

Informe del trabajo desplegado por el Ministerio de Inclusión Económica y Social en el 2018, año de intenso trabajo en el que se reflejan avances concretos de las propuestas del Gobierno Nacional y que se enmarcan en el Plan Toda Una Vida

**INFORME
DE
RENDICIÓN DE
CUENTAS
MINISTERIO DE
INCLUSIÓN
ECONÓMICA Y
SOCIAL**

Contenido

a) PLANES OPERATIVOS ANUALES:	3
b) PRESUPUESTO APROBADO Y EJECUTADO:	5
c) CONTRATACIÓN DE OBRAS Y SERVICIOS:	6
d) ADQUISICIÓN Y ENAJENACIÓN DE BIENES:	7
e) COMPROMISOS ASUMIDOS CON LA COMUNIDAD:.....	7
f) CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES O PRONUNCIAMIENTOS EMANADOS POR LAS ENTIDADES DE LA FUNCIÓN DE TRANSPARENCIA Y CONTROL SOCIAL Y LA PROCURADURÍA GENERAL DEL ESTADO:.....	10
g) MANEJO DE QUEJAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS:.....	19
h) LOGROS	33
i) COMENTARIOS Y SUGERENCIAS EN DELIBERACIÓN DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	35

a) PLANES OPERATIVOS ANUALES:

Con sumilla inserta en memorando Nro. MIES-CGPGE-2018-0005-M, de 03 de enero de 2018, la Máxima Autoridad del Ministerio de Inclusión Económica y Social Berenice Cordero Molina, aprueba la Planificación Operativa Anual del MIES, la cual se encuentra de la siguiente manera:

PROGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESULTADO DE LA GESTIÓN
ADMINISTRACIÓN CENTRAL	Se mide el cumplimiento eficiente del gasto para la operación de las Unidades del MIES	96,03%
PROTECCIÓN ESPECIAL	Mide cuantas niñas, niños y adolescentes asisten a los servicios protección especial, en las modalidades de acogimiento, trabajo infantil y mendicidad, considerando como meta la Microplanificación	13.131
DESARROLLO INFANTIL	Mide cuantas niñas y niños asisten al servicios desarrollo infantil integral en las modalidades de Centros Infantiles del Buen Vivir y Creciendo con Nuestros Hijos, considerando como meta la Microplanificación	264.257
ASEGURAMIENTO NO CONTRIBUTIVO	Este indicador refleja los resultados del servicio de acompañamiento familiar en su ejecución	78.561
ASEGURAMIENTO NO CONTRIBUTIVO	Mide el presupuesto mensual ejecutado del Bono de Desarrollo Humano, Pensiones y Bono Joaquín Gallegos Lara del pago de las transferencias monetarias	100,00%
	Mide cuantas persona adultas mayores asisten a los servicios de adulto mayor en la modalidades Residencial, Diurna y Espacios	194.919

PROGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESULTADO DE LA GESTIÓN
ATENCIÓN INTERGENERACIONAL	Alternativos , considerando como meta la Microplanificación	
ATENCIÓN INTEGRAL A PERSONAS CON DISCAPACIDAD	Mide cuantas persona con discapacidad asisten a los servicios de discapacidad en las modalidades de Centros de Referencia y Acogida Inclusivos; Hogar y la Comunidad; y Diurno, considerando como meta la Microplanificación	34.776

b) PRESUPUESTO APROBADO Y EJECUTADO:

Conforme lo registra el Sistema Integrado de Gestión Financiera del Ministerio de Finanzas, el Ministerio de Inclusión Económica y Social, con corte al 31 de diciembre de 2018, presenta la siguiente ejecución presupuestaria:

PROGRAMA	TIPO DE GASTO	PRESUPUESTO CODIFICADO	PRESUPUESTO EJECUTADO	% CUMPLIMIENTO
ADMINISTRACIÓN CENTRAL	CORRIENTE	55.376.329,80	53.115.015,21	95,92%
	PROGRAMA DE REFORMA INSTITUCIONAL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	1.528.761,50	1.528.761,50	100,00%
TOTAL		56.905.091,30	54.643.776,71	96,03%
SISTEMA DE PROTECCIÓN ESPECIAL EN EL CICLO DE VIDA	CORRIENTE	4.256.711,73	4.072.823,07	95,68%
	IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS Y SERVICIOS DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN ESPECIAL EN EL CICLO DE VIDA A NIVEL NACIONAL	18.195.862,49	16.631.818,30	91,40%
TOTAL		22.452.574,22	20.704.641,37	92,22%
DESARROLLO INFANTIL	CORRIENTE	189.896.361,70	180.727.247,45	95,17%
	CONSTRUCCIÓN RECONSTRUCCIÓN REHABILITACIÓN Y EQUIPAMIENTO DE CENTROS DE DESARROLLO INFANTIL	2.355.050,77	702.166,98	29,82%
	ESTRATEGIA DE MEJORAMIENTO DEL TALENTO HUMANO DE LOS SERVICIOS DE DESARROLLO INFANTIL	1.802.098,11	723.702,66	40,16%
TOTAL		194.053.510,58	182.153.117,09	93,87%
PROTECCIÓN SOCIAL A LA FAMILIA ASEGURAMIENTO NO CONTRIBUTIVO INCLUSIÓN ECONÓMICA Y MOVILIDAD SOCIAL	CORRIENTE	657.634.578,64	657.359.388,34	99,96%
	PROMOCIÓN LA MOVILIDAD SOCIAL ASCENDENTE DE LAS FAMILIAS EN EXTREMA POBREZA USUARIAS DEL BDH MEDIANTE EL ACOMPAÑAMIENTO	18.716,18	18.716,18	100,00%
	REGISTRO SOCIAL	8.798.930,72	7.982.159,26	90,72%
TOTAL		666.452.225,54	665.360.263,78	99,84%
SERVICIOS DE ATENCIÓN GERONTOLÓGICA	CORRIENTE	16.431.666,20	15.259.865,32	92,87%
	AMPLIACIÓN DE COBERTURA Y MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES EN 24 PROVINCIAS DEL PAÍS	10.916.243,94	10.290.198,92	94,27%
TOTAL		27.347.910,14	25.550.064,24	93,43%
ATENCIÓN INTEGRAL	CORRIENTE	10.675.653,97	10.438.029,44	97,77%

PROGRAMA	TIPO DE GASTO	PRESUPUESTO CODIFICADO	PRESUPUESTO EJECUTADO	% CUMPLIMIENTO
A PERSONAS CON DISCAPACIDADES	AMPLIACIÓN DE CAPACIDADES DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y SUS FAMILIAS PARA LA PROMOCIÓN Y EXIGIBILIDAD DE DERECHOS	10.448.769,54	10.180.181,74	97,43%
TOTAL		21.124.423,51	20.618.211,18	97,60%
SERVICIOS DE APOYO A LA JUVENTUD	CORRIENTE	21.131,23	4.293,23	20,32%
TOTAL		21.131,23	4.293,23	20,32%
TOTAL INSTITUCIONAL		988.356.866,52	969.034.367,60	98,04%

c) CONTRATACIÓN DE OBRAS Y SERVICIOS:

En el año 2018, el Ministerio de Inclusión Económica y Social, a través de su Coordinación General Administrativa Financiera, llevó a cabo los siguientes procesos de contratación de obras y compras públicas de bienes y servicios:

PROCESOS DE CONTRATACIÓN DE OBRAS				
TIPO DE CONTRATACIÓN	ESTADO ACTUAL			
	Adjudicados		Finalizados	
	Número Total	Valor Total	Número Total	Valor Total
Menor Cuantía	31	2.355.120,00	0	-
Cotización de Obra	3	923.434,91	1	293.685,84
TOTAL	34	3.278.554,91		293.685,84

PROCESOS DE CONTRATACIÓN Y COMPRAS PÚBLICAS DE BIENES Y SERVICIOS				
TIPO DE CONTRATACIÓN	ESTADO ACTUAL			
	ADJUDICADOS		FINALIZADOS	
	NÚMERO TOTAL	VALOR TOTAL	NÚMERO TOTAL	VALOR TOTAL
Ínfima Cuantía	95	388.969,50	95	388.969,50
Licitación	1	1.866.897,67	1	1.866.897,67
Subasta Inversa Electrónica	19	4.672.448,77	1	50.071,26
Menor Cuantía	31	2.355.120,00	0	0,00

Lista corta	3	313.571,42	1	151.785,71
Consultoría	3	313.571,42	1	151.785,71
Régimen Especial	19	4.432.198,13	1	137.802,25
Catálogo Electrónico	24	2.073.393,21	7	137.142,08
Cotización	5	1.174.413,00	1	293.685,84
TOTAL	200	17.590.583,12	108	3.178.140,02

d) ADQUISICIÓN Y ENAJENACIÓN DE BIENES:

INFORMACIÓN REFERENTE A LA ENAJENACIÓN DE BIENES	
ENAJENACIÓN DE BIENES	VALOR TOTAL
Proceso de transferencias gratuitas motobombas a nivel nacional año 2018	1.146.570,00
Proceso de transferencia gratuita vehículo al GAD Malchingui	17.840,00
Proceso de baja de bienes inservibles y/obsoletos de bodega año 2018	334.797,95
TOTAL	1.499.207,95

e) COMPROMISOS ASUMIDOS CON LA COMUNIDAD:

En el año 2018 la ministra Berenice Cordero Molina, en cumplimiento a los compromisos asumidos con la comunidad los acuerdos:

Acuerdo Ministerial No. 013 denominado “Código Cero Tolerancia a la Corrupción”, cuyo objetivo es preservar y reafirmar los principios y valores en las diferentes actividades que realicen cada uno de los funcionarios/as públicos/as, para cumplir con los más altos estándares morales y así fomentar una cultura de transparencia y cero tolerancia a acciones de corrupción.

