

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

**Informe Zonal  
Diálogo Ciudadano**

*Dirección de Participación Ciudadana e Interculturalidad*

*Junio 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 DIALOGOS

### 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

### DETALLES DEL EVENTO:

- **PROVINCIA:** Sucumbíos
- **CANTÓN:** Gonzalo Pizarro
- **DIRECCIÓN:** Canchas de ecuavoley, calles Cristobal Colón y Benjamín Carrión Gonzalo Pizarro – Sucumbíos

Detallar al servicio que corresponde: **DESARROLLO INFANTIL INTEGRAL**

**MATRIZ DE ALERTAS Y SUGERENCIAS**

PREGUNTAS GENERADORAS	ALERTAS DEL SERVICIO	OBSERVACIONES ADICIONALES
¿Cuáles son los problemas que usted ha identificado en los servicios que presta el MIES?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. falta de materiales</li> <li>2. Falta de juegos de materiales didácticos para realizar actividades de motricidad fina, para diferentes grupos de edad.</li> <li>3. Falta de cajas lúdicas para la clasificación de juguetes.</li> <li>4. falta de material lúdicos para el área de lenguaje en los centros infantiles.</li> </ol>	1. Atención para CNH en la comunidad (Chontayacu) vía a la Bonita, flor del valle y Recinto la amarilla.
	<b>NECESIDADES</b>	<b>OBSERVACIONES ADICIONALES</b>
¿Qué necesidad creería usted debería ser atendido por el MIES?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. CDI: adecuación de espacios y en algunos casos remodelación de los mismos.</li> <li>2. CNH gestionar espacios adecuados para realizar las actividades grupales, en los diferentes sectores.</li> <li>3.</li> </ol>	1. Que las educadoras informen de cómo fue su rendimiento diario en su jornada laboral al coordinador o coordinadora.
	<b>SUGERENCIA AL SERVICIO</b>	<b>OBSERVACIONES ADICIONALES</b>
¿Qué sugerencia le da al MIES para la mejora de la calidad de sus servicios?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La adquisición de nuevos materiales didácticos para los centros infantiles. de CDI y CNH.</li> <li>2. Dotar de prendas de protección a las Educadoras CNH.</li> <li>3.</li> </ol>	
<b>CANALES DE COMUNICACIÓN</b>		
¿Cómo le gustaría que el MIES se comunique con usted?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. WhatsApp</li> <li>2. Facebook</li> <li>3. Vía telefónica</li> </ol>	

**MATRIZ DE COMPROMISOS: DESARROLLO INFANTIL INTEGRAL**

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
Compra materiales para actividades con niños	Apoyar con cuota para adquirir materiales necesarios que no se faciliten en el CDI	Comprometer a autoridades para compra de materiales necesarios para CDI, esto mirando la ejecución de apoyo de Municipio	Tres meses inicio del nuevo período
Arreglo de áreas de CNH	Apoyar a través de mingas con padres de familia en el lugar donde se da las actividades de CNH	Buscar apoyo en compra de pintura y otros materiales para adecuar de mejor manera el lugar de actividades de CNH	Tres meses inicio del nuevo período.
Educadoras de CDI informar de mejor manera lo realizado por niños en jornada del CDI	Solicitar informe de comportamiento de cada niño en la jornada	Educadoras entregarán a los niños con informa más detallado de actividades que cumplieron los mismos en el CDI	Al siguiente día de actividades con los niños.
Con respecto a otros sectores no focalizados para actividades con CNH	Obtener datos de familias que no son beneficiarias tanto del Bono 1000 días para actividades en sectores donde no hay atención	Contactar con presidentes de sectores donde no hay actividades con niños de CNH, pero si hay familias que necesitan de este servicio	Julio por focalización

Detallar al servicio que corresponde: **DISCAPACIDAD**

**MATRIZ DE ALERTAS Y SUGERENCIAS**

PREGUNTAS GENERADORAS	ALERTAS DEL SERVICIO	OBSERVACIONES ADICIONALES
¿Cuáles son los problemas que usted ha identificado en los servicios que presta el MIES?	1.Suspension del bono a persona con discapacidad 2. No tienen carnet de discapacidad	1. Esperar la actualización del registro social debido a que los porcentajes actuales no reflejan la realidad.
	<b>NECESIDADES</b>	<b>OBSERVACIONES ADICIONALES</b>
¿Qué necesidad creería usted debería ser atendido por el MIES?	1. Ayudas técnicas (sillas de ruedas camas) 2. Que existe en un buen trato en todos LAS personas con discapacitan en los ministerios del mies 3. Coordinación en el MSP con medicinas, coordinación de entrega de lentes 4. que se realice préstamos a las personas con discapacidad	
	<b>SUGERENCIA AL SERVICIO</b>	<b>OBSERVACIONES ADICIONALES</b>

