

Subsecretaría de Articulación Territorial y Participación

**Informe Distrital San Lorenzo
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: **DESARROLLO INFANTIL**

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 difusión de información . 2. Control medico 3. Aumentar la cantidad y calidad de la alimentación.	1. Las madres de familia desconocemos algunos servicios que brinda el MIES. 2. Para conocer por qué los niños son alérgicos a ciertos alimentos. 3. En ocasiones les causa diarrea a los niños.

	NECESIDADES	OBSERVACIONES ADICIONALES
2. ¿Qué necesidad creería usted debería ser atendido por el MIES?	1. Se requiere un punto de balcón de servicio en el cantón. 2. Material de aseo y didáctico. 3. Huerto medicinal.	1. El factor económico no permite que las familias se movilicen hasta San Lorenzo a realizar sus consultas. 2. No se está brindando los materiales pertinentes y en cantidad suficiente. 3. Prevenir y brindar medicamentos naturales.
	SUGERENCIA AL SERVICIO	OBSERVACIONES ADICIONALES
3. ¿Qué sugerencia le da al MIES para la mejora de la calidad de sus servicios?	1. Tener un policía de tránsito en la hora de salida de los niños. 2. Mayor control en la alimentación. 3. Talleres motivadores y de emprendimiento por parte del MIES a las madres de familias del CDI.	1. Seguir insistiendo y capacitando a las madres sobre la importancia de no envíen a los hermanos pequeños a ver a los niños. 2. Para evitar enfermedades digestivas. 3. La mayoría de los padres no participan en las reuniones.
	CANALES DE COMUNICACION	
4. ¿Cómo le gustaría que el MIES se comunique con usted?	1. Redes sociales. 2. Mural Informativo en el CDI	1. creación de grupos prioritarios. 2. para las personas que no disponen de internet.

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
Participar en las reuniones y capacitaciones que organicé el MIES	1. Llevar a los niños a los controles médicos. 2. informar quienes tiene autorización para retirar a los niños. 3. Acudir a las capacitaciones. Comprometerse a llevar a los niños	Realizar capacitaciones a para padres de familia.	23/07/2025

Detallar al servicio que corresponde: **ACOMPañAMIENTO FAMILIAR**

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. 2. falta de atención. 3. Que los funcionarios orienten y acompañen en todo el proceso a los usuarios.	1. que la información sea verídica por parte de la institución. 2. Que la atención por parte de los funcionarios sea de calidad y calidez. 3. Que las respuestas siempre se encaminen a brindarles solución a las inquietudes de los usuarios.
	NECESIDADES	OBSERVACIONES ADICIONALES
2. ¿Qué necesidad creería usted debería ser atendido por el MIES?	1. Articulación con los centros de salud para los espacios que brinda el MIES. 2. Más información a los usuarios.	1. Que el MIES vincule a salud en los procesos de acompañamiento. 2. sobre políticas públicas.
	SUGERENCIA AL SERVICIO	OBSERVACIONES ADICIONALES

3. ¿Qué sugerencia le da al MIES para la mejora de la calidad de sus servicios?	1. Que los técnicos puedan llegar a las comunidades más dispersas. 2. Mejor atención 1.	1. Para que el usuario no tenga que movilizarse de las zonas altamente dispersas. Los cupos para créditos son limitados. 2. Que los funcionarios brinden información clara en base a los procesos.
CANALES DE COMUNICACION		
4. ¿Cómo le gustaría que el MIES se comunique con usted?	1. Por correo electrónico. 2. por mensaje de texto	1. porque por llamadas en ocasiones se pierde o no se alcanza a contestar. 2. por la ubicación geográfica que vive el usuario.

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
Que todo lo sugerido se cumpla en su diversa instancia.	Seguir cumpliendo con los procesos del servicio AF	Seguir brindando un servicio de calidad y cumplimiento.	A largo plazo