Acuerdo Ministerial No. 014 denominado “Protocolo general de actuación frente a la violencia contra niñas, niños, adolescentes, mujeres, personas con discapacidad y personas adultas mayores”, cuyo objetivo es establecer los procedimientos para normalizar la actuación de los equipos técnicos del MIES frente a un caso de violencia detectados en los servicios que regula el MIES.

Por otra parte, el MIES en el año 2018 implementó mecanismos de participación ciudadana para la formulación de planes y políticas y coordinó con las instancias de participación existentes en el territorio.

Los mecanismos de participación utilizados fueron:

- Diálogos periódicos de deliberación
- Consejo Consultivo
- Audiencia pública

Dentro de los mecanismos de control social generados por la comunidad podemos señalar los siguientes:

- Observatorios ciudadanos, los cuales fueron realizados en la Zona 8, en lo referente a temas de prevención de violencia.
- Comités de usuarios en todos los servicios insertos en las políticas públicas del MIES.
- Redes contra las violencias en las 9 zonas con actores institucionales.

Por parte de la ciudadanía se recibieron los siguientes aportes:

- Que se amplíe la sensibilización y capacitación a las familias de los usuarios sobre temas de: Prevención y superación en temas de drogadicción, educación sexual y prevención del embarazo adolescente.
- Propiciar la participación activa de los hombres miembros de hogar en los espacios de formación y de participación.
- Los programas de formación como Escuela de Familias deben incorporar a toda la comunidad en el territorio.
- Capacitación y fortalecimiento de emprendimientos económicos para las familias de los usuarios de los servicios MIES.
- Promover la conformación y el fortalecimiento de Redes territoriales para la acción comunitaria por la protección de derechos.
- Fortalecer la articulación interinstitucional entre ejecutivo y los GAD para el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios y usuarias.

En el período anterior se reportaron los siguientes aportes ciudadanos los cuales han sido incorporados en la gestión institucional generando los siguientes resultados:

DESCRIPCIÓN DE APORTES CIUDADANOS REPORTADOS EN LA MATRIZ DE RENDICIÓN DE CUENTAS DEL PERÍODO ANTERIOR COMO COMPROMISO INSTITUCIONAL	RESULTADOS
Combatir la discriminación y desprecio hacia personas adultas mayores, los cuales son sujetos de derechos que merecen ser revalorizados por la sociedad.	Proceso de Escuela de Familias y Campaña Nacional "Un compromiso con la vida, Mis Mejores Años"
Buscar canales de convivencia comunitaria saludable que aporte a la calidad de los servicios de atención.	(2) Mingas Nacionales por la Ternura en los servicios de Desarrollo Infantil. Implementación de contenidos de convivencia familiar y comunitaria en Escuela de Familias.
Empoderamiento de los derechos fomentando espacios de diálogo y asociatividad de las organizaciones EPS.	Ferias de EPS "Nosotras emprendemos". Escuela de Inclusión Económica.
Seguimiento permanente al proceso de aprendizaje en la primera infancia alrededor de la política de Desarrollo Infantil Integral.	Procesos de formación continua con los equipos técnicos de Desarrollo Infantil Integral.

<p>Impulsar mecanismos de participación que involucren a la comunidad de manera corresponsable y activamente en los procesos de formación que fortalezcan las capacidades de cuidado y protección.</p>	<p>Actuación de los Comités de usuarios de DII, Adultos Mayores, Comités de personas cuidadoras de Personas con discapacidad. Espacios de fortalecimiento de Comités de usuarios a nivel territorial; y en algunos casos conformación de redes.</p>
--	---

Resultados de los compromisos asumidos con la comunidad:

COMPROMISOS ASUMIDOS CON LA COMUNIDAD	ESPACIO EN EL QUE SE GENERÓ EL COMPROMISO	RESULTADOS AVANCE/CUMPLIMIENTO
<p>Continuidad de los procesos de formación a las familias, organizaciones, comunidad en coordinación con todas las Subsecretarías MIES</p>	<p>Espacios de reflexión con usuarios de los servicios MIES.</p>	<p>Implementación del Programa Nacional Escuela de Familias "Protejamos, toda una vida sin violencias" (5 módulos).</p>
<p>Fomentar espacios de interlocución y diálogo con las/los usuarias/os de los servicios MIES para el mejoramiento de las políticas públicas.</p>	<p>Espacios de reflexión con usuarios de los servicios MIES.</p>	<p>Diálogo Nacional con familias por la Inclusión con delegados de los comités de usuarios de los servicios MIES.</p>
<p>Desarrollar ámbitos de sensibilización y movilización comunitaria para la prevención de la violencia y protección de Derechos.</p>	<p>Talleres de Escuela de Familias</p>	<p>Campaña "Dejando Huellas por nuestros derechos" (8 marzo y 25 Noviembre) Campaña "Ni un/una guagua menos" (Junio 2018)</p>

f) CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES O PRONUNCIAMIENTOS EMANADOS POR LAS ENTIDADES DE LA FUNCIÓN DE TRANSPARENCIA Y CONTROL SOCIAL Y LA PROCURADURÍA GENERAL DEL ESTADO:

INCORPORACIÓN DE RECOMENDACIONES Y DICTÁMENES POR PARTE DE LAS ENTIDADES DE LA FUNCIÓN DE TRANSPARENCIA Y CONTROL SOCIAL, Y LA PROCURADURÍA GENERAL DEL ESTADO			
ENTIDAD QUE RECOMIENDA	INFORME DE CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y DICTÁMENES	RECOMENDACIONES Y/O DICTÁMENES EMANADOS	OBSERVACIONES
Contraloría General del Estado	<p>Examen Especial Nro. DNA2-0017-2018 Examen Especial a los procesos precontractual, contractual, ejecución y liquidación de los contratos de adquisición de bienes y servicios, su recepción y utilización, en la planta central, por el período comprendido entre el 1 de enero de 2011 y el 31 de diciembre de 2016.</p>	<p>Al Coordinador General Administrativo Financiero 1. Dispondrá al Director de Talento Humano que en coordinación con el Director Administrativo, capaciten a los servidores de la entidad que participan como integrantes de la comisión técnica de los procesos de contratación, sobre la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, su Reglamento General y las resoluciones emitidas por el SERCOP, a fin de realizar la calificación de las ofertas fundamentados en los principios de trato justo, transparencia y legalidad.</p>	<p>La máxima autoridad de esta Cartera de Estado dispuso a la CGAF, el cumplimiento de la presente recomendación mediante Memorando Nro. MIES-MIES-2018-0703-M, de 17 de septiembre de 2018.</p>
		<p>Al Ministro de Inclusión Económica y Social 2. Dispondrá al Coordinador General de Asesoría Jurídica, que se brinde la asesoría necesaria a los responsables de la elaboración de los pliegos y a los miembros de las comisiones técnicas, con la finalidad de garantizar la legalidad y transparencia de los procesos de contratación.</p>	<p>La máxima autoridad de esta Cartera de Estado dispuso a la CGAJ, el cumplimiento de la presente recomendación mediante Memorando Nro. MIES-MIES-2018-0705-M, de 17 de septiembre de 2018.</p>

