

INFORME SOBRE LOS CANALES VIRTUALES GENERADOS PARA CONTACTO CIUDADANO PARA INFORMACIÓN, CONSULTAS Y QUEJAS

Antecedentes:

El Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades cuenta con dos plataformas virtuales de redes sociales (Facebook y Twitter) a través de las cuales recibe consultas y quejas de los usuarios.

Resumen Ejecutivo

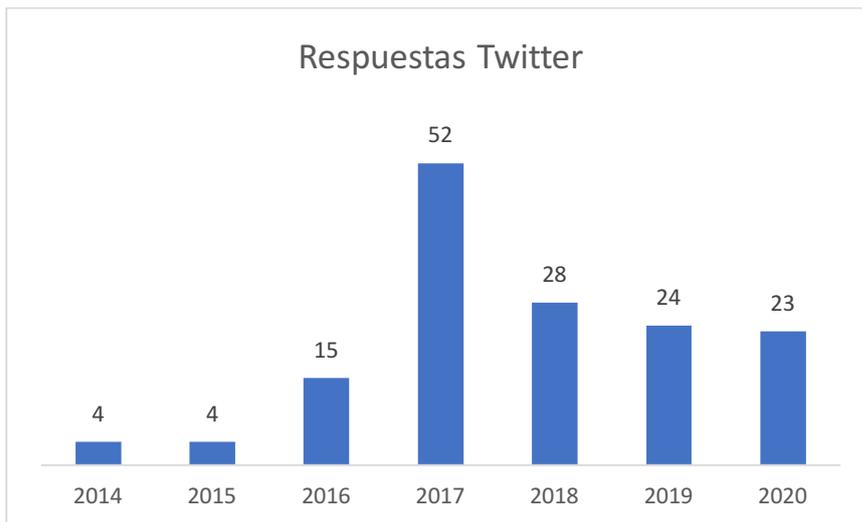
Facebook:

A través de Facebook, el Conadis ha recibido y respondido 4.050 mensajes. De enero a diciembre de 2020 se respondieron 1.783; de enero a diciembre de 2019 se respondieron 710; y se registra 1.557 mensajes ingresados en años anteriores, entre enero de 2014 y diciembre de 2018.



Twitter

Por otro lado, en Twitter, desde enero de 2014 hasta diciembre de 2020, se han respondido 150 mensajes directos (cuenta institucional - usuario).



Atención ciudadana

En el año 2020 se creó una matriz de Google Drive para la atención de usuarios que fue debidamente compartida a la Coordinación Técnica del Consejo, donde se reportan los pedidos ciudadanos en temáticas específicas como: bonos, inclusión laboral, denuncias laborales, denuncias en general, solicitud de préstamos, educación, pedidos de ayudas técnicas, entre otros. Según la clasificación de temas, los técnicos atienden y dan seguimiento a casos específicos y/o pedidos de usuarios y, posteriormente, la Unidad de Comunicación Social se encarga de dar respuesta a cada uno de ellos.

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1PsJLPBku4N0JxGGKIlpbA1alPg6Bxn6OP5tsgkQF-o/edit?usp=sharing>

Además, durante la pandemia -desde marzo de 2020- se han recogido a través de redes sociales pedidos de usuarios respecto a bonos y kits de alimentación que se han canalizado hacia el MIES (a través del técnico de discapacidades, Yobani Patiño). Se anexa a este informe el listado de beneficiarios. En este sentido, gracias a la coordinación de la Unidad de Comunicación se pudo gestionar más de 223 kits alimenticios en todas las provincias del país.

Adicionalmente, se trabajó en la recepción de denuncias sobre posibles casos de vulneración de derechos laborales de personas con discapacidad y sustitutos. Para ello, se estableció una matriz compartida con la técnica del área, Michelle Álvarez, y la Dirección Jurídica del Consejo. Con corte al 2 de marzo de 2021, se conoce que 374 personas han hecho uso de formulario de denuncias laborales.

De esta manera, se dio cumplimiento a los pedidos recibidos por la Unidad de Comunicación Social a través de los canales virtuales oficiales. Cabe indicar que los canales directos de atención ciudadana están a cargo de la oficina de Pichincha, ubicada en las instalaciones del Conadis matriz Quito.