



<p>Nombre del proyecto</p> <p>Estrategia de atención ciudadana CENASC-MIDES</p>	<p>Organismo</p> <p>MIDES</p>	<p>Referente</p> <p>Olga Torres (MIDES)</p>	<p>Responsable Lab</p> <p>Patricia Totorica Bettiana Marconi</p>	<p>Fecha</p> <p>26 de junio 27 de Agosto de 2018</p>
<p>¿De dónde partimos?</p> <p>Establecer cuál es el estado de situación actual de la Estrategia de Atención Ciudadana presencial y las posibles mejoras Establecer áreas del Ministerio y de otros sectores del Estado que impactan en la Estrategia Que actores debe estar considerados en el diseño de soluciones a los problemas básicos detectados.</p>	<p>¿Cuál es nuestro para qué?</p> <p>El objetivo es establecer, crear y mejorar la estrategia de atención presencial ciudadana de los servicios de MIDES CENASC y atención de 0800, mediante la utilización de servicios digitales.</p>	<p>El proceso</p>		
<p>Datos</p> <p>Numero de talleres realizados : 3 Participantes en los talleres : 26 Visititas – Observación Participante : 3 Entrevistas abiertas: 10</p>			<p>Frase que nos inspiran</p> <p>“ Vemos muchas realidades, hay que cambiarlas... ”</p>	
<p>Resultados</p> <p>Se realizaron dos talleres con el mismo contenido en dos días diferentes a fin de respetar las franjas horarias de los funcionarios.</p> <p>En el transcurso de los talleres se trabajó de forma fluida con los participantes en los que se pudo apreciar una muy buena disposición para el trabajo con este tipo de formato, se observó una motivación muy positiva con la propuesta.</p> <p>Esta se basa en crear ciclos de innovación, generar oleadas de ideas provenientes de los propios funcionarios que saben mejor que nadie lo que se debe hacer para cambiar y mejorar los servicios. Se realiza un tercer taller para priorizar los problemas encontrados y se dan recomendaciones de trabajo.</p>			<p>Valor generado</p> <p><i>El trabajo directo con los funcionarios y funcionarias posibilitó una comprensión de las situaciones que mas les afectan y se trabajó sobre posibles mejoras en la situación de interacción con los usuarios y las usuarias Se generó una relación de trabajo empática entre el Equipo de Agestic y los funcionarios y funcionarias y se comenzó a identificar las líneas de acción para el codiseño de soluciones..</i></p>	<p>Recomendaciones</p> <p>Continuar el proceso de forma colaborativa de forma de co crear soluciones a los problemas detectados</p>