¿Qué sugerencia le da al MIES para la mejora de la calidad de sus servicios?	Que los traten bien que coordine del MIES con los transportes para que exista un buen trato con las personas con discapacidad que se cumpla con el 50% por el pasaje que se cumpla con el porcentaje dl 50% en los servicios básicos.	El personal mantiene excelentes relaciones entre facilitadores y familias.  Las familias solicitan la permanencia del personal debido a la actual excelente relación entre facilitadores y familias.
<b>CANALES DE COMUNICACIÓN</b>		
¿Cómo le gustaría que el MIES se comunique con usted?	A través de visitas domiciliarias  Por el teléfono mediante una emergencia	

**MATRIZ DE COMPROMISOS: DISCAPACIDAD**

Ministerio de Inclusión Económica y Social			
<b>CIUDADANÍA</b>		<b>MIES</b>	
<b>Propuestas realizadas en las mesas de diálogo</b>	<b>Compromisos asumidos por la ciudadanía</b>	<b>Compromisos asumidos por la institución</b>	<b>Plazos</b>
Vigilancia permanente del usuario	Proveer un cuidado diligente a la persona con discapacidad.	Coordinación interministerial entre MSP, MIES y GAD.	Todo el año
Cumplir con cada cita médica existente.	Mantener un control médico frecuente y riguroso.	Seguimiento territorial a cargo de los facilitadores del convenio.	Semestralmente
Corresponsabilidad.	Participar activamente en los talleres y situaciones que requieran interacción directa con el usuario.	Invitaciones periódicas para talleres dirigidos a las familias.	Mensualmente
Dar un buen uso al bono	Utilizar los recursos con el objetivo de brindar una óptima calidad de vida.	Monitoreo territorial del uso y manejo mensual del bono, incluyendo justificativos mediante facturas.	Mensualmente

Detallar al servicio que corresponde: **ADULTO MAYOR**

**MATRIZ DE ALERTAS Y SUGERENCIAS**

<b>PREGUNTAS GENERADORAS</b>	<b>ALERTAS DEL SERVICIO</b>	<b>OBSERVACIONES ADICIONALES</b>
¿Cuáles son los problemas que usted ha identificado en los servicios que presta el MIES?	1.Mal ubicados en los parámetros de pobreza (quintil); no cobran bono.  2.No se realiza bien el censo, mal información	1. Mayor responsabilidad del MIES con la información del usuario  2. Controlar mejor los cobros del bono por usuarios que no lo necesitan

	3.No llega la visita por estar ubicados los domicilios muy lejos	3. Para el censo que se contrate gente capacitada
	<b>NECESIDADES</b>	<b>OBSERVACIONES ADICIONALES</b>
¿Qué necesidad creería usted debería ser atendido por el MIES?	1. No cobrar el bono por la distancia 2. Mal estado de las viviendas 3. Apoyo en la salud de los usuarios	1. Gestionar movilización con autoridades de los recintos para mejorar la movilidad 2.Ayudar con mejoras para las viviendas 3. Gestionar con las autoridades para la entrega de medicina
	<b>SUGERENCIA AL SERVICIO</b>	<b>OBSERVACIONES ADICIONALES</b>
¿Qué sugerencia le da al MIES para la mejora de la calidad de sus servicios?	1.Reunión con adultos mayores 2. Hacer mesas de diálogo con los usuarios	1. Estar más pendientes de los adultos mayores 2. Conocer las necesidades directamente del usuario
<b>CANALES DE COMUNICACIÓN</b>		
¿Cómo le gustaría que el MIES se comunique con usted?	MIES realice visitas frecuentes 2. Medios de comunicación 3. Avisos por internet	1. Recibiendo las visitas del Promotor o autoridades 2. Mediante perifoneo, radio, canales locales 3. Grupos de WhatsApp, mensajes de texto

