

Subsecretaría de Articulación Territorial y Participación



Informe Diálogo Ciudadano Cantón BALAO

Dirección de Participación Ciudadana e Interculturalidad

18 de julio de 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

MATRIZ DE ALERTAS Y SUGERENCIAS

DESARROLLO INFANTIL		
PREGUNTAS GENERADORAS	ALERTAS DEL SERVICIO	OBSERVACIONES ADICIONALES
1. ¿Cuáles son los problemas que usted ha identificado en los servicios que presta el MIES?	1.Cuando activo la cuenta bancaria le descontaron el mes 2. 3.	1. 2. 3.
	NECESIDADES	OBSERVACIONES ADICIONALES
2. ¿Qué necesidad creería usted debería ser atendido por el MIES?	1.Actualizar registro social 2. 3.	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. Niños ayudar por lo que están en cuadros de desnutrición 2. Falta de Empleo 3. Falta de medicina al MSP	1. 2. 3.
4. ¿Cómo le gustaría que el MIES se comunique con usted?	CANALES DE COMUNICACIÓN 1. Explicación exacta para los que no cobran el bono 2. 3.	1. 2. 3.

INTERGENERACIONAL		
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 atención en ayudas técnicas 2. 3.	1. 2. 3.
	NECESIDADES	OBSERVACIONES ADICIONALES
2. ¿Qué necesidad creería usted debería ser atendido por el MIES?	1. Agilidad en los créditos y actualización del registro social. 2. 3.	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. Que se verifique el registro social ya que son vulnerables y no cuentan con bono. 2. Que nos visiten los balcones de servicios 3. Que se realice la articulación con el MSP ,la entrega de medicina	1. 2. 3.
	CANALES DE COMUNICACIÓN	
4. ¿Cómo le gustaría que el MIES se comunique con usted?	1. vía telefónica , puerta a puerta. 2. 3.	1. 2. 3.

DISCAPACIDAD		
PREGUNTAS GENERADORAS	ALERTAS DEL SERVICIO	OBSERVACIONES ADICIONALES
1. ¿Cuáles son los problemas que usted ha identificado en los servicios que presta el MIES?	1. Atención no adecuada al usuario en balcón de servicios 2. 3.	1. 2. 3.
	NECESIDADES	OBSERVACIONES ADICIONALES
2. ¿Qué necesidad creería usted debería ser atendido por el MIES?	1. porque hay diferencias de pagos de bono en personas con discapacidad 2. 3.	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. Seguimiento a las personas que cobran los bonos y pensiones 2. Que haya medios de verificación , facturas del gasto del bono y pensiones 3.	1. 2. 3.
	CANALES DE COMUNICACIÓN	
4. ¿Cómo le gustaría que el MIES se comunique con usted?	1. Llamadas telefónicas 2. Reuniones 3. Visitas domiciliarias	1. 2. 3.

BONOS Y PENSIONES		
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 exista una oficina del MIES en el cantón , poner atención a personas con discapacidad con el bono 2. 3.	1. 2. 3.
	NECESIDADES	OBSERVACIONES ADICIONALES
2. ¿Qué necesidad creería usted debería ser atendido por el MIES?	1. Un personal que se dedique a ayudar al que realmente necesite 2. 3.	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. Personal exclusivo para ayudar a los adultos mayores abandonados 2. 3.	1. 2. 3.
	CANALES DE COMUNICACIÓN	
4. ¿Cómo le gustaría que el MIES se comunique con usted?	1. Por llamada de voz 2. visitas exclusivas a los adultos mayores abandonados 3.	1. 2. 3.

INCLUSIÓN ECONOMICA		
PREGUNTAS GENERADORAS	ALERTAS DEL SERVICIO	OBSERVACIONES ADICIONALES
1. ¿Cuáles son los problemas que usted ha identificado en los servicios que presta el MIES?	1. No cuenta con bono de desarrollo humano para cubrir las necesidades que tiene su nieto. 2. No hay atención prioritaria para atención en el centro de salud 3. No recibe beneficio de ayuda económica.	1. 2. 3.
	NECESIDADES	OBSERVACIONES ADICIONALES
2. ¿Qué necesidad creería usted debería ser atendido por el MIES?	1. Que en el cantón BALAO cuente con balcón de servicios. 2. Necesidad de medicina 3.	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. Que aumente las visitas de las educadoras y facilitadoras 2. Que no se suspendan las visitas al finalizar el año 3.	1. 2. 3.
	CANALES DE COMUNICACIÓN	
4. ¿Cómo le gustaría que el MIES se comunique con usted?	1. Que venga balcón de servicios una vez al año 2. 3.	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
Realizar el registro de cuenta bancaria	Cuidar a los niños	Se activan en todos los cantones puntos de registros de pago en cuenta.	Inmediato
Escuchar canales oficiales	No rumores.	Difundir las redes instucionales	
Asistir de manera puntual	Cumplir con la toma de medicamentos puntuales		
Agilizar el proceso de pago en cuenta	Realizar la actualización de datos	Se activan en todos los cantones puntos de registros de pago en cuenta.	Inmediato
Capacitaciones	Asistir a capacitaciones cuando se den		
Crear casillero electrónico	Acudir mes a mes a las citas médicas	Se activa junto a pago en cuenta	Inmediato
Asistir a los talleres	Participar de los talleres		

IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

1. El dialogo Ciudadano fue un espacio fructífero ya que se pudo palpar las realidad de las necesidades del territorio, resaltando como una necesidad principal la toma del registro social.
2. Se pudieron dar respuesta inmediata a varias de las consultas de nuestros usuarios entre ellas el tema el registro de pago en cuenta.
3. Se realizara una mesa de trabajo con MSP para solicitar se proceda con la entrega de medicamentos a nuestro población vulnerable

V. REGISTRO FOTOGRÁFICO

#ElNuevoEcuadorResuelve

Facebook: <https://www.facebook.com/share/p/QHL21PLoxDsbMWHo/?mibextid=WC7FNe>

Facebook: <https://www.facebook.com/share/r/YxhMKmp12NNZbQ6v/?mibextid=WC7FNe>

IG: <https://www.instagram.com/p/C9mjzmx-aL/?igsh=Y3pncDRhZ2U2NmVk>

IG: <https://www.instagram.com/reel/C9mhfhFRAfJ/?igsh=d3AyY3kyMWk1djBl>

TikTok: <https://vm.tiktok.com/ZMrmkxqJ7/>



VI. ANEXAR EL REGISTRO DE ASISTENCIA

Fecha: 19 de julio del 2024

Elaborado por:	Ing. Maria Elena López Cuji	Firma
Revisado por:	Magister Luis Humberto Guevara Torres	Firma
Aprobado por:	Magister Luis Humberto Guevara Torres	Firma