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

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. Presupuesto para alimentación es deficiente para la atención en la modalidad. 2. No todos los usuarios que requieren el bono mis mejores años son beneficiados.	1. Muy poca comida por el presupuesto. 2. Tenemos adultos mayores que no son beneficiarios del bono y viven en condición de vulnerabilidad.
NECESIDADES		OBSERVACIONES ADICIONALES
2. ¿Qué necesidad creería usted debería ser atendido por el MIES?	1. Que se realice el registro social para los adultos mayores. 2. Mantener una mesa de información del MIES en el cantón 3. Actualizar el presupuesto con el incremento de la canasta.	1. Se tiene casos donde los adultos no tienen nada y el puntaje le sale muy alto.
SUGERENCIA AL SERVICIO		OBSERVACIONES ADICIONALES
3. ¿Qué sugerencia le da al MIES para la mejora de la calidad de sus servicios?	1. Adecuar los espacios de atención para que los adultos tenga mayor accesibilidad. 2. Presencia de médicos con mayor frecuencia.	
CANALES DE COMUNICACION		
4. ¿Cómo le gustaría que el MIES se comunique con usted?	1. Presencialmente cada 3 meses. 2. difucion de información en los canales de atención como radio.	1. Los adultos mayores se les dificulta el manejo de dispositivos móviles por lo cual no están en redes sociales.

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
Que los recursos económicos aumenten para tener mayor alimentación y mejorar las infraestructuras para mejor accesibilidad	Participación a los centros y colaborar en la motivación a que otros participen	1.Coordinar para instalar las mesas de atención Ciudadana. 2.Revisar el presupuesto para el periodo fiscal 2025 de acuerdo con el incremento del IVA	31/01/2025

Detallar al servicio que corresponde: **SERVICIO DE DISCAPACIDAD MODALIDAD ATENCIÓN EN EL HOGAR Y LA COMUNIDAD**

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 el Mies Implemente una oficina en el cantón Rioverde. 2. Que el Mies trabaje de la mano con registro social.	1. Se requiere urgente para que los usuarios no agoten sus pocos recursos económicos. 2. Se requiere mucha actualización de datos del registro social, ay usuarios que tenían el bono y les quitaron.
	NECESIDADES	OBSERVACIONES ADICIONALES
2. ¿Qué necesidad creería usted debería ser atendido por el MIES?	1. Que el MIES coordine con MSP para la valoración a las personas con discapacidad. 2. Que el MIES brinde la información de personas con discapacidad. 3. creación de un centro para personas con discapacidad.	1. Que se realice la valoración en el distrito de salud de Rioverde. 2. Un espacio recreativo.
	SUGERENCIA AL SERVICIO	OBSERVACIONES ADICIONALES
3. ¿Qué sugerencia le da al MIES para la mejora de la calidad de sus servicios?	1. El MIES Implemente un centro de terapia física para las personas con discapacidad. 2. ferias de emprendimientos. 3. Articular MIES y MSP.	1. Acompañamiento más a los usuarios. 2. Que se activen los préstamos para emprendimientos.
	CANALES DE COMUNICACION	
4. ¿Cómo le gustaría que el MIES se comunique con usted?	1. Precencialmente 2. telefónica	1. Con reuniones en la comunidad. 2. Mediante llamadas

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
Que se instale una oficina del MIES dentro del canto para consulta de la ciudadanía	La ciudadanía está comprometida a participar en todos los eventos.	Realizar una brigada de atención móvil.	31/08/2024

IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

1. Los espacios de dialogo ciudadano son de suma importancia debido a que los usuarios son escuchados y atendidos de forma presencial, donde ellos pueden expresar su inquietudes y compromisos sitiando el respaldo del Distrito MIES San Lorenzo en territorio.
2. Todos los servicios deben ser enfocados en los usuarios garantizando su calidad y calidez.
3. Solicitan una oficina del MIES donde las personas del cantón Rioverde acudan y sean atendidos ya que las oficinas en San Lorenzo demandan un costo económico mayor a los usuarios.
4. Verificar los motivos por el cual les suspendieron el bono a usuarios con discapacidad.
5. Realizar ferias de emprendimiento en el cantón Rioverde.
6. Que los cupos de los créditos del bono sean para más usuarios ya que no todos pueden acceder a un crédito.

V. REGISTRO FOTOGRÁFICO

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



MESA DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR



MESA DE ADULTO MAYOR



MESA DE ATENCIÓN EN EL HOGAR Y LA COMUNIDAD



MESA DE DESARROLLO INFANTIL



Fecha: 26/07/2024__

Elaborado por:	Psic. Luis Rafael Medina Arizala Coordinador Técnico Territorial	Firma
Revisado por:	Lcda. Sulia Caicedo Vivas Coordinadora de Servicios Sociales Distrital	Firma
Aprobado por:	Lgl. Carlos Javier Estacio gracia Director Distrital San Lorenzo	Firma