		<p>Al Coordinador General Administrativo Financiero</p> <p>3. Dispondrá al Director Administrativo, que verifique que el acta de calificación de ofertas cuente con la documentación de soporte que sustente el puntaje asignado, con la finalidad de garantizar que la fase precontractual de los procesos de contratación se realice observando los principios de igualdad, trato justo y transparencia</p>	<p>La máxima autoridad de esta Cartera de Estado dispuso a la CGAF, el cumplimiento de la presente recomendación mediante Memorando Nro. MIES-MIES-2018-0703-M, de 17 de septiembre de 2018.</p>
		<p>Al Coordinador General Administrativo Financiero</p> <p>4. Dispondrá a los responsables de la revisión y validación de los TDR's, verifiquen que las especificaciones técnicas y términos de referencia de los procesos de contratación para adquisición de bienes y servicios, cumplan la normativa nacional y los principios de trato justo, oportunidad e igualdad, asegurando la participación de oferentes interesados.</p>	<p>La máxima autoridad de esta Cartera de Estado dispuso a la CGAF, el cumplimiento de la presente recomendación mediante Memorando Nro. MIES-MIES-2018-0703-M, de 17 de septiembre de 2018.</p>
		<p>Al Ministro de Inclusión Económica y Social</p> <p>5. Dispondrá al Coordinador General de Asesoría Jurídica, que previo a la aprobación de los pliegos, adjudicación y suscripción de los contratos revise la legalidad de cada uno de los procesos de contratación, y presente las observaciones respectivas, con la finalidad de cumplir con la normativa legal requerida para cada proceso de contratación.</p>	<p>La máxima autoridad de esta Cartera de Estado dispuso a la CGAJ, el cumplimiento de la presente recomendación mediante Memorando Nro. MIES-MIES-2018-0705-M, de 17 de septiembre de 2018.</p>

		<p>Al Coordinador General Administrativo Financiero</p> <p>6. Dispondrá a los Administradores de Contratos, vigilen en forma constante que la adquisición de bienes, servicios y consultorías se realicen de conformidad con lo establecido en los pliegos y contratos pertinentes y en caso de moras, se calcularán las multas según las cláusulas contractuales y por la totalidad de los días de retraso, las cuales serán descontadas de los pagos que se realicen a los contratistas.</p>	<p>Mediante Memorando Nro. MIES-MIES-2018-0705-M, de 17 de septiembre de 2018, la máxima autoridad de esta Cartera de Estado dispuso a la CAF, que las recomendaciones a cumplirse directamente por dicha Coordinación constantes en el Informe, deben ser implantadas y aplicadas de forma inmediata, para lo cual se debe mantener informados tanto al Despacho como a la CAJ, sobre los correctivos implantados al examen, para el seguimiento correspondiente.</p>
		<p>Al Ministro de Inclusión Económica y Social</p> <p>7. Dispondrá a la Coordinadora General Administrativa Financiera emita las directrices para que se realicen las actas de entrega recepción a los usuarios custodios de las entidades desconcentradas previo a la distribución de los bienes, con la finalidad de mantener un control y minimizar el riesgo de pérdidas.</p>	<p>La máxima autoridad de esta Cartera de Estado dispuso a la CGAF, el cumplimiento de la presente recomendación mediante Memorando Nro. MIES-MIES-2018-0703-M, de 17 de septiembre de 2018.</p>

<p>Contraloría General del Estado</p>	<p>Examen Especial Nro. DNAI-AI-0076-2018 Examen Especial a los procesos precontractual, contractual, ejecución, liquidación y pago de los contratos de adquisición de bienes y servicios, su registro y utilización; y, a las transferencias destinadas para los proyectos y programas de inversión en la Coordinación Zonal 2 Napo - Tena, por el período comprendido entre el 1 de enero de 2012 y el 31 de diciembre de 2016.</p>	<p>A la Coordinadora Zonal 1. Dispondrá y supervisará que el servidor responsable de los procesos de contratación pública de la Coordinación Zonal 2 Napo-Tena, efectúe la publicación en el Portal de Compras Públicas del SERCOP, la documentación relevante de los procesos de contratación.</p>	<p>a) Mediante Memorando Nro. MIES-DM-DAI-2018-0180-M, de 04 de abril de 2018, el señor Director de Auditoría Interna puso a conocimiento de la Máxima Autoridad el Informe General que versa sobre el Examen Especial Nro. DNAI-AI-0076-2018. b) Mediante Memorando Nro. MIES-CGAJ-2018-0282-M, de 26 de abril de 2018, la CGAJ solicitó a la Coordinadora Zonal 2, información sobre el cumplimiento de las recomendaciones del Examen Especial Nro. DNAI-AI-0076-2018. c) Mediante Memorando Nro. MIES-CZ-2-2018-2956-M, de 09 de julio de 2018, la Coordinadora Zonal 2 remitió un informe a la CGAJ, respecto al cumplimiento de las recomendaciones el Examen Especial Nro. DNAI-AI-0076-2018.</p>
		<p>2. Solicitará al Ministerio del Interior previo inicio del proceso de contratación del servicio de seguridad y vigilancia, el informe y la autorización pertinente, con oportunidad, a fin de que se cumpla con la contratación establecida en el PAC institucional.</p>	

<p>Contraloría General del Estado</p>	<p>Examen Especial Nro. DNAI-AI-0090-2018 Examen Especial a la formulación, suscripción, ejecución y liquidación de los convenios de cooperación suscritos en las Direcciones Distritales 17D08 - Parroquias Rurales Calderón a Guayllabamba y Conocoto a la Merced, por el período comprendido entre el 1 de enero de 2015 y el 31 de diciembre de 2016.</p>	<p>A los Directores Distritales Quito Norte y Quito Sur 1. Supervisarán que los informes financiero-liquidación final, se realicen en cumplimiento a los plazos estipulados en los convenios suscritos, a fin de que las Entidades Cooperantes en el caso de que exista valores por restituir lo realicen de manera oportuna.</p>	<p>a) Mediante Memorando Nro. MIES-CGAJ-DAJ-2018-0301-M, de 15 de mayo de 2018, el señor Director de Asesoría Jurídica solicitó al DDQS; al DDQN, Técnico Administrativo Distrital Norte; Técnico Administrativo Financiero Sur y al Analista Administrativo Financiero Distrital Sur, dar contestación a las recomendaciones efectuadas mediante Informe General de Examen Especial Nro. DNAI-AI-0090-2018. b) Mediante memorando Nro. MIES-CZ-9-DDQS-2018-2156-M, de 28 de mayo de 2018, la DDQS, remitió al DAJ un informe sobre el cumplimiento de las recomendaciones contantes en Informe General de Examen Especial Nro. DNAI-AI-0090-2018. c) Mediante memorando Nro. MIES-CGAJ-DAJ-2018-0353-M, 04 de junio de 2018 el DAJ solicitó a la DDQN, ampliación</p>
---------------------------------------	--	--	---

		<p>A los Coordinadores Administrativos Financieros</p> <p>2. Una vez terminado la ejecución del proyecto, notificará e insistirá a las Entidades Cooperantes la entrega de documentación de respaldo en la ejecución de los proyectos, con la finalidad de elaborar los informes de liquidación final, y así, el Director Distrital proceda a analizar y aprobar el documento en los plazos previstos en las cláusulas del convenio.</p>	<p>de información a recomendaciones efectuadas en el Informe General de Examen Especial Nro. DNAI-AI-0090-2018. d) Mediante memorando Nro. MIES-CGAJ-DAJ-2018-0465-M, 19 de julio de 2018, el DAJ dirigió una insistencia a la DDQN, respecto al cumplimiento de las recomendaciones efectuadas en Informe General de Examen Especial Nro. DNAI-AI-0090-2018. e) Mediante memorando Nro. MIES-CGAJ-DAJ-2018-0501-M, de 06 de agosto de 2018, el DAJ dirigió una vez más una insistencia a la DDQN,</p>
--	--	---	--



		<p>Al Director Distrital Quito Sur</p> <p>3. Inicie en coordinación con el Analista Jurídico Distrital, las acciones legales correspondientes, a fin de restituir los valores pendientes por justificar de la Fundación Acción Colectiva para el Desarrollo FACD, a fin de disponer con los recursos correspondientes.</p>	<p>respecto al cumplimiento de las recomendaciones efectuadas en Informe General de Examen Especial Nro. DNAI-AI-0090-2018.</p>
--	--	---	---

