

Subsecretaría de Articulación Territorial y Participación

**Informe Zonal
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 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: _____

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 se paguen los bonos a quienes realmente lo necesitan. 2. Porque suspenden el bono a personas de tercera edad y vulnerables. 3. Constatar vulnerabilidad de las familias con visitas presenciales.	1. Usuarios señalan que hay personas que cobran bono y tienen una posición económica muy bien. 2. Que niños y niñas de CNH permanezcan hasta los 3 años en el servicio para las visitas. 3. Que se visiten los días programados a los adultos mayores.

	NECESIDADES	OBSERVACIONES ADICIONALES
2. ¿Qué necesidad creería usted debería ser atendido por el MIES?	1. La restitución del bono a personas que necesiten. 2. Incluir a las personas con discapacidad a los beneficios que da el Mies. 3. terapias psicológicas a los adultos mayores que se deprimen,	1. Que se ejecuten de forma rápida los préstamos para los negocios o emprendimientos de usuarios. 2. Se ejecuten préstamo para viviendas. 3. Censo poblacional con actualizaciones en los sistemas.
	SUGERENCIA AL SERVICIO	OBSERVACIONES ADICIONALES
3. ¿Qué sugerencia le da al MIES para la mejora de la calidad de sus servicios?	1. Que los educadores puedan tener respaldo de seguridad para ingreso a sectores de alta peligrosidad. 2. Aumentar más CDI en los recintos. 3. Que se realicen visitas domiciliarias a personas que les han sido suspendidos su bono.	1. Que haya más personal en balcón de servicios en distrito salitre por cuanto la demanda de usuarios es mucho que asisten. 2. Que devuelvan el bono a las personas como adultos mayores y con discapacidad. 3. Mucha inseguridad por la delincuencia, que hayan mas resguardo policiales en los sectores.
	CANALES DE COMUNICACIÓN	
4. ¿Cómo le gustaría que el MIES se comunique con usted?	1. Por medios televisivos, redes sociales, visitas, volantes. 2. A través de correos electrónicos. 3. A través de mensajería de WhatsApp, llamadas.	1. Las visitas directas a los domicilios es la mejor comunicación, en los diferentes sectores rurales la señal no es muy buena.

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
Que se difundir a las familias de forma correcta la información de las actualizaciones de bonos y pensiones.	Usuarios en general deben tener en claro el proceso a seguir de lo que deben ejecutar para las actualizaciones de sus bonos y pensiones.	Seguir con los balcones de servicios en los diferentes cantones para atender a la comunidad.	Hasta que sea necesario.

IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

1. El tema más relevante de los diferentes usuarios es en cuanto a bonos y pensiones, que se revisen exhaustivamente quienes deben cobrar y quienes no según su vulnerabilidad.
2. En desarrollo infantil los servicios de CDI y CNH, familias están contentas con este servicio y quieren mas coberturas en los diferentes recintos.
3. Se tome en cuenta sobre los préstamos de las personas que cobran BDH, estos préstamos están demorando mucho en cuanto el factor tiempo, usuarios necesitan que no demoren demasiado.

V. REGISTRO FOTOGRÁFICO





Fecha: 05/07/2024

Elaborado por:	Lcda. Leicy Letty Quimis Parrales	Firma
----------------	-----------------------------------	-------