

Subsecretaría de Articulación Territorial y Participación

Informe Zonal: DMQ Norte

Diálogo Ciudadano

Dirección de Participación Ciudadana e Interculturalidad
Junio 2024

1 . 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 ejecutarán para la implementación de los Diálogos Ciudadanos.

2. 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.

3 . RESULTADOS

Detallar al servicio que corresponde: *Todos los servicios*

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 retiran a los beneficiarios sin ninguna explicación.	1. La gente no conoce los motivos para ser retirados del beneficio correspondiente al bono de desarrollo humano.
PREGUNTAS GENERADORAS	NECESIDADES	OBSERVACIONES ADICIONALES
2. ¿Qué necesidad creería usted debería ser atendido por el MIES?	1. Es necesario que vuelvan a ingresar al bono a las personas con discapacidad que lo necesitan.	1. Falta de información.
PREGUNTAS GENERADORAS	SUGERENCIA AL SERVICIO	OBSERVACIONES ADICIONALES
3. ¿Qué sugerencia le da al MIES para la mejora de la calidad de sus servicios?	1. En el área de servicio al cliente se solicita más presencia de ventanillas habilitadas para agilizar esta gestión.	1. Largos tiempos de espera aduce la gente en atención al cliente.
PREGUNTAS GENERADORAS	CANALES DE COMUNICACIÓN	OBSERVACIONES ADICIONALES
4. ¿Cómo le gustaría que el MIES se comunique con usted?	1. . A través de las noticias de la TV. 2. . Mediante redes sociales.	1. Muchos de los usuarios aducen que conocen de los servicios del MIES a través de sus familiares.

MATRIZ DE COMPROMISOS:

<p>Ministerio de Inclusión Económica y Social</p>	
---	--

CIUDADANÍA		MIES	
Propuestas realizadas en las mesas de diálogo	Compromisos asumidos por la ciudadanía	Compromisos asumidos por la institución	Plazos
N/A	N/A	N/A	N/A

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- Los usuarios solicitan mejorar los mensajes para dar a conocer los servicios del MIES.
- Se recomienda aumentar los canales de comunicación.

5 . REGISTRO FOTOGRÁFICO