<p>Contraloría General del Estado</p>	<p>Examen Especial Nro. DNAI-AI-0239-2018 Examen Especial a la Contratación de Seguros de los Bienes Muebles e Inmuebles, Maquinaria, Vehículos, Equipos y otros, por el período comprendido entre el 1 de enero de 2015 y el 31 de marzo de 2016.</p>	<p>A la Directora Administrativa.</p> <p>1. Dispondrá y supervisará que el responsable de la Unidad de Control de Bienes y Bodega, incluya en la base de datos que se remite a la Aseguradora todos los bienes inmuebles de propiedad de la institución, a fin de protegerlos a través de pólizas de seguro contratadas.</p> <p>2. Supervisará que previo al proceso de contratación del servicio del seguro institucional, la información de los bienes muebles e inmuebles que se va asegurar sea confiable y consistente, a fin que la póliza contratada refleje el monto real.</p> <p>3. Tramitará oportunamente ante la Aseguradora, las novedades identificadas en la base de datos de los bienes muebles e inmuebles asegurados, a fin de que los valores asegurados en exceso sean modificados y restituidos íntegramente.</p>	<p>a) Mediante Memorando Nro. MIES-MIES-2018-0255-M, 04 de abril de 2018, la Máxima Autoridad de esta Cartera de Estado, dispuso a la DA, el cumplimiento de las recomendaciones constantes en el Examen especial DNAI-AI-0239-2018.</p> <p>b) Mediante Memorando Nro. MIES-CGAJ-DAJ-2018-0438-M, 09 de julio de 2018, el DAJ dirigió una insistencia a la DA respecto al cumplimiento de las recomendaciones constantes en el Examen especial DNAI-AI-0239-2018.</p> <p>c) Mediante Memorando Nro. MIES-CGAJ-DAJ-2018-0502-M, 06 de agosto de 2018, el DAJ dirigió una vez más una insistencia a la DA respecto al cumplimiento de las recomendaciones constantes en el Examen Especial DNAI-AI-0239-2018.</p>
<p>Contraloría General del Estado</p>	<p>Examen Especial Nro. DNAI-AI-0669-2018 Examen Especial a los procedimientos previos al establecimiento de responsabilidades patronales con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y al pago por concepto de glosas e intereses por mora en las Coordinaciones Zonales 3, 4 y 6.</p>	<p>Al Coordinador Zonal 4</p> <p>1. Realizará las acciones respectivas en la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Regional Portoviejo, para la recuperación del valor cancelado en más, a través de la generación de una nota de crédito por el valor de 1 061,87 USD, a favor de la Coordinación Zonal 4 del MIES.</p>	<p>a) Mediante Memorando Nro. MIES-MIES-2018-0908-M, 03 de diciembre de 2018, la Máxima Autoridad de esta Cartera de Estado, dispuso al CZ4, el cumplimiento de las recomendaciones 1; 2, constantes en el Examen</p>

		<p>2. Dispondrá y supervisará al Coordinador Administrativo Financiero supervise que los pagos al IESS se realicen con los valores exactos que consten en los comprobantes de pago, ya sea por glosa o título de crédito, a fin de evitar pagos adicionales injustificados</p>	<p>especial DNAI-AI-0239-2018.</p>
		<p>Al Coordinador Zonal 6</p> <p>3. Dispondrá y supervisará a la Analista Sénior de Talento Humano que, en conocimiento de notificaciones de glosas por pagos extemporáneos de obligaciones patronales, comunique dentro de los plazos establecidos para impugnarlas ante la Comisión Provincial de Prestaciones y Controversias del IESS del Azuay, a fin de desvanecerlas de ser el caso.</p>	<p>a) Mediante Memorando Nro. MIES-MIES-2018-0907-M, 03 de diciembre de 2018, la Máxima Autoridad de esta Cartera de Estado, dispuso a la CZ6, el cumplimiento de la recomendación 3, constante en el Examen especial DNAI-AI-0239-2018.</p> <p>b) Mediante Memorando Nro. MIES-CZ-6-2018-5232-M, de 12 de diciembre de 2018, la CZ6 remitió a la Máxima Autoridad de esta Cartera de Estado, documentación referente al cumplimiento de la recomendación 3, constante en el Examen especial DNAI-AI-0239-2018.</p>

g) MANEJO DE QUEJAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS:

En el año 2018 se presentaron las siguientes quejas y denuncias:

Estadística por tipo de Servicio de: MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL 2018			
Tipo de Servicio	Requerimientos	Atendidas	Pendientes
Preguntas	142	142	0
Quejas	72	72	0
Sugerencias	12	12	0
Solicitudes	114	114	0
Felicitaciones	4	4	0
	344	344	0

Detalle de principales quejas y denuncias atendidas a través de la unidad de Secretaría General:

QUEJA/DENUNCIA	DETALLE	VERIFICACIÓN	RESOLUCIÓN
Denuncia	Denuncia sobre cobro de bono de desarrollo humano.	MIES-DM-DSG-2018-0343-EXT	MIES-VIE-2018-0060-O de 14/03/2018
Denuncia	Denuncia formal por supuesta usurpación de identidad y uso indebido de documentos.	MIES-DM-DSG-2018-0714-EXT	MIES-VIE-2018-0180-O de 03/07/2018
Denuncia	Denuncia presunta irregularidad en el uso de recursos y vehículos públicos que corresponden al cuerpo de bomberos.	MIES-DM-DSG-2018-0720-EXT	MIES-DM-DSG-2018-0720-EXT
Denuncia	Denuncia realizada por asociación.	MIES-DM-DSG-2018-1019-EXT	MIES-CGAJ-DOS-2018-0114-O de 06/04/2018
Denuncia	Denuncia de mal estar en Dirección Distrital	MIES-DM-DSG-2018-1023-EXT	MIES-CGAJ-2018-0257-M de 16/04/2018
Denuncia	Inconformidad y rechazo a la gestión realizada en respuesta a la denuncia de maltrato a adulto mayor en centro gerontológico	MIES-DM-DSG-2018-1075-EXT	MIES-SPE-2018-0435-M de 02/05/2018
Denuncia	Denuncia realizado por ciudadano	MIES-DM-DSG-2018-1139-EXT	Resolución en Trámite
Denuncia	Denuncia en contra de ancianato.	MIES-DM-DSG-2018-1239-EXT	MIES-VIS-2018-0161-O de 30/08/2018

Queja	Queja presentada por ciudadana.	MIES-DM-DSG-2018-1255-EXT	Se agrega al expediente y se elabora el informe técnico Nro. GMTRH-000452-2018, archivando el presente expediente administrativo, por no existir elementos suficientes que permitan determinar el cometimiento de una falta administrativa.
Queja	Queja de institución solicitando ayuda con el bono de desarrollo humano.	MIES-DM-DSG-2018-1300-EXT	MIES-VIE-2018-0128-O de 15/05/2018
Denuncia	Denuncia en sorteo de cupos para las instituciones educativas.	MIES-DM-DSG-2018-1965-EXT	MIES-MIES-2018-3043-O de 13/08/2018
Denuncia	Informe y denuncia. Por parte de ciudadana	MIES-DM-DSG-2018-2510-EXT	MIES-VIE-2018-0213-O de 20/08/2018
Queja	Queja formal y desacuerdo.	MIES-DM-DSG-2018-2735-EXT	MIES-SPE-2018-0114-O de 11/10/2018
Denuncia	Organización , denuncia por corrupción, falsificación de firmas, falsificación de documentos públicos, malversación de fondos, estafa, entre otros	MIES-DM-DSG-2018-2847-EXT	MIES-CGAJ-DOS-2018-0473-M de 07/09/2018
Denuncia	Institución pública, denuncia y solicita información en el término de tres días	MIES-DM-DSG-2018-3077-EXT	MIES-CGAF-2018-0298-O de 02/10/2018
Denuncia	Ciudadano denuncia irregularidades de club social.	MIES-DM-DSG-2018-3119-EXT	MIES-CGAJ-2018-0181-O de 11/10/2018
Denuncia	Organización social, da conocer denuncia.	MIES-DM-DSG-2018-3639-EXT	Se elabora documento en temporal 1249 para conocer el proyecto que justicia elaboró, adicional se coordina con asesores del despacho para conocer el informe que el MIES entrego al respecto.

Detalle de quejas y denuncias atendidas Portal Contacto Ciudadano:

QUEJA/DENUNCIA	DETALLE (*)	ACCIONES
Queja	Me parece injusto que hagan un examen de vulnerabilidad basado en datos de hace dos años atrás porque no realizan una visita para corroborar esos datos, hay personas que al momento de llenar papeles para la entrada de un niño al cdi mienten para que se los puedan coger el servicio deberían de dárselos a personas que en verdad necesitan que sus hijos cuenten con este servicio	Se procedió a remitir documento Quipux a la Directora de CDI, para la verificación y generación de acciones correctivas para este tipo de casos.
Queja	MIES no tiene consideración con persona con discapacidad aun con certificado médico, la llaman para que continúe con trámites y dicha persona no puede subir gradas y con el muleto tiene que estar tratando de subir, porque la envían de departamento a departamento por los 3 pisos.	Se informó al usuario que para poder realizar un seguimiento a su queja, requerimos mayor información del lugar, la persona o servidor que está siendo violentado sus derechos.
Queja	Llevo en el sistema ya un año y no me pueden ayudar a recibir el bono de desarrollo no hay trabajo y tengo dos hijos y necesito el dinero por favor ayuden quien de verdad lo necesita.	Se informó al ciudadano que las ayudas económicas que brinda el Estado al igual que los servicios que presta el MIES, están orientados a personas que se encuentran en situación de pobreza; en este sentido se le recomendó visitar nuestras oficinas donde personal técnico verificará su registro social y le informará si usted puede o no ser beneficiario o que ayudas le puede brindar el Estado.
Queja	Hicieron actualización de datos y le quitaron el bono a mi abuelita ella es discapacitada y tercera edad.	Se informó al ciudadano que las ayudas económicas que brinda el Estado al igual que los servicios que presta el MIES, están orientados a personas que se encuentran en situación de pobreza; en este sentido se le recomendó visitar nuestras oficinas donde personal técnico verificará su registro social y le informará si usted puede o no ser beneficiario o que ayudas le puede brindar el Estado.