**MATRIZ DE COMPROMISOS:**

			
<b>CIUDADANÍA</b>		<b>MIES</b>	
<b>Propuestas realizadas en las mesas de diálogo</b>	<b>Compromisos asumidos por la ciudadanía</b>	<b>Compromisos asumidos por la institución</b>	<b>Plazos</b>
La información que el personal recoge en territorio sea confiable y segura	Brindar información real al personal que va a territorio	Capacitar al personal	Permanente
Pago de bonos con dificultad	Reportar novedades acerca de pago de bonos	Dar seguimientos a novedades de bonos reportadas	Permanente
Programar reuniones con adultos mayores	Asistir a reuniones convocadas	Capacitar al personal para asesorar a adultos mayores	Trimestral

Mantenerse siempre informado de novedades	Recibir la información de canales directos del MIES	Informar frecuentemente a la población de las novedades que existan para su servicio	Trimestral
---	---	--	------------

Detallar al servicio que corresponde: **JUVENTUDES**

**MATRIZ DE ALERTAS Y SUGERENCIAS**

PREGUNTAS GENERADORAS	ALERTAS DEL SERVICIO	OBSERVACIONES ADICIONALES
¿Cuáles son los problemas que usted ha identificado en los servicios que presta el MIES?	Se desconocía la existencia del proyecto Juventudes. No hay un promotor de juventudes en el cantón Gonzalo Pizarro. Falta de capacitación para adquirir el conocimiento necesario.	Incrementar los servicios en el cantón Gonzalo Pizarro. Delegar un promotor de juventudes en Gonzalo Pizarro. Programar capacitaciones dirigidas a la ciudadanía.
	<b>NECESIDADES</b>	<b>OBSERVACIONES ADICIONALES</b>
¿Qué necesidad creería usted debería ser atendido por el MIES?	Promoción del servicio insuficiente.  Evaluar la creación de una sede del servicio Juventud en el cantón Gonzalo Pizarro.  Impulsar activamente oportunidades de emprendimiento.	Invitar al proyecto Juventudes de otros cantones para promocionar el servicio.  Comenzar con un grupo pequeño y difundir el mensaje para aumentar la participación.  Realizar campañas publicitarias en diversos medios de comunicación.
	<b>SUGERENCIA AL SERVICIO</b>	<b>OBSERVACIONES ADICIONALES</b>
¿Qué sugerencia le da al MIES para la mejora de la calidad de sus servicios?	Asignar un facilitador de juventudes en Gonzalo Pizarro.  Establecer una oficina en Gonzalo Pizarro.  Obtener el respaldo de las autoridades del cantón.	Tomar en serio las propuestas discutidas con los participantes.  Gestionar con responsabilidad como autoridades competentes.  Considerar al facilitador del cantón en las decisiones.
<b>CANALES DE COMUNICACIÓN</b>		
1. ¿Cómo le gustaría que el MIES se comunique con usted?	Establecer una oficina física de atención. Utilizar páginas oficiales en redes sociales.  Crear y gestionar grupos de WhatsApp.	Oficinas permanentes.  Página del MIES.  Creado por el facilitador.

**MATRIZ DE COMPROMISOS:**

Ministerio de Inclusión Económica y Social			
<b>CIUDADANÍA</b>		<b>MIES</b>	
<b>Propuestas realizadas en las mesas de diálogo</b>	<b>Compromisos asumidos por la ciudadanía</b>	<b>Compromisos asumidos por la institución</b>	<b>Plazos</b>
Asignar un facilitador.	Asistir a las charlas.	Informar a nuestros superiores.	Todo el año

--	--	--	--

Detallar al servicio que corresponde: **MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONOMICA/CREDITO DE DESARROLLO HUMANO**

**MATRIZ DE ALERTAS Y SUGERENCIAS**

<b>PREGUNTAS GENERADORAS</b>	<b>ALERTAS DEL SERVICIO</b>	<b>OBSERVACIONES ADICIONALES</b>
1. ¿Cuáles son los problemas que usted ha identificado en los servicios que presta el MIES?	1. Las escuelas de inclusión de económica "EIE" se desarrolla en la cabecera cantonal.	1. Por motivo de que la población vive en lugares distantes.
	<b>NECESIDADES</b>	<b>OBSERVACIONES ADICIONALES</b>
2. ¿Qué necesidad creería usted debería ser atendido por el MIES?	1. Que el registro social sea aplicado por el MIES porque conoce a la población. 2. Que el registro social llegue a los lugares lejanos. 3. Que el registro social permita a usuarios que salieron por afiliación al IES el reingreso a recibir su BDH	1. Personal del registro social conozca la situación geografía. 2. Que la información del registro social no sea alterada.
	<b>SUGERENCIA AL SERVICIO</b>	<b>OBSERVACIONES ADICIONALES</b>
4. ¿Qué sugerencia le da al MIES para la mejora de la calidad de sus servicios?	1. Que todos los servicios del MIES brinden una buena atención.	1. No tienen problema en la atención por parte de la UIE, pero mencionan que no son atendidos de buena forma en otro servicio.
<b>CANALES DE COMUNICACIÓN</b>		
5. ¿Cómo le gustaría que el MIES se comunique con usted?	1. Por medio del teléfono (washap), radio y por medio de las autoridades	

