



## METODOLOGIA DE APLICACIÓN ENCUESTA VIRTUAL

De acuerdo a la Ley 20500 sobre Participación Ciudadana en las Reparticiones Públicas, correspondiente a consultas ciudadanas, está disponible nuestra encuesta virtual año 2017 para obtener información relevante que nos permita **identificar niveles de insatisfacción en la aplicación del beneficio de nuestro Programa de Protección al Patrimonio Familiar** (sobre mejoramientos, ampliaciones y otros).

### Plazos de la encuesta:

Estará disponible desde el 15 al 31 de diciembre del 2017 en [www.serviumaule.cl](http://www.serviumaule.cl) Plazos de evaluación y resultados 45 días desde el cierre de la encuesta.

**Objetivo General:** Apoyar a las familias y grupos en las localidades con mayor nivel de insatisfacción, aplicando un instrumento de trabajado **“Taller de fiscalización, materialidad, derechos y deberes”** elaborado con participación ciudadana representada por nuestros **Consejos de la Sociedad Civil SERVIU-SEREMI**.

### Indicaciones de participación:

En la siguiente pantalla accederá al instrumento de medición que contiene dos preguntas a responder, son de carácter anónimas, por tanto invitamos a usted a participar y ayudarnos a identificar aquellos sectores con mayor necesidad de nuestro apoyo como SERVIU.



## **ANÁLISIS RESULTADO ENCUESTA VIRTUAL – AÑO 2017**

De acuerdo a la **Ley 20500** sobre Participación Ciudadana en las Reparticiones Públicas, correspondiente a consultas ciudadanas, se realizó la encuesta virtual de Oficio año 2017, para obtener información relevante que nos permitiera identificar niveles de satisfacción en la aplicación del beneficio de nuestro Programa de Protección al Patrimonio Familiar (sobre mejoramientos, ampliaciones y otros).

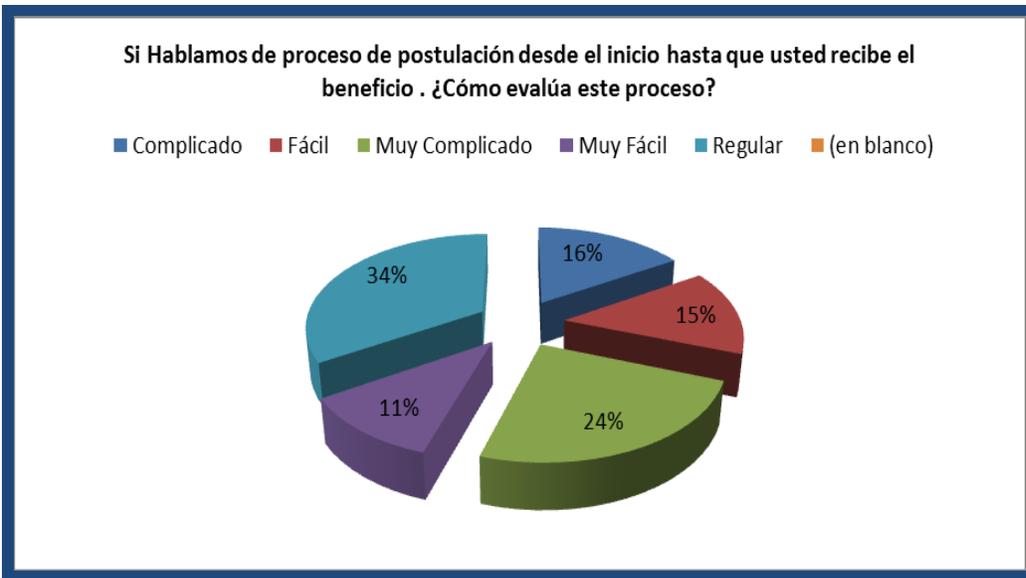
Esta encuesta estuvo disponible desde el 15 al 31 de diciembre del 2017 en el portal web **www.serviumaule.cl** teniendo un plazo de evaluación y resultados de 45 días desde el cierre de la encuesta. El objetivo de esta encuesta fue identificar niveles de satisfacción para generar apoyo en aquellas localidades más insatisfechas, aplicando un instrumento de trabajo **“Taller de fiscalización, materialidad, derechos y deberes”** elaborado con participación ciudadana representada por nuestros **Consejos de la Sociedad Civil SERVIU-SEREMI**, que recoge la opinión y sugerencias de un centenar de dirigentes que representan a las cuatro provincias de la Región.

