

Subsecretaría de Articulación Territorial y Participación

**Informe Zonal
Diálogo Ciudadano**

Dirección de Participación Ciudadana e Interculturalidad

Abril 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: **Desarrollo Infantil**

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. Que el personal en territorio nos brinden mayor información de los servicios: CDI - CNH y como acceder 2. Solicitar capacitaciones en estimulación temprana 3.	1. Ampliación de cobertura en sectores rurales 2. 3.
	NECESIDADES	OBSERVACIONES ADICIONALES
2. ¿Qué necesidad creería usted	1. En lo relacionado a material de estimulación para	1.

debería ser atendido por el MIES?	los niños y niñas 2. 3.	2. 3.
SUGERENCIA AL SERVICIO		OBSERVACIONES ADICIONALES
3. ¿Qué sugerencia le da al MIES para la mejora de la calidad de sus servicios?	1. Identificar los casos recurrentes de pagos con dificultades a los cooperantes 2. Firma de convenios a partir de enero y para 12 meses 3.	1. 2. 3.
CANALES DE COMUNICACIÓN		
4. ¿Cómo le gustaría que el MIES se comunique con usted?	1. A través de las redes sociales y grupos por whatsapp 2. 3.	1. 2. 3.

Detallar al servicio que corresponde: **Protección Especial**

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. Muy poca inversión del estado en casos de vulneración d Derechos 2. Muy poco personal para brindar atención en la exigibilidad de los derechos de los niños y niñas (Trabajo Infantil y Mendicidad) 3.	1. 2. 3.
NECESIDADES		OBSERVACIONES ADICIONALES
2. ¿Qué necesidad creería usted debería ser atendido por el MIES?	1. Creación de casas de acogida 2. Creación de Centros contra la violencia familiar	1. 2. 3.
SUGERENCIA AL SERVICIO		OBSERVACIONES ADICIONALES
2. ¿Qué sugerencia le da al MIES para la mejora de la calidad de sus servicios?	1. Delimitar los espacios de atención e intervención del Ministerio en sectores de pobreza y pobreza extrema	1. 2. 3.
CANALES DE COMUNICACIÓN		
4. ¿Cómo le gustaría que el MIES se comunique con usted?	1. Reuniones mensuales con las familias usuarias de los servicios	1. 2. 3.

Detallar al servicio que corresponde: **Discapacidades**

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. Inicio a destiempo de la atención de los centros de cuidado diario para las personas con discapacidad 2. Falta de capacitación al equipo técnico 3. Poco compromiso de personal técnico	1. 2. 3.
NECESIDADES		OBSERVACIONES ADICIONALES
2. ¿Qué necesidad creería usted debería ser atendido por el MIES?	1. Ampliación de cobertura de los servicios 2. Realizar una nueva focalización de los usuarios de los servicios, especialmente en los sectores sociales	1. 2. 3.
SUGERENCIA AL SERVICIO		OBSERVACIONES ADICIONALES
3. ¿Qué sugerencia le da al MIES para la mejora de la calidad de sus servicios?	1. Agilidad en las transferencias de los recursos a las organizaciones	1. 2.

		3.
CANALES DE COMUNICACIÓN		
4.¿Cómo le gustaría que el MIES se comunique con usted?	1. Reuniones periódicas con las familias de los usuarios 2. Llamadas telefónicas	1. 2. 3.

Detallar al servicio que corresponde: **Adulto Mayor**

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. Mejorar la articulación con los GADS Parroquiales y cantonales 2. Focalización de adultos mayores en situación de vulnerabilidad en sectores rurales 3.	1. 2. 3.
	NECESIDADES	OBSERVACIONES ADICIONALES
2¿Qué necesidad creería usted debería ser atendido por el MIES?	1. Ampliar cobertura en sectores rurales y parroquias 2.	1. 2. 3.
	SUGERENCIA AL SERVICIO	OBSERVACIONES ADICIONALES
4. ¿Qué sugerencia le da al MIES para la mejora de la calidad de sus servicios?	1. Capacitación permanente al equipo técnico 2. Mayor presupuesto para centros gerontológicos y de convenios	1. 2. 3.
CANALES DE COMUNICACIÓN		
4.¿Cómo le gustaría que el MIES se comunique con usted?	1. Reuniones mensuales entre los usuarios y facilitadores	1. 2. 3.