**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. Las escuelas de inclusión de económica "EIE" se desarrolla en la cabecera cantonal.	Asistir a las capacitaciones, talleres, reuniones convocadas por el MIES	Desarrollar las escuelas de inclusión económica según cronograma de capacitación	Todo el año
1. Que el registro social sea aplicado por el MIES porque conoce a la población. 2. Que el registro social llegue a los lugares lejanos. 3. Que el registro social permita a usuarios que salieron por afiliación al IES el reingreso a recibir su BDH	Cuando el registro social este en las comunidades debemos estar pendientes  La información del usuario debe ser verdadera y exigir al técnico que registre la información real en el registro social		
1. Que todos los servicios del MIES brinden una buena atención.			
.Por medio del teléfono (washap), radio y por medio de las autoridades	Estar atentos a los comunicados	Notificar por los medios institucionales establecidos	Todo el año

**IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:**

**DESARROLLO INFANTIL INTEGRAL**

**Coordinación Interinstitucional:** Es esencial coordinar con otras instituciones para garantizar un servicio integral de desarrollo infantil, asegurando que cada grupo etario disponga de los materiales didácticos necesarios.

**Acceso Equitativo:** Es importante considerar las sugerencias de las familias atendidas, quienes recomiendan que los cupos sean gratuitos y no basados en

quintiles, ya que el levantamiento de información actual no siempre refleja la realidad socioeconómica de las familias.

### **SERVICIO DE PROTECCIÓN ESPECIAL**

No se cuenta con convenios del servicio de protección especial en este cantón

#### **DISCAPACIDAD**

Oficina del MIES: Se ha solicitado la creación de una oficina del MIES en Gonzalo Pizarro para ofrecer información y soluciones a las personas con discapacidad.

Recalificación del Registro Social: Los habitantes del cantón han pedido una recalificación en el Registro Social para reflejar mejor sus necesidades.

Coordinación con el MSP: Es necesario coordinar con el Ministerio de Salud Pública (MSP) para asegurar que las personas con discapacidad reciban atención de especialistas.

### **ADULTO MAYOR**

Continuidad del Personal: El cambio abrupto de personal en los servicios para adultos mayores impide la continuidad de las actividades. Es crucial informar a los usuarios con antelación sobre estos cambios.

Ampliación de Servicios: Gonzalo Pizarro, necesita más servicios de atención para su numerosa población adulta mayor. Es importante realizar un análisis detallado de sus necesidades.

Comunicación Eficaz: Se debe establecer canales de comunicación adecuados para las personas adultas mayores, adaptados a sus necesidades individuales, para mejorar la interacción con el MIES.

### **JUVENTUDES**

Conocimiento del Servicio: La mayoría de la población del cantón Shushufindi no está familiarizada con el servicio de juventud, lo que indica una necesidad de mayor difusión.

Actividades Integradoras: Es fundamental promocionar el servicio a través de actividades integradoras dirigidas por y para los jóvenes que ya participan en el proyecto.

Estrategias de Difusión: Se deben implementar estrategias de difusión con publicidad renovada y atractiva para captar la atención de la juventud.

### **MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONOMICA/CREDITO DE DESARROLLO HUMANO**

Brindar apoyo a las familias que requieren el servicio.

Socializar las respuestas dadas por los participantes en el dialogo ciudadano para que se logre una posible ejecución.

Coordinar las necesidades que requieren los usuarios del servicio.

## 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: 28 de junio del 2024

<b>Elaborado por:</b>	Ing. Edgar Ramiro Soria Noroña <b>Analista TICs Distrital</b>	
<b>Aprobado por:</b>	Abg. Ruth Ximena Escudero Ulloa <b>Directora Distrital Lago Agrio</b>	