### **I.- Análisis Preguntas seleccionadas para la realización de la encuesta virtual:**

Se crearon dos preguntas de consulta ciudadanas para realizar esta encuesta virtual indicadas a continuación, cuyos resultados se muestran porcentualmente en gráficos de un total de 62 usuarios que participaron.

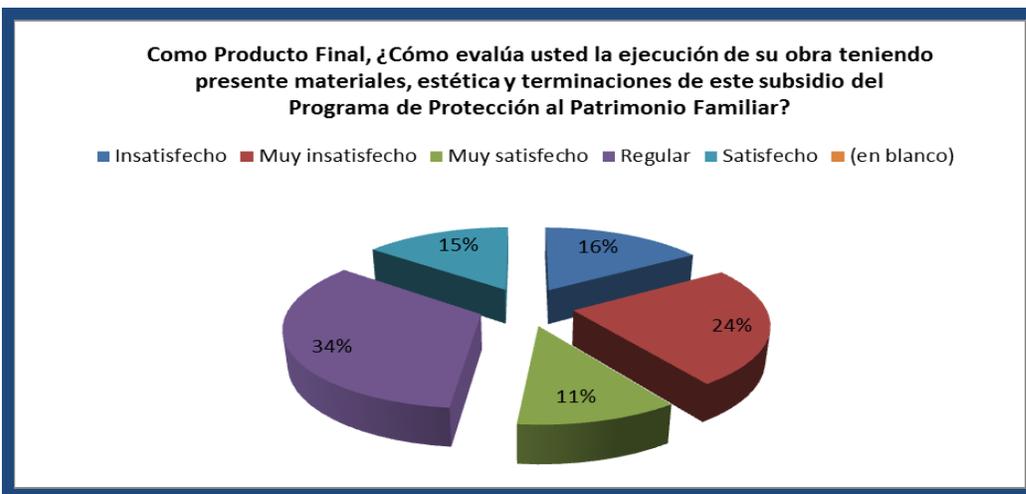
#### **Pregunta N° 1**

**Si hablamos de proceso de postulación desde el inicio hasta que usted recibe su beneficio. ¿Cómo evalúa este proceso?**



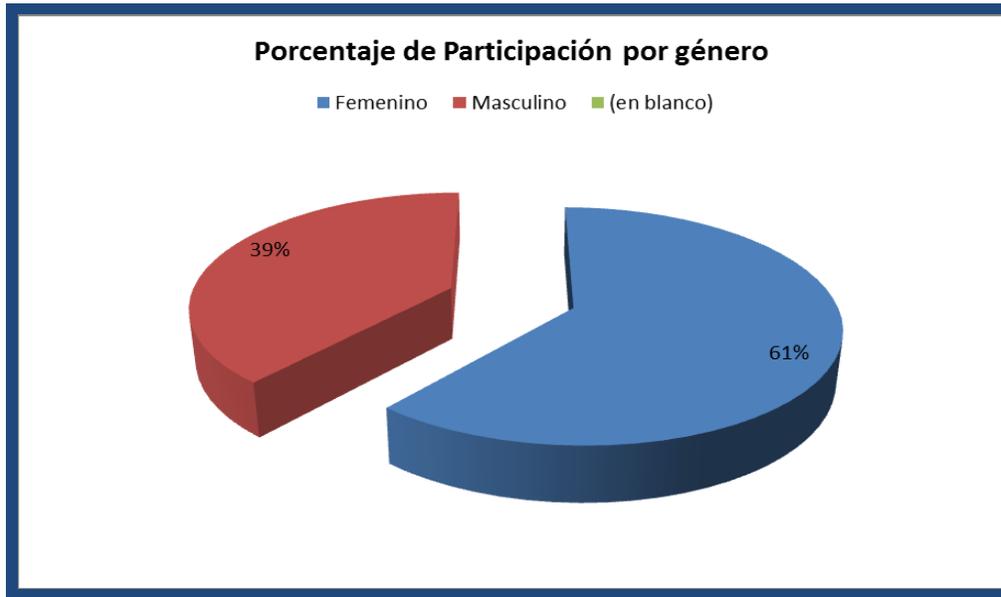
**Pregunta N° 2**

Si usted obtuvo este subsidio de Protección al Patrimonio Familias y ya se ejecutó la obra. Responda la siguiente pregunta.



