REPÚBLICA DEL ECUADOR

Ministerio de Inclusión Económica y Social

Subsecretaría de Articulación Territorial y Participación

Informe Zonal
Diálogo Ciudadano

Dirección de Participación Ciudadana e Interculturalidad

2024

Dirección: Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social
Av. Quitumbe Ñan y Av. Amaru Ñan.
Código postal: 170146 / Quito-Ecuador
Teléfono: +593-2-3983100
www.inclusion.gob.ec

EL NUEVO ECUADOR

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: coordinarcon 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 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. Desabilitacion del bono de los mil día, BDH a personas que si necesitan. 2.- Centros de salud sin abastecimientos de medicamentos. 3.- coordinación de cupos para los exámenes MSP no controla este tema.	1.- Hay personas que cobran bono y no deberían cobrar. 2.- Que los centros de salud sean abastecidos de medicamentos. 3.- Familias se quejan de la mala coordinación para ejecución de exámenes en laboratorio.
	NECESIDADES	**OBSERVACIONES ADICIONALES**
2. ¿Qué necesidad creería usted debería ser atendido por el MIES?	1. La coordinadora debe comunicar a su educadora que informe a las familias de las actividades lúdicas que se desarrollan en la unidad de atención., Para que a su vez las familias conozcan lo que se ejecuta en el CDI.	Que las educadoras tengan más comunicación con las familias.
	SUGERENCIA AL SERVICIO	OBSERVACIONES ADICIONALES
3. ¿Qué sugerencia le da al MIES para la mejora de la calidad de sus servicios?	1. Dotar de los diferentes materiales didácticos a los servicios CNH. 2.- Mayor comodidad a los niños y niñas en la hora del descanso	1. Realizar focalización para nuevos usuarios que requieren el servicio. 2. Se ejecute la entrega de catres a quien competa.
CANALES DE COMUNICACIÓN		
4. ¿Cómo le gustaría que el MIES se comunique con usted?	1. Modalidad presencial. Que el MIES este presto en escuchar en base a alguna problemática que se presente.	1. Comunicación directa MIES y familias.

Detallar al servicio que corresponde: 2 **-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. Distancia desde el cantón a los distintos recintos hasta las oficinas MIES, para que realicen tramites del bono. 2. Faltas de conocimientos en las agencias bancarias sobre los lineamientos del BGL.	1.- El mies solo tiene un técnico de BJGL 2. El BJGL no se paga por números de cedulas ya que a todos se les paga en una sola fecha.
	NECESIDADES	**OBSERVACIONES ADICIONALES**
2. ¿Qué necesidad creería usted debería ser atendido por el MIES?	1. El MIES debería tener la competencia de las ayudas técnicas para las personas con discapacidad. 2. Que el MIES pueda gestionar un espacio para terapias de nuestros beneficiarios.	1. Personas con discapacidad necesitan las ayudas técnicas.
	SUGERENCIA AL SERVICIO	OBSERVACIONES ADICIONALES

3. ¿Qué sugerencia le da al MIES para la mejora de la calidad de sus servicios?	1. Que incrementen el número de técnicos para que se pueda cubrir todos los cantones del distrito. 2.- Difundir los requisitos necesarios para acceder a los servicios del MIES mediante trípticos.	1. Cada mes incrementa el números de beneficiarios y solo un técnico.
CANALES DE COMUNICACIÓN		
4. ¿Cómo le gustaría que el MIES se comunique con usted?	1. Que difundan los servicios que brinda el MIES por medo de cuñas publicitarias televisivas. 2.- Que se comunique con los usuarios por las llamadas telefónicas. .	1. Ninguna.

Detallar al servicio que corresponde: 3.- - **PROTECCION ESPECIAL**

PREGUNTAS GENERADORAS	ALERTAS DEL SERVICIO	OBSERVACIONES ADICIONALES
1. ¿Cuáles son los problemas que usted ha identificado en los servicios que presta el MIES?	1. Cupo limitado en cobertura de proyecto de protección especial. 2. Falta de cupo de atención MSP, por saturación de agendamiento	1.Ninguna
	NECESIDADES	**OBSERVACIONES ADICIONALES**
2. ¿Qué necesidad creería usted debería ser atendido por el MIES?	1. Acceso a las evaluaciones médicas para adquirir certificación de discapacidad 2- Acceso a las evaluaciones médicas para adquirir certificación de discapacidad	1. Ninguna.
	SUGERENCIA AL SERVICIO	OBSERVACIONES ADICIONALES
3. ¿Qué sugerencia le da al MIES para la mejora de la calidad de sus servicios?	1Salud: balanciamiento de recursos que ofrece el MSP para que los usuarios accedan y se beneficien cuando lo ameriten.	1. Atención medica.
CANALES DE COMUNICACIÓN		
4. ¿Cómo le gustaría que el MIES se comunique con usted?	1. Llamadas 2. Mensajes 3. A través de los técnicos.	1.- Ninguna.

