIGUEZ DE RIOS		
NÚMERO DE CÉDULA:	71214879-1		
DIRECCIÓN:	AV. PARAGUARI DE LA TORRE 571-307		
TELÉFONO:	2622381		
CORREO ELECTRÓNICO:			
RAZÓN DE LA QUEJA Y/O RECLAMO			
<p>La queja se presenta por la razón de que el día martes 1 de junio del 2016 fui invitada a hacer un recorrido a caballo a las cercanías de la torre para la realización de trabajos de construcción de zona BOM. A diferencia en la ciudad del centro, en estos terrenos existen un número considerable de casas de la primera línea de construcción. La cual se construye entre y más allá y casi a punto ciego.</p>			
LUGAR DONDE SE PRODUJO LA AFECTACIÓN			
SOLICITUD O REQUERIMIENTO			
<p>Se hace el requerimiento de que se le ponga la vereda y se le deje así el estado que se encontraba antes de que se realicen los trabajos.</p>			
Firma del Solicitante			
			
Adjunto CC:			
<table border="1"> <tr> <td>         Autorizó para:          Nombre: <i>[Firma]</i>          Cargo: <i>[Firma]</i> </td> </tr> </table>			Autorizó para: Nombre: <i>[Firma]</i> Cargo: <i>[Firma]</i>
Autorizó para: Nombre: <i>[Firma]</i> Cargo: <i>[Firma]</i>			

**Buzones De Sugerencias:**

- Cuatro (4) buzones se instalaron en las administraciones zonales Eloy Alfaro, Eugenio Espejo, Manuela Sáenz y Quitumbe; mientras que los Dieciséis (16) buzones restantes se encuentran en custodia para la post- instalación en cada Estación de la Primera Línea del Metro de Quito requerimiento que se encuentra en el Plan de Manejo Ambiental.

Los buzones se instalaron a una distancia de 1, 30 metros en el área de “Buzones de Sugerencias” con 4 pernos decorativos y el buzón elaborado en acrílico.



**Foto 1.** Instalacion del Buzon a una altura 1,30 m.



**Foto 2.** Instalacion de pernos decorativos.

*Administración Zonal Eloy Alfaro*



**Foto 3.** Buzon Administracion Zonal Eloy Alfaro.

*Administración Zonal Manuela Sáenz y Administración Zonal Eugenio Espejo*



**Foto 5.** Buzon Administracion Zonal Eugenio Espejo.

Administración Zonal Quitumbe



Foto 6. Buzon Administracion Zonal Quitumbe.