## II.- Participación de usuarios:

El siguiente gráfico indica la participación genérica que respondió la encuesta y que muestra una distribución del total de Mujeres 38 y Hombres 24.



### 1.- Participación por Rango de Edad:

En el siguiente cuadro muestra el rango de edad de los usuarios que respondieron la encuesta de un total de 62 usuarios.

**Cuadro N° 1.**

Rango de Edad	N° Usuarios según Rango de Edad
18 a 24 años	7
25 a 29 años	18
30 a 34 años	11
35 a 39 años	7
40 a 44 años	6
45 a 49 años	4
50 a 54 años	4
55 años o más	5

## 2.- Participación por Comuna:

El cuadro que se muestra a continuación indica el número de participantes por comuna del total de los 62 usuarios.

Cuadro N° 2

Comuna	N° usuarios que respondieron la encuesta
Cauquenes	3
Chanco	2
Colbún	1
Constitución	1
Linares	10
Maule	4
Molina	2
Parral	2
Pelarco	1
Retiro	2
Rio Claro	2
San Clemente	1
San Javier	1
San Rafael	1
Seleccione...	3
Talca	20
Villa Alegre	6

## III.- Consulta opinión del Usuario:

Con respecto a la respuesta del usuario en el nivel de satisfacción se agregó una consulta del porqué de su respuesta, mostrando a continuación las opiniones textuales de cada usuario según corresponde a su participación.

### Si es insatisfecho o muy insatisfecho, indíquenos brevemente, ¿por qué?:

- Funcionarios poca disponibilidad para entregar y explicar procedimientos.
- No es que esté insatisfecho totalmente, agradezco el beneficio pero el SERVIU se complica mucho pidiendo tanto papel y exigiendo tantas cosas. No tienen criterio para nada, ni para revisar papeles ni para revisar las casas, se demoran mucho en todo.

- Resulta que mi subsidio es aprobado en el año 2015 y hasta la fecha no han construido nada de nada, por ende la ejecución no es llevada a cabo.
- El proceso de entrega ya se ha demorado en año y medio, siempre ponen nueva fecha para entrega, y ni la constructora ni el SERVIU saben dar una respuesta en cuanto a la entrega o el motivo para el retraso, simplemente indican que uno llame la próxima semana, lamentable la experiencia.
- Imposible postular, ya mi ficha de protección social tiene un alto puntaje y nunca quedo en los subsidios. Soy profesora jubilada.
- Siempre que tuve dudas la EGIS que trabaja con nosotros excelente Progreso y compañía limitada un buen equipo de trabajo disponible para lo que sea junto a i contratista Nelson luego excelentes.
- Yo postule con Manuel Recabal no sé cómo se llama su empresa le pedí cambio de techo en el proyecto que se llamaba térmico y resulta que no me lo cambio porque si la otra empresa si anda cambiando techo me puso un estuco sabiendo que mi techo se caía es de pizarreño aquí este niño hace lo que quiere.
- Felicidades !!!!. A mí EGIS progreso de Linares, ellos vienen de Linares a Molina postularnos y los trabajo nada que decir buenos.
- Buena mi EGIS Progresó la señorita Pamela bien clara y mi contratista muy buena personales trabajos buenos gracias.
- No.
- Feliz de haber logrado el beneficio, con un poco de sacrificio, pero, las EGIS, no son 100% responsables, y los funcionarios, hacen negocios con los Contratistas, lo cual hace que encarezcan los materiales, que están muy lejos de los precios reales, no hacen las visitas pertinentes, semanales, las EGIS, no cumplen los ITOS provinciales Sra. Angélica Castillo Peña, no hace las visitas mensuales, que le corresponde en terreno, todo queda a la deriva, dando paso, a que los contratistas hagan a su manera los trabajos, .El subsidio lo obtenemos nosotros, nadie, supervisa las cotizaciones que hacen los contratistas todas aumentadas en un 50% su valor, nosotros para postular, debemos tener 5 U:F, tenemos un sueldo mínimo de \$ 104.000, tenemos que dejar de comprar los medicamentos y alimentos, para reunir el dinero. Los contratistas, carecen de honradez, es nuestro subsidio, ellos se quedan con el 60%, en el caso de los programas "Acoge a un adulto Mayor ,"nos hacen el mínimo, en Parral, hace los Planos, Walter Acuña, tiene un gran compromiso con el Contratista Jorge Valdés Castillo, hizo firmar rápido los planos a los beneficiados, todos a su manera, a algunas personas no le quieren poner 2 puertas a su casa la de acceso, y la de escape, hacen menos metros, no usan la cantidad de material que dice el presupuesto es un abuso con los Adultos Mayores, esto causa mucha impotencia, son fondos de Gobierno, para beneficio nuestro, no para los Contratistas,

