

Subsecretaría de Articulación Territorial y Participación

Informe Zonal Diálogo Ciudadano

Dirección de Participación Ciudadana e Interculturalidad

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: **1.-DESARROLLO INFANTIL CDI-CNH**

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. Dificultad de energía, no se ejecutan los procesos de atención en balcón de servicios.	1. Dificultad de energía.
	NECESIDADES	OBSERVACIONES ADICIONALES
2. ¿Qué necesidad creería usted debería ser atendido por el MIES?	1. Más agilidad en el personal. 2. Abrir más centros de CDI en el cantón.	1. Buena atención. 2. Se requiere más CDI en el sector.
	SUGERENCIA AL SERVICIO	OBSERVACIONES ADICIONALES
3. ¿Qué sugerencia le da al MIES para la mejora de la calidad de sus servicios?	1. Abrir más cobertura para los usuarios 2. Se necesita un CDI en el sector Los Sauces para así aumentar cobertura.	1. Contratar más personal para la atención.
CANALES DE COMUNICACIÓN		
4. ¿Cómo le gustaría que el MIES se comuniquen con usted?	1. Redes sociales. 2. WhatsApp	1. Falta de red para llamadas.

Detallar al servicio que corresponde: 2.- **PERSONAS CON DISCAPACIDAD-BONO JOAQUIN GALLEGOS LARA**

PREGUNTAS GENERADORAS	ALERTAS DEL SERVICIO	OBSERVACIONES ADICIONALES
1. ¿Cuáles son los problemas que usted ha identificado en los servicios que presta el MIES?	1. En relación a los prestamos (Inclusión económica) toman mucho tiempo en ejecutarse. 2. Problemas con las cuentas bancarias para los depósitos de bonos y pensiones.	1. Usuarios del proyecto de discapacidad muestra conformidad con todo el servicio.
	NECESIDADES	OBSERVACIONES ADICIONALES
2. ¿Qué necesidad creería usted debería ser atendido por el MIES?	1. Proyecto dirigidos para atención a usuarios, terapias físicas, talleres ocupacionales. 2. Articulación con otras entidades.	1. Ninguna.

	SUGERENCIA AL SERVICIO	OBSERVACIONES ADICIONALES
3. ¿Qué sugerencia le da al MIES para la mejora de la calidad de sus servicios?	1. Aumentar la capacidad técnica/talento humano. 2.- Los comités no cuentan con espacios físicos para reunión y talleres. 3.- Extensión de horarios de atención al usuario porque solo hay atención solo un día (jueves).	1. Ninguna.
CANALES DE COMUNICACIÓN		
4. ¿Cómo le gustaría que el MIES se comunique con usted?	1. Por vía WhatsApp. 2. Por medio de llamadas telefónicas y mensajes de texto.	1. Ninguna.

Detallar al servicio que corresponde: 3.- **PERSONAS ADULTOS MAYORES**

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 se registran problemáticas en los que son los usuarios en los servicios MIES.	1. Los usuarios recomiendan que el promotor quien siempre anda solo no se quede hasta tan tarde en territorio por la inseguridad que se vive en los diferentes sectores.
	NECESIDADES	OBSERVACIONES ADICIONALES
2. ¿Qué necesidad creería usted debería ser atendido por el MIES?	1. Que se levante nuevamente información mediante visita domiciliaria a aquellas personas que no reciben la ayuda del BDH.	1. Que las autoridades se acerquen a visitar a los usuarios que están dentro de los servicios que conozcan mejor sus casos y así obtener una ayuda inmediata.
	SUGERENCIA AL SERVICIO	OBSERVACIONES ADICIONALES
3. ¿Qué sugerencia le da al MIES para la mejora de la calidad de sus servicios?	1. Están conformes con los servicios que presta el MIES y esperan que haya esa continuidad. 2.- Que haya difusión de los servicios que el Mies brinda a la comunidad. 3. A pesar que el promotor realiza las coordinaciones interinstitucionales con el MSP para la atención de citas médicas al usuario, existen escasez de medicinas.	1. Ninguna.
CANALES DE COMUNICACIÓN		
4. ¿Cómo le gustaría que el MIES se comunique con usted?	1. Llamadas, WhatsApp, Mensajes de texto	1.- Ninguna.

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.- Que se organicen y se abastezcan de un generador. 2.- Abrir más postulación para la atención.	1. Tratar de ver que horarios hay de atención. 2.- Cumplir con más responsabilidad a los programas que brinda el MIES.	Dar a conocer a la autoridad competente la petición a los usuarios. Se gestionara las inquietudes para dar a conocer a las autoridades.	Corto plazo A corto plazo
1.- Proyecto dirigido a la atención de usuarios terapias físicas y respiratorias. 2.- Sensibilizar a la ciudadanía en tema autocuidado y manejo de situaciones de estrés, prevención de violencias. 3.- Talleres ocupacionales y emprendimientos.	Solicitar a la entidad cooperante la articulación con instituciones para la ejecución del proyecto. 2.- Participar de las convocatorias y talleres de forma continúa. 3.- Participar de forma activa y dinámica.	1.- Dar seguimiento a la solicitud requeridas para los usuarios. 2.- Coordinar la ejecución de talleres (articulación con MSP, JCPD) 3.- Gestionar cursos y talleres de emprendimiento (bisuterías, enfermería, pastelería, etc.)	3 meses 6 meses
1.- Que el MIES sea responsable del levantamiento de información para el registro social. Que las brigadas sociales lleguen a mas sectores vulnerables.	1.- Se comprometen a difundir la información a la comunidad para que las brigadas sociales tengan buena acogida.	Nos comprometemos en socializar a las autoridades el requerimiento a la comunidad en que las brigadas sociales lleguen a mas territorios.	Medio plazo

IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- Se ejecutó el Dialogo Ciudadano en el Cantón Salitre en el sector Los Sauces día miércoles 6 de noviembre 2024 a partir de las 14h00 pm, donde participaron representantes de los comités de familias de cada uno de los servicios MIES que se ejecutan en el Cantón.
- Se obtuvo la participación activa de usuarios donde aportaron con sus opiniones asertivas, comunicación fluida, debates y sobre todo con alertas que se presentan en cada uno de los sectores del cantón en los diferentes servicios que presta MIES en territorio.
- La mayoría de observaciones de los diferentes usuarios coinciden en que las brigadas sociales lleguen a los sectores más lejanos para así que toda la población sea participe en las diferentes comunidades.
- En los servicios que presta MIES en balcones de atención a usuarios, el Distrito debe tener un generador de energía para así no paralizar la atención a los diferentes usuarios ya que siempre hay multitud en espera a ser atendidos.

V. REGISTRO FOTOGRÁFICO



Fecha: 06/11/2024

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