<p>Queja</p>	<p>Buenas tardes tengo un hijo con discapacidad con un 62 por ciento tiene Autismo y Epilepsia él depende 100 por ciento de alguien y hasta el momento no he tenido ayuda de ninguna institución en nada- todos me han cerrado la puerta con el pretexto de que soy funcionario público- lamentable- mi hijo recibe terapia de 15 la hora. La supuesta misión Las Manuelas me dicen no podemos hacer nada por Usted- Ayuden mi hijo también necesita</p>	<p>Se informó al ciudadano que las ayudas económicas que brinda el Estado al igual que los servicios que presta el MIES, están orientados a personas que se encuentran en situación de pobreza; en este sentido se le recomendó visitar nuestras oficinas donde personal técnico verificará su registro social y le informará si usted puede o no ser beneficiario o que ayudas le puede brindar el Estado sobre el Plan toda una vida.</p>
<p>Queja</p>	<p>La Junta Parroquial no está pagando los sueldos de las educadoras desde hace 3 meses en los centros infantiles que son gobernados por la Junta Parroquial de Llano Chico, Por favor su gestión. Somos madres de familia que necesitamos dinero para sobrevivir.</p>	<p>Se le informó a la usuaria que la transferencia monetaria del convenio ya fue realizada por el MIES.</p>
<p>Queja</p>	<p>Saludos me permito extender la siguiente queja debido a la suspensión del pago del bono de 50 dólares que cobra mi madre al ser una persona con enfermedad catastrófica cáncer etapa 4 terminal de la enfermedad además tiene 93 de discapacidad física lo cual requiere cuidados delicados y apoyo para sobrevivir y ese retiro del bono le han hecho daño ya que con eso mensualmente se compra lo que le alcanza de pastillas que no tienen en el hospital y se compra afuera y no recibe más ayuda ni oxígeno</p>	<p>Se le informó a la usuaria que muchos de los casos de suspensión del cobro hacen referencia a la no actualización de la información del beneficiario; en este sentido recomendamos acercarse a nuestras unidades técnicas donde nuestro personal le explicará las razones o requisitos para recibir las ayudas que brinda el Estado.</p>
<p>Queja</p>	<p>Buenas tardes soy un ciudadano que vive la pobreza día a día y quiere salir adelante pero se me niega la ayuda, que injusto después que solo pido una oportunidad para salir adelante, estoy desempleado, soy padre de familia y solo quiero emprender.</p>	<p>Se informó al ciudadano que las ayudas económicas que brinda el Estado al igual que los servicios que presta el MIES, están orientados a personas que se encuentran en situación de pobreza; en este sentido se le recomendó visitar nuestras oficinas donde personal técnico verificará su registro social y le informará si usted puede o no ser beneficiario o que ayudas le puede brindar el Estado sobre el Plan toda una vida.</p>

Queja	El personal de Estadística no cumple con el horario y no asiste por el feriado. No hay quien atienda y genera malestar en los pacientes	No es competencia del MIES, se reenvía requerimiento al Ministerio de Salud.
Queja	Me inscribí en impulso joven y los coordinadores de la provincia no me permiten impulsar el emprendimiento que yo quiero, sino relacionado al comercio, cuando el mío es de servicio. Si el programa se trata de impulsar a los jóvenes ecuatorianos porque ponen trabas y condiciones acerca de lo que debemos y queremos hacer. Mi idea de negocio es buena e impulsaría el crecimiento y la comodidad de un pueblo de mi provincia, pero quienes están a cargo de asesorar son pasantes sin capacidad alguna.	Se le recomendó al ciudadano que su requerimiento sea remitido a la Secretaria Técnica de Juventudes quienes le pueden brindar el asesoramiento que usted necesita.
Queja	Buenos días. Tengo un niño con discapacidad física PCI, y sé que la LEY DE DISCAPACIDAD me permite comprar un vehículo con un descuento especial por mi nene, pero cuando fui a los concesionarios Chevrolet, Hyundai y kia, a averiguar por los vehículos más baratos que no pasan de los usd 15.000, me indican que SOLO LOS VEHÍCULOS DE ALTA GAMA tienen descuentos, es decir los que pasan de usd 30.000. No se supone que esta ayuda es para LOS QUE MENOS TIENEN O MÁS NECESITAN. Como es mi caso.	Consideramos que la institución que puede solventar su requerimiento es el CONADIS.
Queja	El 3 de septiembre de 2018 presente una solicitud para recibir una visita técnica y poder recibir el bono que da el Gobierno pues yo tengo discapacidad física, no tengo trabajo y vivo solo. Hoy es 8 de septiembre y todavía no recibo la visita a pesar de ser mi situación desesperante.	Se solicitó al ciudadano muy gentilmente visitar nuestras oficinas para la actualización de su información personal y coordinar la visita técnica
Queja	Buen día, el motivo de la queja es la indignación que causa cuando el funcionario que da el servicio en la parroquia Aláquez diga que no hay sistema para atenderte y que a más ya tiene que irse, sabiendo que un adulto mayor hace lo posible por llegar a la hora señalada según el turno que genera el MIES. Si no van a poder brindar la atención debida qué sentido tiene generar un turno por medio de la llamada, espero que me den una respuesta coherente a esta situación. Gracias.	Se hizo extensible al ciudadano nuestras disculpas por el inconveniente suscitado, se tomará las acciones correctivas necesarias para brindar un buen servicio a nuestros ciudadanos.

<p>Queja</p>	<p>En ninguna de las oficinas del MIES dan respuesta sobre la eliminación de una persona con DISCAPACIDAD GRAVE del Bono de Desarrollo Humano Dan un número de teléfono 1800 002 002 donde nunca contesta nadie solo sale un mensaje que dice VUELVA A LLAMAR EL PRÓXIMO MES llevamos llamando tres meses y sigue lo mismo nos hemos acercado a las oficinas del MIES y no solucionan nada o por lo menos que digan que se la ha eliminado por algo y den los motivos No engañen diciendo protegen la discapacidad</p>	<p>Se le comunicó al ciudadano que para brindarle información de su inquietud requerimos los datos completos de la persona con discapacidad para determinar en el sistema la causas de haber sido excluida/o del grupo de beneficiarios.</p> <p>Cabe informar que estas ayudas que brinda el Estado están focalizadas a grupos que se encuentran en situación de pobreza o vulnerabilidad de derechos.</p>
<p>Queja</p>	<p>Una mujer que esta postrada hospitalizada en el centro de salud hospital de baba con un problema de diabetes la mencionada mujer envió una carta a la presidencia de la república y hasta la presente fecha no le contestan no tiene recursos falta ayuda humanitaria lo que le dicen a la ciudadanía a los medios de que se nace hasta que se muere un ciudadano va a mejorar hasta la fecha no llega a Yolanda</p>	<p>Se le informó a la ciudadana que la señora está habilitada para el cobro del bono de desarrollo humano, el mismo que lo ha venido efectuando normalmente en Ban Ecuador o Banco de Guayaquil del Cantón Baba.</p>
<p>Queja</p>	<p>Los salarios no nos cancela el GAD municipal de Naranjal ya que dicen que el MIES no manda el dinero estamos desesperadas madres solteras que no tenemos como darles de comer a nuestros hijos en todos los convenios es lo mismo se vulnera nuestros derechos también pasare copia de esta queja a la Presidencia para que se me tome en cuenta a que esto es un mal de nunca acabar solo lo que hacen es investigar quien se queja para botarnos de nuestros trabajos ayúdenos por favor son varios meses sin paga</p>	<p>Se le informó a la usuaria que la transferencia monetaria del convenio ya fue realizada por el MIES.</p>
<p>Queja</p>	<p>Por muchas ocasiones durante más de un año los señores del MIES no acreditan el bono a mi madre de edad sobre los 80 años porque un día le entrevistaron y no explico sobre la ayuda que en rara vez le solventamos como hijos, pero deberían los funcionarios realizar inspecciones para verificar el tipo de vida de cada persona, el señor presidente manifestó que el dinero del pueblo es para todos más aun atención a la tercera edad cosa que están fallando señores muy agradecido por prestarme su</p>	<p>Se le informó al usuario que para verificar si su señora madre cumple con los requisitos del registro social para ayudas del Estado, se necesita los datos personales completos.</p> <p>Esta información puede ser remitida por este medio o directamente en nuestras oficinas, donde personal técnico le asesorará sobre los apoyos para personas adultas mayores que se están ofreciendo.</p>