Hubo muchos problemas con los planos, no coinciden con la necesidad que tiene cada beneficiario,. El contratista usa, el mínimo, en materiales, justo, y si le sirve las canales de la persona, la usa y no la descuenta, los tubos, de PVC, usa 40 cmts. cobra 8 mts., la cerámica de los baños, común la cobra a \$ 11.780, el metro estos Materiales, aprobados, por el Sr. Gabriel Jaque Zárate, (30/06/2017) Revisor Serviu Maule. Necesitamos SUPERVISION, en terreno, REVISIÓN de las cotizaciones de materiales, CUMPLIMIENTO de los proyectos de acuerdo a la necesidad de la persona beneficiada. Espero mi encuesta sea considerada, y se tomen las medidas pertinentes, para así evitar que se siga negociando las EGIS (todas), con los Contratistas, que ellos imponen, no los eligen los postulantes, como debería ser, en caso no se considere lo expuesto, que es un hecho REAL, lo publicaré por los medios de Comunicación. Agradezco la oportunidad que se nos da, para poder exponer nuestros reclamos, debido a que no tenemos otra opción, por favor, revisar cada construcción, que cumpla con los requisitos que el programa ofrece, porque se abusa mucho con los subsidios, y nadie responde, porque a veces las personas no saben leer, y ellos hacen lo que les da la gana. Gracias. P.D. nos hacen 16 mts.2 ¿?.

- NNN.
- No me gusta.
- NO ME HAN DADO NINGÚN BENEFICIO.
- Muy insatisfecho.
- No.
- Porque aún no hay respuesta de nada.

Además, se agregó dentro de la encuesta un espacio para recoger aportes y sugerencias sobre lo consultado y los resultados se muestran tal como fueron indicados.

### **Aportes y sugerencias:**

- No tengo mucho que aportar.
- Capacitación en recursos humanos.
- Aumentar monto subsidio de ampliación.
- Que dejen de demorarse tanto en ir a revisar las casas al final de los trabajos, eso nos atrasa a todos.
- Preocuparse más por las personas que postulamos por las EGIS.
- Revisen bien lo que hace ya que nos deja hablar el decide y San se acabó.

- Excelente atención y dispuesto a entregar el mejor servicio. Todos sin ningún inconveniente, son muy eficientes, claros y precisos. Muy satisfecha.
- No.
- Supervisión, en la mano de Obra, Revisar con más mi detalle las Cotizaciones, que presentan los Contratistas, los cobros son excesivos, cada postulante, vea su plano, pueda revisarlo, si es de acuerdo a su necesidad, (acá se hace, para economizar materiales), lo cual no corresponde, si nos dan 160 UF más las 5 de nosotros son 165 UF., Que los Contratistas los conozcan y los contraten los beneficiados, lo importante RESPONSABILIDAD, SERIEDAD.
- MMMM.
- Buena EGIS.
- Ojalá poder contar con más llamados durante el año, para poder lograr rápidamente obtener los beneficios del estado.
- No.
- Aumentar monto subsidio para ampliaciones.
- Nada que decir.
- Buena por lo básico.

#### **IV.- Conclusiones y Propuesta de trabajo:**

##### **Conclusión:**

Los resultados que muestra la participación en esta consulta ciudadana, es que de los 62 participantes en su mayoría reconoce la importancia de contar con estas políticas públicas para mejorar su condición de habitabilidad. No obstante ello, nos indica un 58% de los participantes lo complicado o muy complicado que ha sido su experiencia para lograr postular a través de los mecanismos establecidos por el Decreto Supremo N°255, ello implica debilidad en la comunicación y entrega de información tanto con algunas Entidades Patrocinantes o Egis involucradas, como por funcionarios Serviu y también con aquellos contratistas involucrados en estos procesos., en las comunas de Linares, Villa Alegre, Colbún, San Javier, Cauquenes, Chanco, Talca, Pelarco, Maule, San Clemente y Río Claro.

