

Subsecretaría de Articulación Territorial y Participación

Informe Zonal Diálogo Ciudadano

Dirección de Participación Ciudadana e Interculturalidad

2024

I. ANTECEDENTE

En mención al Memorando Nro. MIES-MIES-2024-0389-M, de fecha 03 de abril de 2024 en el que menciona: *"(...)se dispone a las Coordinaciones Zonales y Direcciones Distritales la implementación, seguimiento y resultados de las Brigadas Sociales, Diálogos Ciudadanos y Entrevistas en cada una de las unidades desconcentradas en cuanto a la coordinación, asesoramiento y apoyo de la Subsecretaría de Articulación Territorial y Participación, la cual se encargará de brindar asesoramiento, y resolver cualquier consulta o inquietud relacionada con los procesos antes mencionados.*

- *Diálogos Ciudadanos: coordinar con la Dirección de Participación Ciudadana*
- *Brigadas Sociales: coordinar con la Dirección de Articulación Territorial Entrevistas: coordinar con la Dirección de Comunicación. Entrevistas*

Respecto a la implementación de las ferias de emprendimiento en el contexto de las Brigadas Sociales, se debe coordinar, organizar y preparar con la Subsecretaría de Emprendimientos y Gestión del Conocimiento".

En razón de lo expuesto, se ha desarrollado la presente metodología propuesta por esta dirección en la cual se detalla las acciones que se ejecutaran para la implementación de los Diálogos Ciudadanos.

II. OBJETIVO DE LOS DIÁLOGOS

OBJETIVO GENERAL. -

Desarrollar Diálogos Ciudadanos para recoger las necesidades y alertas en territorio de los servicios MIES, con la participación de usuarios, familias de usuarios de servicios del MIES y actores de la comunidad para el fortalecimiento y mejora de la calidad de los servicios de inclusión económica y social durante el año 2024.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS. -

- Identificar las necesidades y alertas más relevantes de los servicios que brinda el MIES.
- Evaluar la calidad de los servicios y la gestión que realiza el MIES desde la visión de los usuarios y la comunidad que los reciben, con el propósito de buscar soluciones e implementarlas para contribuir al mejoramiento continuo.
- Llegar con las Brigadas Ciudadanas a las comunidades para crear un acercamiento del Estado con la ciudadanía y conocer sobre los servicios que ofrecen y el acceso a los mismos.

III. RESULTADOS

Detallar al servicio que corresponde: **1.-DESARROLLO INFANTIL CNH**

MATRIZ DE ALERTAS Y SUGERENCIAS

PREGUNTAS GENERADORAS	ALERTAS DEL SERVICIO	OBSERVACIONES ADICIONALES
1. ¿Cuáles son los problemas que usted ha identificado en los servicios que presta el MIES?	1. Tener una mejor infraestructura con ventilación en el CDI que está en el sector de Porvenir. 2.- Mejorar el espacio de la atención grupal del servicio CNH	1.- Familias piden tener una infraestructura propia para el CDI. 2.- Espacio no adecuado para la atención grupal de CNH.
	NECESIDADES	OBSERVACIONES ADICIONALES
2. ¿Qué necesidad creería usted debería ser atendido por el MIES?	1. Se amplíe cobertura de atención en los servicios de CDI y CNH. 2. Servicio de CNH necesita que MIES brinde material didáctico y mobiliario	1. En la comunidad hay muchos niños y niñas que requieren el servicio. 2. Incrementar material didáctico mobiliario en la modalidad CNH.
	SUGERENCIA AL SERVICIO	OBSERVACIONES ADICIONALES
3. ¿Qué sugerencia le da al MIES para la mejora de la calidad de sus servicios?	1. Se ejecute en desarrollo infantil CDI, se cumplan los parámetros de convenio para mejorar el ambiente de infraestructura. 2.- Educador gestione junto con el comité de familias una mejor infraestructura.	1. El CDI requiere de un aire acondicionado para mejorar el ambiente. 2. Educador y comité de familias trabajar en beneficio del servicio.
	CANALES DE COMUNICACIÓN	
4. ¿Cómo le gustaría que el MIES se comunique con usted?	1. Visitas domiciliarias. 2. Seguimiento por mensajes multimedia.	1. Para verificar las necesidades de las familias .

Detallar al servicio que corresponde: 2 -BONO JOAQUIN GALLEGOS LARA

PREGUNTAS GENERADORAS	ALERTAS DEL SERVICIO	OBSERVACIONES ADICIONALES
1. ¿Cuáles son los problemas que usted ha identificado en los servicios que presta el MIES?	1. No registran problema en el servicio. 2. Debería haber una oficina de balcón de servicio en el cantón.	1.- Ninguna
	NECESIDADES	OBSERVACIONES ADICIONALES
2. ¿Qué necesidad creería usted debería ser atendido por el MIES?	1. Que MIES organice una mesa técnica para que se trate tema respecto en citas médicas.	1. En el centro de salud no les dan atención prioritaria a los usuarios con discapacidad.
	SUGERENCIA AL SERVICIO	OBSERVACIONES ADICIONALES
3. ¿Qué sugerencia le da al MIES para la mejora de la calidad de sus servicios?	1. Que amplíe la atención de oficinas en cada cantón. 2.- Se sugiere que el MIES antes de otorgar lo BDH o de adultos mayores hagan un seguimiento o un análisis de los casos.	1. Santa Lucia queda distante a las oficinas del MIES Salitre. 2. Hay muchos jóvenes que cobran el bono para beber y darle mal uso.
	CANALES DE COMUNICACIÓN	