	atención	
Queja	Desde que fue el terremoto en Manabí me he estado acercando continuamente al MIES no me dan ninguna solución tengo un bebe de 3 años que no me camina necesito ayuda mi casa se cayó en el terremoto consto en la lista de damnificados pero hasta el día de hoy no recibo ninguna ayuda necesito que ayuden con el bono dicen que me viene a censar y hasta el día de hoy sigo esperando pésima atención. Espero lean y me ayuden gracias	Se le informó al ciudadano que las brigadas de la institución están visitando ya varias ciudades con el fin de actualizar la información de los solicitantes, pedimos por favor visitar nuestras oficinas portando el registro o activación de su solicitud y de esta manera verificar su sus datos constan en nuestro sistema.
Queja	Hace varios días escribí un mensaje a la presidencia de la republica pero me contestaron diciéndome que debía ir a las oficinas y dejar una carta. Envié otro mensaje diciendo que ya había ido a esa dirección hace ya varios meses y que deje la carta con todos los datos exigidos. Me reenviaron el mensaje sin decirme que hacer porque yo tengo discapacidad física y no tengo empleo y el único ingreso que poseo es la devolución del IVA.	Se le solicitó muy gentilmente visitar nuestras unidades aquí personal técnico validara sus datos y determinará sistemáticamente si usted cumple con los parámetros para ser beneficiario de las ayudas económicas que brinda el Estado. De igual forma le asesoraran para el llenado de formularios que le permitan actualizar su situación actual en donde se incluye una visita técnica de un profesional. Dirección de Distritales en Quito. DIRECCIÓN: Veracruz OE3C No. 3514 y Pedro Bedón, Diagonal al Colegio Borja 3 TELÉFONO : 2432394 2432395 3318888 DIRECCIÓN: Av. Teniente Hugo Ortíz 4480 y Alonso de Angulo, Junto al Cuerpo de Bomberos de la Atahualpa TELÉFONO : 02-610113 02-610104 02-616294

Queja	Solicito una visita por otra supervisión a discapacitados, los mismos que no los están atendiendo pero ella cobra la pensión que le entrega Las Manueles y se las hace llegar a los beneficiarios sino lo utiliza en beneficio propio. También solicitó que los pagos se los realice al padre de los niños Sr. Jacinto Parrayales Zambrano que es con quienes viven, los cuida y está pendiente de ellos	Se solicitó a la persona denunciante, visitar nuestras unidades técnicas donde personal le asesora sobre el proceso a seguir en estos casos, considerando que la persona que consta en el sistema como representante de los menores es un familiar.
Queja	Es el caso que en el barrio La Tola vive una señora de edad muy avanzada que tiene graves problemas de salud pagando un arriendo en una casa vieja que no tiene el servicio de agua potable. A esta señora un funcionario o funcionaria del actual gobierno le quito el bono que recibía con el cual se ayudaba en algo por el hecho de tener una refrigeradora vieja.	Debemos informar que el bloqueo del bono se debe a que la señora aún no ha realizado la actualización de sus datos, para lo cual recomendamos visitar nuestras unidades técnicas.
Queja	A mi hijo, quien tiene discapacidad severa, no le quieren dar su bono por la actualización de datos. Estábamos juntando el pago del bono de cuatro meses para pagar algo específico y ahora lo perdimos. NUNCA NOS INFORMARON NADA DE ESTA ACTUALIZACIÓN DE DATOS Y PEOR QUE PODÍAMOS PERDER EL BONO. Es indignante, además no termina el mes de agosto y ya perdimos ese dinero. Por favor, necesito una respuesta válida.	Se solicitó a la ciudadana muy gentilmente visitar nuestras oficinas donde personal técnico revisara la información sobre su caso y le asesorará sobre las ayudas que puede brindarle el Estado.
Queja	Se viene insistiendo en una ayuda del bono solidario para un niño con discapacidad del 83 por ciento pero hasta la fecha no le dan, aducen que la madre vive bien por que vive en casa de sus suegros y ellos modestamente viven bien, la señora Betty Celi le ha manifestado ella tranquilamente puede trabajar cuando el niño requiere del 100 por cien de sus cuidados, la madre es de escasos recursos, por eso pido que se haga justicia con esta madre muchas gracias.	Debemos informar que las ayudas económicas que brinda el Estado al igual que los servicios que presta el MIES, están orientados a personas que se encuentran en situación de pobreza; en este sentido le recomendamos visitar nuestras oficinas donde personal técnico verificará su registro social y le informará si usted puede o no ser beneficiario.
Queja	Estimados. No es posible que en el Centro de Salud de Azogues no emitan el carné de discapacidad bajo la excusa de que no hay especies, por si fuera poco los viernes no atienden en esta oficina porque salen de brigada a CARNETIZAR. Esto me parece paradójico pues supuestamente no hay especies, para terminar, ellos sugieren que	Se transfirió su reclamo a la institución a cargo que es el Ministerio de Salud para que realice los correctivos necesarios.

	Las Personas con DISCAPACIDAD se dirijan a otras ciudades a realizar el trámite, cuando debería ser la institución de manera interna quien movilice las especies.	
Queja	Mi queja va por mala atención y falta de información. Me acerque a la zonal MIES de la Veracruz y al ingresar me dirigieron a 3 personas erradas antes del funcionario que supuestamente me iba a ayudar, pero me indico que allí no me podían ayudar que me dirija a otra dirección, fui y resulta que ya cerraron en esa dirección hace 2 meses atrás y que esta ubicados en otro lugar. Intente llamar a los teléfonos de la página y pasaron 30 minutos en la línea y nadie contesto. Necesito contactarme urgente	Lamentamos el mal servicio prestado a sus requerimientos, solicitamos que a través de este medio nos remita su requerimiento y poder brindarle una respuesta rápida; caso contrario le invitamos a que visite nuestras oficinas principales en el sector de Quitumbe.
Queja	Mi queja es por motivo de que yo estaba en el listado de Bono de Desarrollo Humano y luego sin más ni más me dejaron de pagar dicho bono, soy una persona adulta mayor. Vivo en Guayaquil en el Suroeste en las calles Maracaibo 5021 y la 28 ave. Solicito su ayuda verificando mi información ya que si soy elegible para este tipo de bono. Por favor su ayuda. En espera de su gentil atención.	Se solicitó a la ciudadana acercarse a nuestras oficinas donde podremos validar su información y actualizar sus datos este proceso nos permitirá definir por qué su cobro se encuentra inhabilitado.
Queja	El día sábado como de costumbre la señora se acercó a dicha cooperativa para recibir el bono de desarrollo humano que percibe desde hace 2 años, hasta el mes anterior no tuvo ningún inconveniente en acercarse a ventanilla con su copia de la cédula, ahora le dicen que no le pueden cancelar, por favor si pueden realizar una revisión del sistema es una persona de la tercera edad que ya no puede trabajar y necesita para sus medicinas.	Se solicitó a la ciudadana acercarse a nuestras oficinas donde podremos validar su información y actualizar sus datos este proceso nos permitirá definir por qué su cobro se encuentra inhabilitado.
Queja	No tiene la paciencia ni el modo de indicar los procedimientos a seguir dentro de un proceso. Cerró el teléfono de forma no cordial	Se procedió a emitir a través del portal las disculpas del caso, y se informó al ciudadano que su requerimiento ha sido remitido a la unidad encargada, quien realizará un seguimiento a lo expuesto por usted.

