

***Subsecretaría de Articulación Territorial y
Participación***

**Informe Zonal
Diálogo Ciudadano**

***Dirección de Participación Ciudadana e
Interculturalidad***

Mayo 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: Adulto Mayor
Discapacidades
Administrativo
Envejeciendo Juntos

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?	Falta de personal	No hay contrataciones
	Falta de insumos de oficina	No existe presupuesto para los distritos
	Falta de vehículos institucionales	No hay mantenimiento
	Contratación de personal sin conocimiento del servicio	
	Pagos tardíos del bono.	
	NECESIDADES	OBSERVACIONES ADICIONALES
2. ¿Qué necesidad creería usted debería ser atendido por el MIES?	Cubrir vacantes para las unidades del PAM y PEJ	240 usuarios desatendidos por más de 3 meses
	Ayuda psicológica para los adultos mayores	
	Personas con discapacidad sean beneficiarios del bono Joaquín Gallegos Lara	
	Call center para atención	
	SUGERENCIA AL SERVICIO	OBSERVACIONES ADICIONALES
3. ¿Qué sugerencia le da al MIES para la mejora de la calidad de sus servicios?	Contratar personal de acuerdo a la necesidad	Contrataciones en base a las profesiones necesitadas para cubrir los servicios MIES
	Rapidez en los procesos para gestionar la intervención de promotores en territorio	Contratar personal
	Capacitación para el personal que visita a domicilio	Personal no hace visitas a adultos mayores
CANALES DE COMUNICACIÓN		
4. ¿Cómo le gustaría que el MIES se comunique con usted?	Call center para atención	
	Atención vía WhatsApp	
	Atención en la página oficial	

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
Dar seguimiento a los informes para su cumplimiento.	Direccionar sus sugerencias directo en oficina.	Dar seguimiento a las quejas de los usuarios con respecto al personal que atiende a adultos mayores.	3 meses

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

1. Es crucial priorizar la cobertura de las vacantes para las unidades del PAM y PEJ para garantizar la continuidad y calidad de los servicios ofrecidos.
2. Ofrecer ayuda psicológica a los usuarios puede ser fundamental para mejorar su bienestar emocional y abordar las necesidades específicas de aquellos que enfrentan desafíos particulares.
3. Establecer procesos más rigurosos y transparentes para la contratación de personal, asegurando que las nuevas contrataciones estén adecuadamente capacitadas y alineadas con las necesidades del servicio.
4. Implementar un call center para la atención de consultas y quejas podría agilizar la comunicación y la resolución de problemas, mejorando la experiencia de los usuarios y reduciendo la carga administrativa en las oficinas locales.
5. Proporcionar capacitación regular y específica para el personal que realiza visitas a domicilio, asegurando que estén equipados con las habilidades y el conocimiento necesario para desempeñar su función de manera efectiva y segura.

V. REGISTRO FOTOGRÁFICO





VI. REGISTRO DE ASISTENCIA

REGISTRO DE ASISTENCIA PARTICIPANTES		ANEXO B																	
		Código: GAP-DPI-MP-3-PR-02/ROB Página: 1 de 1																	
DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA E INTERCULTURALIDAD PROGRAMA NACIONAL APRENDIENDO EN FAMILIA-POR EL NUEVO ECUADOR																			
MÓDULO:																			
DATOS INFORMATIVOS																			
EDAD:	DISTRITO:	PARROQUIA:																	
SERVICIO:	MODALIDAD:	TOTAL DE USUARIOS EN LA UNIDAD:																	
NOMBRE DE LA UNIDAD DE AFILIACIÓN:		TOTAL DE PARTICIPANTES EN LA CAPACITACIÓN:																	
NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA CAPACITACIÓN:		CARGO:																	
SERVICIO:																			
REGISTRO																			
N°	DATOS DEL PARTICIPANTE		EDAD	COMUNIDAD (Parroquia/Tecelio)	GÉNERO							AUTODEFINICIÓN ÉTNICA		NACIONALIDAD	FIRMA/ SUELO DEL PARTICIPANTE	MOVILIDAD		EXTRANJERO	
	NOMBRE	NÚMERO DE CÉDULA O PASAPORTE			URBANO	RURAL	ASCENDIENDO	DESCENDIENDO	OTROS	BLANCO	MULTIÉTNICO	INDÍGENA*	INDÍGENA*			SI	NO		PAIS
1	Karla Guadalupe	1726888447	28	Pisuli	X								X						
2	Karin Caraya	0958876229	21	San Antonio	X		X						X						
3	Milagros Galarza	1755711213	16	Caballón	X								X						
4	Paola Yanis Wang Veloz	0804937508	21	Com. Te. del Viejo	X								X						
5	Tania Graciela Guzmán Tobar	1751263035	26	Pisuli	X			X			X								
6	Maria Elena Urbela Tor	1722774883	33	calino Monte	X			X					X						
7	Yéctora Vicent Guerra Flores	0800728893	75	Chimborazo	X		X						X						
8	Carla Oncaiza	1751260828	19	Inca	X			X					X						
9	Consuelo de la Cruz	1718658576	40	Ilavochico	X			X					X						
10	Juana Collaganzo	1704625373	70	Comapango	X			X					X						
11	Jaime Rivadeneira	1705251641	70	Pisuli	X			X					X						
12	Digna Vazquez	1725643967	30	San. Impen del Comon	X			X					X						
13	Stefany Almeida	1754222345	22	Gualtambra	X			X					X						
14	Masaelyn Chiquimayo	1753053964	23	Harada	X			X					X						
15	Tharcela Chiquintay	1728564574	16	Harad del Pando	X			X					X						

*PUEBLOS: Pasto, Natabuela, Otavalo, Karanki, Kayambi, Kitu Kara, Panzaleo, Chibuleo, Salasaka, Kisapincha, Tomabela, Waranka, Puruha, Kafari, Saraguro, Paltas, Huancavilcas y Manta
 *NACIONALIDADES: Tsáchila, Chachi, Epera, Awa, Kichwa, Shuar, Achuar, Shiwiar, Cofán, Siona, Secoya, Sépara, Andwa y Muisorani

Quito, 06 de mayo de 2024.

Atentamente



Mgs. Santiago Javier Morales Tobar
Director Distrital Quito Norte

Elaborado por:	Pamela Elizabeth Lamar Galárraga	
-----------------------	----------------------------------	--