Detallar al servicio que corresponde: **Aseguramiento no contributivo**

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. Suplantación de identidad en el cobro del bono 2. Investigar más a que personas se entrega el bono de Desarrollo Humano 3. Actualización del registro social	1. 2. 3.
	NECESIDADES	OBSERVACIONES ADICIONALES
2¿Qué necesidad creería usted debería ser atendido por el MIES?	1. Ampliación de cobertura 2. Depuración de la base de datos del registro social 3. Nuevo encuesta del registro social para beneficiarios del bono	1. 2. 3.
	SUGERENCIA AL SERVICIO	OBSERVACIONES ADICIONALES
5. ¿Qué sugerencia le da al MIES para la mejora de la calidad de sus servicios?	1.Nuevas políticas públicas para acceder al bono referentes a la valoración de los quintiles de pobreza	1. 2. 3.
CANALES DE COMUNICACIÓN		
4.¿Cómo le gustaría que el MIES se comunique con usted?	1. Información a través de medios tradicionales	1. 2. 3.

Detallar al servicio que corresponde: Emprendimientos y gestión del conocimiento

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 Poco personal para el seguimiento a los emprendedores 2.Mayor monto para créditos	1. 2. 3.
	NECESIDADES	OBSERVACIONES ADICIONALES
2¿Qué necesidad creería usted debería ser atendido por el MIES?	1 Diversificar espacios de capacitación en áreas para emprendimientos 2 Mayor presupuesto del Gobierno Nacional	1. 2. 3.
	SUGERENCIA AL SERVICIO	OBSERVACIONES ADICIONALES
6. ¿Qué sugerencia le da al MIES para la mejora de la calidad de sus servicios?	1. Generar convenios interinstitucionales para fortalecer la capacitacion y planes de generacion de proyectos	1. 2. 3.
CANALES DE COMUNICACIÓN		
4.¿Cómo le gustaría que el MIES se comunique con usted?	1 Difundir información en medios tradicionales	1. 2. 3.

MATRIZ DE COMPROMISOS:

Ministerio de Inclusión Económica y Social		EL NUEVO ECUADOR	
CIUDADANÍA		MIES	
Propuestas realizadas en las mesas de diálogo	Compromisos asumidos por la ciudadanía	Compromisos asumidos por la institución	Plazos
Personal en territorio entregue información fidedigna	Capacitar y socializar a equipo en territorio	Definir y capacitar al personal	Permanentemente
Casos de recurrentes del pago del BDH con dificultad	Coordinar con responsables de Puntos Pagos	Coordinación con el personal a cargo	Permanentemente
Definir capacitaciones	Asistir y colaborar	Capacitación de técnicos en estimulación y primera infancia	Trimestral
Fortalecer los mecanismos de seguridad	Capacitar de forma permanente a la población sobre los	Generar espacios de auto protección y coordinación interinstitucional	9 meses

	peligros la ciudad		
--	--------------------	--	--

IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

1. Generar espacios permanentes de evaluación con los usuarios de los servicios MIES
2. Buscar alianzas estratégicas para que la empresa privada y ONG's apoyen la atención de grupos prioritarios
3. Buscar espacios de oxigenación a equipos técnicos de las diferentes áreas del MIES

V. REGISTRO FOTOGRÁFICO

1 fotografías por cada mesa de trabajo para el registro del desarrollo del Diálogo Ciudadano:



VI. ANEXAR EL REGISTRO DE ASISTENCIA

Fecha: 8/04/2024

Elaborado por:	Doménica Pico	Firma
Aprobado por:	Francisco Vaca	Firma