<p>Queja</p>	<p>Mi padre quien es de la 3 era edad recibía el bono Joaquín Gallegos Lara por el cuidado de mi madre también de la 3 era edad quien tiene 85 x ciento de discapacidad. Al ver que no depositaban se acercó al MIES y le manifestaron q se le quitó el bono y que no había nada más que hacer ni con quien hablar. Temo que lo resuelto sea porque yo acudí hace unos 4 meses al MIES en donde me preguntaron si la persona que iba a realiza el seguimiento iba constantemente y respondí con la verdad dije que no.</p>	<p>Se le informó a la ciudadana que su registro social la valora como una persona que no se encuentra en situación de pobreza, por lo que le recomendamos visitar la página del plan toda una vida donde puede inscribirse en otras modalidades de ayuda que brinda el Estado.</p>
<p>Queja</p>	<p>Mi hijo es discapacitado un niño con síndrome de Down a mí me censaron en el 2013 , no tengo trabajo fijo, y cuando pregunto me dicen espere al próximo censo, yo ya no vivo en el suburbio k y la 25 x q la casa estaba en mal estado ahora vivo en el norte en un cuarto que mi mama me dio y mi hijo tiene un problema de piel reseca severa y compro cremas y si el cobrara el bono seria bien utilizado y cuanto consulto en web me sale los datos .como puedo hacer ci 0956491971</p>	<p>Se le informó al ciudadano que en nuestros sistema el menor Jesús Matías Lozano, consta con un nivel de discapacidad del 48% y en el registro social el 35.92%; valores que no entran dentro de los rangos permitidos para ser beneficiaros de los bonos que brinda el Estado.</p> <p>Sin embargo el menor está registrado en el Plan Toda una Vida, donde personal técnico en los próximos días les visitaran y evaluaran su situación y definirán que tipo de ayuda es la que requieren.</p>
<p>Queja</p>	<p>En días anteriores manifesté que en el MIES de Ambato me informó que ellos no dan ningún bono ni califican nada ya que yo me acerque halla y pregunte y no sé porque califican a personas que tienen recursos y no nos califican a personas que en realidad necesitamos además soy de la tercera edad y si he solicitado el bono y la vivienda es porque en realidad necesito y me llevo una respuesta por parte de ustedes y me dicen que me acerque al MIES pero allí no quieren ayudar al menos ese es mi caso</p>	<p>Se le informó a la ciudadana que consta inscrita para el plan toda una vida, las brigadas de este programa están visitando en territorio a las personas inscritas. Le recomendamos acceder al portal www.todaunavidainfo.gob.ec y verificar si sus datos personales y de domicilio se encuentran completos.</p> <p>En lo referente al pago de algún bono usted no consta dentro del registro social por lo que debe acudir a las oficinas de SENPLADES y solicitar su registro, el MIES no maneja esta información.</p>

<p>Queja</p>	<p>Una vez ingresada la documentación pertinente solicitando la brigada de las manuelas, por cuanto dos estudiantes uno con discapacidad física para ayuda social y el otro con vulnerabilidad por enfermedad catastrófica, no se ha dado el apoyo a pesar de tener el visto bueno de la presidencia y tener una fecha de visita que nunca se concretó por parte de la subsecretaria, que era el mes de abril de 2018</p>	<p>Se informó que su requerimiento ha sido remitido a la Secretaria del Plan toda una Vida, con el fin de que realicen el seguimiento respectivo. Sin embargo debemos informar que existe un retraso en las visitas programadas.</p>
<p>Queja</p>	<p>Desde el año anterior he intentado realizar el trámite para el acceso del plan toda una vida, o los bonos, pero me informan que el MIES no es el que da los bonos ni nada, y no sé cómo hace otra gente que si tiene recursos y que son ricos el MIES les ayuda para que califiquen para bonos o cualquier otra cosa pero uno que es una persona de la tercera edad y no tiene nada no le ayudan para nada, y no sé a quién dirigirme para que me ayude a calificar con la ayuda social que requiero por favor</p>	<p>Se informó al ciudadano que los beneficios que ofrece el Estado están orientados a personas en situación de pobreza o vulneración de derechos, esta información es proporcionada por el Registro Social a cargo de la SENPLADES. Lo importante es conocer si a usted le visitaron y levantaron sus datos en el registro social si esto no ocurrió le solicitamos visitar nuestras oficinas y pedir información para recibir el bono.</p>
<p>Queja</p>	<p>La mayoría del personal de talento humano, del Distrito MIES -Cuenca es demasiado déspota y no atiende al personal como debería</p>	<p>Se informa al ciudadano que su comentario ha sido remitido a la autoridad de la Dirección para que se tomen los correctivos necesarios; expresamos nuestras disculpas y reiteramos nuestro compromiso de brindar servicios de calidad y con calidez.</p>
<p>Queja</p>	<p>Buenos días es una pena que a pesar que las leyes apoyen a los adultos mayores con discapacidad ni siquiera ayuden con el trámite pertinente ya hemos ido a Babahoyo y por una simple deuda de luz eléctrica no den el bono a un apersona de la tercera edad y con discapacidad que a la vez se encuentra sola por eso es una llamado a que se vea el trámite legal para poder ayudar con atención que se necesita ya que no se puede viajar todos los días esperamos su atención.</p>	<p>Se informó que la puntuación que el Sr. Morales refleja en el sistema del registro social, es puntaje que no corresponde a una persona en situación de pobreza o extrema pobreza, por lo que no califica pese a su edad para ser beneficiario de ningún bono. Si usted considera que esa no es su realidad actual solicitamos que asista a nuestras unidades para pedir una recalificación de su registro social.</p>

Queja	He enviado muchos correos electrónicos con fotos y detalles de mi condición en la que me encuentro discriminada por varios personeros del MIES Quevedo que teniendo 4 años de mi censo no me brindan ningún apoyo, eh escrito a la página de Semplades por 3 ocasiones y no me dan respuesta ni positiva ni negativa.	Se le informó a la ciudadana que solo se encuentra registrada para el plan toda una vida, y que las brigadas que evalúan su condición y definen si reúne usted las condiciones para ser beneficiaria le visitaran próximamente, solicitamos tener un poco de paciencia ya que la cantidad de personas inscritas es bastante grande.
Queja	No se paga a los proveedores desde el mes de enero	Se solicitó al ciudadano información sobre el servicio si es cooperante o es un servicio directo, ciudad donde está ubicado, la dirección y el tipo de servicio que presta. Dicha información permitirá ejecutar el seguimiento al requerimiento.
Queja	El día de ayer puse una queja hacia el MIES ya que a mi suegra le retiraron el bono en el mes de febrero aduciendo que la cedula esta caducada sin posibilidad de reclamo. el MIES hoy me contesta que es el banco que no quiere pagar y eso no es así ya que en el sistema sale CEDULA CADUCADA	Se informó al ciudadano que una vez revisado el sistema, no califica para ser beneficiaria del Bono de Desarrollo Humano, y a esto se suma que es afiliada del seguro campesino, factor que restringe aún más su calificación. Debemos informarle que el BDH está orientado a personas que se encuentran en situación de pobreza o extrema pobreza.
Queja	Mi suegra estaba cobrando el bono de tercera edad hasta el mes de enero le pagaron ya que es una persona sin recursos febrero no le pagaron el MIES aduce que la cedula esta caducada pero ya tiene cedula nueva desde el 2012 y me dicen que no hay solución pero si el registro civil no comunico que la cedula está vigente no tiene por qué quitarle el bono y no darle ninguna solución un mal servicio que presta el MIES	Se informó al ciudadano que la revisión de documentos que habilitan el pago depende de la política de cada institución financiera, en ese sentido la señora consta como beneficiaria pero no depende del MIES si la institución financiera por política tal vez no acepta documentos con cierto grado de deterioro.
Queja	Buenos días el motivo de mi queja es para darle a conocer que existe una situación de una niña la cual tiene discapacidad del 80 por ciento por lo que solicito a quien corresponda se le brinde la ayuda necesaria con la inscripción del bono Joaquín Gallegos ya que requiere de medicina urgente por su estado de salud. Ya que sus padres no cuentan con recursos económicos para lo	Se informó a la ciudadana que la validación para que una ciudadana sea beneficiaria del bono Joaquín Gallegos requiere de cierta información que debe ser entregada en varias instituciones por lo que recomendamos visitar nuestras oficinas donde una técnica le apoyará y le brindará el acompañamiento necesario para solventar su inquietud.