Por otro lado, como resultado final de la aplicación de estos beneficios, los y las participantes manifiestan estar insatisfechos, muy insatisfechos y regularmente satisfechos en un 74% siendo un porcentaje preocupantes para el objetivo de este Programa que busca el bienestar común

de las familias socialmente más vulnerables de nuestra población.

**Aportes:**

Siguiendo la línea del objetivo de esta consulta ciudadana y que consolida una vez más que son principalmente mujeres (61% del total de participantes en esta consulta) y las que están liderando la participación en nuestro Programa de Protección al Patrimonio Familiar, es que:

- Se reforzará en los Comités en proceso de obtener el beneficio en las comunas identificadas y mencionadas anteriormente, la aplicación del “taller” que busca generar aprendizajes a través de la capacitación para que puedan enfrentar este proceso y que también conozcan tanto sus derechos como también asuman sus deberes como usuarios y beneficiarios de nuestros programas de habitabilidad.
- Compartir estos resultados con nuestras Jefaturas, Delegaciones Provinciales y equipos internos para socializar la información y que pueda generar una mayor vinculación con los resultados finales, así como con los efectos en las sensaciones y emociones de nuestros beneficiados que no puede ser indiferente a nuestra función pública, buscando cada día la mejora constante en nuestros procesos internos.
- Compartir los resultados con nuestros Consejos de la Sociedad Civil, para su propia evaluación y trabajo interno.
- Compartir con todas la Entidades Patrocinantes y Egis respectivas para sus propias evaluaciones y análisis de sus procesos internos.

**V.- Anexo**

En el siguiente anexo muestra el resultado de las opiniones tomadas de los usuarios que respondieron el nivel de **insatisfecho o muy insatisfecho**, indicando la comuna que corresponde de cada opinión, como indica en el punto **III.- Consulta Opinión del Usuario** con la finalidad de realizar **“Taller de fiscalización, materialidad, derechos y deberes”** objetivo principal por la que se aplicó de esta encuesta virtual.

