

*Subsecretaría de Articulación Territorial y Participación*

**Informe Dirección Distrital Quito Centro  
Diálogo Ciudadano**

*Dirección de Participación Ciudadana e Interculturalidad*

*(Julio) 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 la Dirección de Comunicación.

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: USUARIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

### 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. Falta de comunicación para los servicios del bono de adulto mayor y embarazo 2. La suspensión del bono de desarrollo para adultos mayores. 3- Trámites que demoran por largo tiempo 4 meses	1. Incremento de personal Técnico para una mejor atención. 2. Mayor difusión de todos los bonos que entrega el MIES. 3. Hacer un seguimiento profundo para las personas vulnerables que de verdad necesitan del bono y fueron retirados ya que hay personas con muchas posibilidades que siguen cobrando.

	NECESIDADES	OBSERVACIONES ADICIONALES
2. ¿Qué necesidad creería usted Debería ser atendido por el MIES?	<ol style="list-style-type: none"> <li>Más servicios para adultos mayores, terapia física</li> <li>Censo para identificar quien recibe bono</li> <li>Préstamos para emprendimientos para personas en desempleo</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento a los servicios que brinda el MIES.</li> <li>Seguimiento para evitar que niñas, niños, adolescentes, personas con discapacidad y adultos mayores salgan en situación de mendicidad por las calles.</li> </ol>
	SUGERENCIA AL SERVICIO	OBSERVACIONES ADICIONALES
3. ¿Qué sugerencia le da al MIES para la mejora de la calidad de sus servicios?	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mayor apoyo en atención adultos mayores y embarazadas en desempleo.</li> <li>Publicidad y mayor información de los bonos.</li> <li>La atención al grupo vulnerable debe ser prioritario (es necesario que exista 2 personas para la atención al público )</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Personas que vienen de lejos para realizar los trámites, tienen que esperar una hora para ser atendidos, esto sucede al medio día hora de almuerzo.</li> <li>Recién se entera que existe el bono de los 1000 días al 4to mes de embarazo.</li> </ol>
CANALES DE COMUNICACION		
4. ¿Cómo le gustaría que el MIES se comuniquen con usted ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>Llamadas telefónicas para brindar información.</li> <li>Correo electrónico y llamadas telefónicas</li> <li>-Visitas personales constantes a los usuarios.</li> </ol>	Ninguna observación adicional

MATRIZ DE COMPROMISOS:

Ministerio de Inclusión Económica y Social			
CIUDADANÍA		MIES	
Propuestas realizadas	Compromisos asumidos por el personal <del>del</del>	Compromisos asumidos por la institución	Plazos
Mayor difusión de los servicios que brinda el MIES.	Información en el balcón de servicios.	Socialización a cada usuario de los servicios entregados.	Diario
Mayor atención adultos mayores y embarazadas	Trabajar en la comunidad e identificar el grupo vulnerable para ser atendido.	Brigadas sociales, crear mesas de trabajo con el fin de socializar servicios MIES	Mensual
Atención a los usuarios de los servicios	Seguimiento a los hogares de los usuarios.	Visitas Técnicas por parte del personal designado.	Mensual

#### IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

1. Comprometidos a seguir brindando servicios de calidad a la población de pobreza, extrema pobreza y vulnerabilidad.
2. Seguiremos apoyando la ejecución de las actividades en beneficio de nuestros usuarios.
3. Es necesario realizar una mayor difusión a los beneficios que brinda el MIES (bonos)

#### V. REGISTRO FOTOGRÁFICO

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



**VI. ANEXAR EL REGISTRO DE ASISTENCIA**

NOMBRE DEL PARTICIPANTE		FECHA DE ASISTENCIA	CI	PROVINCIA	OTRO															
Francisca	Ira	11/11/2024	22	Zamora	X	X														
Maria	Andrés	14/08/2024	66	Zamora	X	X														
Jose	Valencia	17/08/2024	65	Florida	X	X														
Dalia	Bautista	17/08/2024	67	Huancabamba	X	X														
Rosario	Hidalgo	20/08/2024	780	Huancabamba	X	X														
Marieta	Tajama	20/11/2024	65	Checa	X	X														
Mayo	Alivi	17/12/2024	50	Jona Goide	X	X														
Paulina	Garza	17/1987/1987	35	Chumbabamba	X	X														
Bexi	Gracia	22/07/2024	21	Huancabamba	X	X														
Maria	Avila	17/12/2024	37	San Jacinto	X	X														

Blauen	Delator	08/07/2024	24	Pujala	X	X														
Bertha	Suiza	16/02/2024	66	Canton	X	X														
Rosa	Tipian	17/08/2024	62	San Juan	X	X														
Walter	Morante	17/08/2024	58	Tumbaco	X	X														
Kevin	Ortiz	17/08/2024	2	Lataja	X	X														

Fecha: 18-07-2024

Elaborado por:	Ing. María Fernanda Córdova	Firma
Revisado por:	Tcnlgo. David Herrera	Firma
Aprobado por:	Tcnlgo. David Herrera	Firma