Detallar al servicio que corresponde: .- Detallar al servicio que corresponde: 4- **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. Suspensión de pensión mis mejores años a las personas más vulnerables. 2. Falta de atención a adulto mayor que no cobra pensión.	1. Realizar nuevo registro social sean calificados para la pensión. 2. Reciban atención por parte de un promotor social por su estado de vulnerabilidad.

	NECESIDADES	OBSERVACIONES ADICIONALES
2. ¿Qué necesidad creería usted debería ser atendido por el MIES?	1. Dotaciones de medicinas por parte MSP para que se distribuya al adulto mayor. 2. Faltas de ayudas técnicas.	1. Llegar a un acuerdo con MSP para dotaciones de medicamentos 2. Adultos mayores que necesitan de bastón, sillas de rueda, pañales.
	SUGERENCIA AL SERVICIO	OBSERVACIONES ADICIONALES
3. ¿Qué sugerencia le da al MIES para la mejora de la calidad de sus servicios?	1- Dando a conocer los servicios que presta el MIES a la comunidad. 2. Adecuar una oficina MIES de balcón de servicios en la cabecera cantonal de Santa Lucia.	1. Mantener informada a la comunidad de los proyectos que ofrece el MIES. 2. Que los usuarios tengan acceso a una atención más cercana.
CANALES DE COMUNICACIÓN		
4. ¿Cómo le gustaría que el MIES se comunique con usted?	1.- Visitas presencial de un técnico MIES. 2. Comunicación vía telefónica entre usuario o un cuidador familiar.	1.- Identificar las necesidades que tiene un adulto mayor. 2. Por falta de red no se logra la comunicación.

MATRIZ DE COMPROMISOS:

Ministerio de Inclusión Económica y Social		EL NUEVO ECUADOR	
CIUDADANÍA		**MIES**	
Propuestas realizadasen las mesas de diálogo	**Compromisos asumidos por laciudadanía**	**Compromisos asumidospor la institución**	**Plazos**
1 .Que se abastezcan de medicamentos a los centros de salud ya que nuestros niños y niñas son vulnerables ante cualquier enfermedad.	1. Lleva a nuestros niños y niñas al centro de salud cuando lo amerite.	Coordinación MIES-MSP a una reunión para dar solución a la problemática que aquea las familias entera.	Corto plazo
1.- Que el MIES difunda información sobre los diferentes servicios, con afiches, trípticos, publicidad en tv, etc.	1.-Ser portavoz de la información que le MIES difunda.	Dar capacitación en la información respectiva sobre los diferentes servicios.	Largo plazo
1.-Realizacion de convenios que permitan el acceso o beneficios en salud y educación a los usuarios.	Asistencias en cuanto a respuestas emitidas por el MIES en base a la propuesta realzada.	Gestionar y merar los servicios que ofrecemos a los usuarios..	4a 6 meses
1Que el MIES continúe con los proyectos sociales para la atención de los adultos mayores más vulnerables. 2.Recibir brigadas sociales a la comunidad.	Estar dispuesto a brindar apoyo al personal MIES para la atención que reciba la comunidad. Participar en los eventos que nos promociona MIES.	Verificar que se esté dando una buena atención de calidad de parte personal MIES. Dar a conocer a la comunidad cada que el MIES brinde una brigada social.	Largo plazo

IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

1. Se ejecutó el Dialogo Ciudadano en el Cantón Santa Lucia en el sector Las Yucas día lunes 25 de noviembre 2024 a partir de las 14h00 pm, donde participaron líderes barriales y representantes de los comités de familias de cada uno de los servicios MIES que se ejecutan en el Cantón.

2. 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.

3.-La mayoría de observaciones de los diferentes usuarios coinciden en que los bonos que son suspendidos o quitados a los usuarios vulnerables deben ser atendidos en los servicios Mies, se revise minuciosamente porque estos bonos son suspendidos, hay usuarios muy vulnerable de pobreza que necesitan esta ayuda.

4.-En los servicios de Desarrollo Infantil, usuarios piden que haya más control en las unidades CDI, por cuanto las entidades ejecutoras no cumplen con su contraparte en dotar de materiales a las unidades de atención.

V. REGISTRO FOTOGRÁFICO

Fecha: 25/11/2024

Elaborado por:	Lcda. Leicy Letty Quimis Parrales	Firma Firmado electrónicamente por: LEICY LETTY QUIMIS PARRALES