4. ¿Cómo le gustaría que el MIES se comunique con usted?	1. Por medio de mensajes de texto. 2.- Por medio de casilleros electrónicos. 3.Por medio de llamadas telefónicas	1. En todos los sectores no hay coberturas de Internet para WhatsApp.
--	--	---

Detallar al servicio que corresponde: - Detallar al servicio que corresponde: 3- **PERSONAS ADULTOS MAYORES**

PREGUNTAS GENERADORAS	ALERTAS DEL SERVICIO	OBSERVACIONES ADICIONALES
1. ¿Cuáles son los problemas que usted ha identificado en los servicios que presta el MIES?	1. Más comunicación sobre la atención del P.E.J. 2. Brindar atención en el servicio a usuarios que no son beneficiarios de los bonos.	1. Seguir mejorando en atenciones con usuarios y comunidad.
	NECESIDADES	OBSERVACIONES ADICIONALES
2. ¿Qué necesidad creería usted debería ser atendido por el MIES?	1. Ayudar a adultos mayores con discapacidad a recibir la atención del PEJ. 2. Adultos mayores que no pertenecen a la unidad de atención que lleven sus controles médicos en el centro de salud.	1. Deberían ser atendidos todos los adultos mayores así no cobren bono. 2. Problemática con el centro de salud en no dar atención a estas personas..
	SUGERENCIA AL SERVICIO	OBSERVACIONES ADICIONALES
3. ¿Qué sugerencia le da al MIES para la mejora de la calidad de sus servicios?	1- Brindar servicios a personas adultos mayores con discapacidad que no son beneficiarios del bono. 2. Entrega de ayudas técnicas a personas adultos mayores que lo requieran.	1. Seguir gestionando los servicios para mejorar la calidad.
	CANALES DE COMUNICACIÓN	OBSERVACIONES ADICIONALES
4. ¿Cómo le gustaría que el MIES se comunique con usted?	1.- Un balcón de servicios en el sector unas 2 veces al mes. 2. Socializar los números de referencia MIES.	1.- Usuarios tratan de comunicarse con los números de referencias y no tienen respuestas.

MATRIZ DE COMPROMISOS:

Ministerio de Inclusión Económica y Social			
CIUDADANÍA		MIES	
Propuestas realizadas en las mesas de diálogo	Compromisos asumidos por la ciudadanía	Compromisos asumidos por la institución	Plazos
1.- Se ejecute las diferentes acciones para mejorar las infraestructuras de CDY y CNH. 2. Buscar un mejor espacio adecuado para la atención grupal.	1. Cumplir con los compromisos asumidos por la institución, dar seguimiento oportuno para que se cumplan. 2. Junto con la directiva buscar un espacio adecuado.	Dar mayor seguimiento a las acciones para que se cumplan.	Corto plazo

1.- Que las personas cuidadoras sean responsables y asistan a las convocatorias y reuniones de comité. 2. Que se realicen mesas de trabajo con MSP para que los usuarios de discapacidad sean atendidos con prioridad.	1.-Motivar a los compañeros para que asistan. 2. Llevar a los usuarios a los controles médicos insistir en las citas.	Realizar seguimiento a las reuniones de comités y sensibilizar el tema de corresponsabilidad. Organizar un dialogo con MSP.	3 meses
1.Mejorar los servicios con una buena calidad	La comunidad se compromete a brindar apoyo a los programas del MIES.	Mejorar el programa	Largo plazo.

IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

1. Se ejecutó el Dialogo Ciudadano en el Cantón Santa Lucia en el sector El Porvenir día martes 3 de diciembre 2024 a partir de las 14h00 pm, donde participaron líderes barriales y representantes de los comités de familias de cada uno de los servicios MIES que se ejecutan en el Cantón.
2. Se obtuvo la participación activa de usuarios donde aportaron con sus opiniones asertivas, comunicación fluida, debates y sobre todo con alertas que se presentan en cada uno de los sectores del cantón en los diferentes servicios que presta MIES en territorio.
- 3.-La mayoría de observaciones de los diferentes usuarios coinciden en que los bonos que son suspendidos o quitados a los usuarios vulnerables deben ser atendidos en los servicios Mies, se revise minuciosamente porque estos bonos son suspendidos, hay usuarios muy vulnerable de pobreza que necesitan esta ayuda. Más sin embargo hay jóvenes que cobran bonos y le dan mal uso del mismo.
- 4.-En los servicios de adultos mayores y bono Joaquín Gallegos, a estos y demás usuarios no son atendidos prioritariamente en los diferentes centros de salud.

V. REGISTRO FOTOGRÁFICO





Fecha: 03/12/2024

Elaborado por:	Lcda. Leicy Letty Quimis Parrales	Firma
----------------	-----------------------------------	-------