	antes mencionado.	
Queja	Saludos. Le quitaron el BDH a mi Abuela. Entonces nos acercamos en nuestro derecho de buscar información del porqué le quitaron el bono después de haberlo cobrado tan sólo 8 meses, pero no le fue proporcionada ninguna información por parte de los funcionarios. Pido de favor sea atendido nuestro pedido, que le devuelvan el pago del BDH, que le es de gran ayuda para sus medicamentos y de mejorar el servicio para nuestros adultos mayores	Se informó que la ciudadana; ya no consta en nuestra base de datos en razón que su situación socio económica no corresponde a nivel de pobreza o extrema pobreza. Le recomendamos visitar nuestras oficinas y aplicar a los beneficios del Plan Toda Una Vida.
Queja	Señor Director. Expreso una queja debido a que ya me encuentro molesto con el servicio de Correos del Ecuador. Un artículo enviado hace cerca de seis meses (seis meses) me llegó recién el día de ayer y para sorpresa mía el sobre se encontraba mojado, con identificaciones de envío y recepción ilegibles, raspado, manchado con lodo y con signos de haber sido aplastado, pisoteado, pateado... en su interior el producto se encontró mojado y podrido... totalmente inservible.	Se informó al ciudadano que ha seleccionado como receptor de su reclamo al MIES-Ministerio de Inclusión Económica y Social; lamentamos no poder procesar la misma ya que no es competencia de nuestra Institución.
Queja	En vista que los caracteres que dispone este espacio para explicar la inconformidad que tengo en cuanto al proceso de adopciones durante el año anterior solicito muy comedidamente se me informe donde presentar mi queja de manera personal...favor dejar un Nro. De contacto...	Se procedió a remitir el teléfono de la Dirección Nacional de Adopciones, donde le sabrán al ciudadano brindar mayor información sobre los procesos que conlleva para poder ser un ciudadano declarado como apto para adoptar. 3983000 ext. 5409
Queja	Me mencionan que no puedo ser acreedor del bono de desarrollo humano debido a que recibo una pensión pero no recibo nada de nadie y tengo 94 años como puede ser posible que me digan algo así y no me den ningún tipo de solución. Favor su ayuda verificando que ocurre	Se solicitó al ciudadano que para poder verificar su información en el sistema del Registro Social, requerimos sus datos completos y su número de cédula.

Queja	Soy una persona con discapacidad del 95 por ciento inmigrante retornada inscrita en casa para todos para discapacitados desde junio 2017 hasta ahora no he recibido visita de las manuales por favor ayúdenme soy postrada necesito ayuda médica algún tipo de ayuda social la que sea me quitaron el bono mi único medio de vivir donde me dirijo q hago por favor gracias.	Se informó que para ser beneficiario de las ayudas económicas que brinda el Estado, la persona requirente debe cumplir con ciertos requisitos, uno de ellos es el Registro Social, que permite determinar si su situación económica es de pobreza o extrema pobreza que es el nivel que determina a las personas que requieren este tipo de ayudas. Mayor información le pueden brindar visitando nuestras unidades técnicas.
Queja	Soy una persona mayor con discapacidad 98 por ciento inscrita toda una vida casa para personas con discapacidad emigrante retornada hasta el día de hoy no he recibido ninguna visita de las brigadas desde junio 2017 soy enferma y postrada necesito ayuda médica por favor ayúdenme o donde me dirijo me quitaron el bono no tengo seguridad social ni ningún tipo de ayuda gracias	Se informó que el Plan toda una vida está actualizando la información por lo que solicitamos visite usted o algún familiar nuestras oficinas para realizar este proceso.

h) LOGROS

- Mejoramos la calidad de servicios de atención para los más pobres y vulnerables implementando las 3 Misiones: Misión Ternura, Mis Mejores Años, y Menos Pobreza más Desarrollo:
 - Con **Misión Ternura** 73.321 niñas y niños menores de 3 años en situación de pobreza y vulnerabilidad identificados.
 - 23.154 mujeres embarazadas en situación de pobreza y vulnerabilidad identificadas.
 - 414.688 fichas de vulnerabilidad levantadas en 85 cantones a través de brigadas de búsqueda activa.
 - En **Mis Mejores Años** 95.699 adultos mayores atendidos.
 - Con **Menos Pobreza más Desarrollo**, 419.999 usuarios actualizados en el registro social RS 2018 y 78.493 Tarjetas de salud entregadas.
- Se garantiza la protección social a las personas que viven en condiciones de extrema pobreza y vulnerabilidad, a través de los Bonos y Pensiones.

Tipo de transferencias	Usuarios	Inversión *
Pensiones para PAM	289.958	\$190.184.765,57
Mis mejores años	105.306	\$63.964.368,20
Pensiones no contributivas para PCD	122.834	\$64.466.967,86
Bono de Desarrollo Humano (BDH)	277.605	\$170.364.305,44
Bono variable	107.458	\$77.332.006,44
Bono Joaquín Gallegos Lara	30.201	\$74.601.170,00
Total	933.362	\$640.913.583,52
CRÉDITO DE DESARROLLO HUMANO (CDH)	Usuarios	Inversión
	78.732	\$54.744.638,05

Fuente: * E – SIGEF 31 de diciembre de 2018 Devengado

- Prevención y erradicación de las violencias a través del fortalecimiento de los sistemas locales de protección, con la implementación de Escuelas de Familias con la presencia de 293.613 participantes en 8.087 talleres y la generación de 5 Pactos por la Niñez que constituyen la expresión del compromiso del Estado para proteger contra las distintas formas de violación de los derechos de menores de 18 años:
 1. Internet sano y seguro
 2. Sello productos libres de violencia y trabajo infantil
 3. Pacto contra las violencias

4. Buen trato en disciplinas deportivas
 5. Pacto contra la violencia hacia niñas/os adolescentes con discapacidad en el transporte público.
- Promoción de la participación, la cooperación y la corresponsabilidad a través de Diálogos por la Inclusión con la asistencia de 1.244 participantes en 9 zonas con participación de GAD, OSC, academia, ciudadanía y Ejecutivo desconcentrado.

Suscripción de 1.623 Convenios Interinstitucionales para la prestación de servicios sociales en territorio.

- Mejora de la gestión de los servicios que ofrece el MIES con la capacitación en 19 módulos virtuales y 52.479 participaciones en los siguientes contenidos:
 - Plan Nacional de Desarrollo.
 - Cero Tolerancia a la corrupción.
 - Consejería alimentaria.
 - Prevención y atención de violencia física, psicológica y sexual en contra de niños/as, adolescentes, personas con discapacidad y adultos mayores.
 - Desarrollo Infantil.
 - Atención intergeneracional.
 - Personas con discapacidad.
 - Protección de los Derechos Humanos.
- Fortalecimiento del Consejo de Igualdad Intergeneracional a través de:
 - Vínculo con la sociedad civil.
 - Agenda Nacional para la Igualdad Intergeneracional 2017 -2021 (ANII)
 - Consejos Consultivos (Niñas, Niños y Adolescentes, jóvenes y adultos mayores).
 - Fondos de cooperación internacional y fortalecimiento de las relaciones internacionales.
- Servicios ofertados con calidad a la ciudadanía a través del levantamiento de información y alertas en la prestación de los servicios con el fin de generar acciones inmediatas y la toma oportuna de decisiones a través de las Brigadas de Calidad de los Servicios que visitaron 741 unidades de atención.

Se evaluó a la calidad de servicios a 4.715 unidades de atención:

- 2.082 Unidades de Atención Centros de Desarrollo Infantil
- 1.269 Unidades de Atención para personas adultas mayores
- 1.086 Unidades de Atención para personas con discapacidad
- 278 unidades de atención de protección especial
- En evaluación de Calidad CNH se evaluaron en el cumplimiento de estándares establecidos en norma técnica a 2.913 unidades de atención.
- Se mejora la calidad de los servicios del Viceministerio de Inclusión Económica y Social con énfasis en la calidad de la atención del usuario en territorio a través de 72 sesiones de trabajo en territorio.

- Implementación de acciones y lucha a la corrupción a través de la Elaboración del Código Cero Tolerancia a la Corrupción, Curso Virtual – aplicativo Web del Código Cero Tolerancia a la Corrupción y folletos entregados al personal del MIES.

i) COMENTARIOS Y SUGERENCIAS EN EVENTOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

- Mayor coordinación con instituciones del Estado, especialmente con el sector social y las instituciones que faciliten condiciones de mejoramiento de los servicios del MIES y a los servidores del MIES. Así como la implementación de servicios con calidad.
- Mayor acercamiento y espacios de diálogo con los usuarios de los servicios para reconocer de mejor manera sus realidades y fortalecer la participación y corresponsabilidad de los usuarios y sus familias.
- Mejorar la implementación y cumplimiento de las normas técnicas en los servicios de atención directa a las y los usuarios del MIES.
- Que se amplíe la cobertura de los servicios del MIES en todos los programas hacia los sectores vulnerables sobre todo el BDH.
- Fortalecer el apoyo a los emprendedores, facilitando el acceso a los créditos y líneas de servicios.
- Coordinación interinstitucional y con la comunidad para asegurar mecanismos de protección y prevención para los servidores y familias de las violencias.
- Fortalecer el trabajo con los cooperantes para mejorar la corresponsabilidad y los servicios que brinda el MIES.
- Pagos oportunos de recursos financiados y más.
- Liquidación de convenios de manera ágil y oportuna.

Lourdes Berenice Cordero Molina
MINISTRA DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL

Quito, marzo de 2019