Comuna	Pregunta N° 1	Pregunta N° 2	Si es insatisfecho o muy insatisfecho, indiquenos brevemente porqué	Aportes y sugerencias
Linares	Regular	Regular		no tengo mucho que aportar
Talca	Muy Complicado	Muy insatisfecho	Funcionarios poca disponibilidad para entregar y explicar procedimientos	capacitación en recursos humanos
Linares	Fácil	Satisfecho		aumentar monto subsidio de ampliación
Linares	Complicado	Insatisfecho	No es que esté insatisfecha totalmente, agradezco el beneficio pero el SERVIU se complica mucho pidiendo tanto papel y exigiendo tantas cosas. No tienen criterio para nada, ni para revisar papeles ni para revisar las casas, se demoran mucho en todo.	Que dejen de demorarse tanto en ir a revisar las casas al final de los trabajos, eso nos atrasa a todos.
Colbun	Complicado	Insatisfecho	resulta que mi subsidio es aprobado en el año 2015 y hasta la fecha no han construido nada de nada, por ende la ejecución no es llevada a cabo.	preocuparse mas por las personas que postulamos por las EGIS
Talca	Complicado	Insatisfecho	El proceso de entrega ya se a demorado en año y medio, siempre ponen nueva fecha para entrega, y ni la constructora ni el serviu saben dar una respuesta en cuanto a la entrega o el motivo para el retraso, simplemente indican que uno llame la proxima semana, lamentable la experiencia.	
Cauquenes	Regular	Regular	imposible postular, ya mi ficha de protección social tiene un alto puntaje y nunca quedo en los subsidios. soy profesora jubilada	
Linares	Muy Fácil	Muy satisfecho	Siempre que tuve dudas la egis que trabaja con nosotros excelente Progreso y compañía limitada un buen equipo de trabajo disponible para lo que sea junto a i contratista Nelson luego excelentes	
Villa Alegre	Muy Complicado	Muy insatisfecho	Yo postule con Manuel recabal no se cómo se llama su empresa le pedí cambio de techo en el prollecto que se llamaba térmico y resulta que no me lo cambio porque si la otra empresa si anda cambiando techo me puso un estuco sabiendo Uwe mi techo se caia y es de puzarrño aquí este niño hace lo que quiere	Revisen bien lo que hace ya que nos deja hablar el deside y San se acabo
Molina	Muy Fácil	Muy satisfecho	Felicidades !!!! A mí egis progreso de Linares ,ellos vienen de Linares a Molina postularnos yo lo s trabajo nada que decir buenos	
Linares	Muy Fácil	Muy satisfecho	Buena mi egis Progresó la señorita Pamela bien clara y mi contratista muy buena personales trabajos buenos gracias	
Linares	Muy Fácil	Muy satisfecho		Excelente atención y dispuesto a entregar el mejor servicio. Todos sin ningún inconveniente, son muy eficientes, claros y precisos. Muy satisfecha.
Talca	Regular	Regular	No	No
Parral	Regular	Regular	Feliz de haber logrado el beneficio, con un poco de sacrificio, pero, las Egis, no son 100% responsables, y los funcionarios, hacen negocios con los Contratistas, lo cuál hace que encarezcan los materiales, que estan muy lejos de los precios reales, no hacen las visitas pertinentes, semanales, las Egis, no cumplen los ITOS provinciales Sra. Angelica Castillo Peña, no hace las visitas mensuales, que le corresponde en terreno, todo queda a la deriva, dando paso, a que los contratistas hagan a su manera los trabajos, .El subsidio lo obtenemos nosotros, nadie, supervisa las cotizaciones que hacen los contratistas todas aumentadas en un 50% su valor, nosotros para postular, debemos tener 5 U:F, tenemos un sueldo mínimo de \$ 104.000, tenemos que dejar de comprar los medicamentos y alimentos, para reunir el dinero. Los contratistas, carecen de honradez, es nuestro subsidio, ellos se quedan con el 60%, en el caso de los programas "Acoge a un adulto Mayor," nos hacen el mínimo, en Parral, hace los Planos, Walter Acuña, tiene un gran compromiso con el Contratista Jorge Valdéz Castillo, hizo firmar rápido los planos a los beneficiados, todos a su manera, a algunas personas no le quieren poner 2 puertas a su casa la de acceso, y la de escape, hacen menos metros, no usan la cantidad de material que dice el presupuesto es un abuso con los Adultos Mayores, esto causa mucha impotencia, son fondos de Gobierno, para beneficio nuestro, no para los Contratistas, Hubo muchos problemas con los planos, no coinciden con la necesidad que tiene cada beneficiario. El contratista usa, el mínimo, en materiales, justo, y si le sirve las canales de la persona, la usa y no la descuenta, los tubos, de PVC, usa 40 cmts. cobra 8 mts., la cerámica de los baños, común la cobra a \$ 11.780, el metro estos Materiales, aprobados , por el Sr. Gabriel Jaque Zárate, (30/06/2017) Revisor ServiU Maule.. Necesitamos SUPERVISION, en terreno, REVISIÓN de las cotizaciones de materiales, CUMPLIMIENTO de los proyectos de acuerdo a la necesidad de la persona beneficiada. Espero mi propuesta sea	Supervisión , en la mano de Obra, Revisar con más mi detalle las Cotizaciones, que presentan los Contratistas, los cobros son excesivos, cada postulante, vea su plano, pueda revisarlo, si es de acuerdo a su necesidad, (acá se hace, para economizar materiales), lo cuál no corresponde, si nos dan 160 u.f. más las 5 de nosotros son 165 U:F., rQue los Contratistas los conozcan y los contraten los beneficiados, lo importante RESPONSABILIDAD, SERIEDADSE
Río Claro	Muy Complicado	Muy insatisfecho		
Talca	Regular	Regular		
Molina	Regular	Regular	NNN	MMMM
Villa Alegre	Fácil	Satisfecho		Buena Ejis..
Talca	Regular	Regular		
Talca	Fácil	Satisfecho		Ojalá poder contar con más llamados durante el año, para poder lograr rápidamente obtener los beneficios del estado.
Maule	Regular	Regular	no me gusta	
Talca	Muy Complicado	Muy insatisfecho	NO ME HAN DADO NINGÚN BENEFICIO	
Talca	Muy Complicado	Muy insatisfecho	Muy insatisfecho	
Talca	Complicado	Insatisfecho	no	no
San Rafael	Fácil	Satisfecho		
Linares	Fácil	Satisfecho		aumentar monto subsidio para ampliaciones
Linares	Regular	Regular		Nada que decir
Cauquenes	Regular	Regular		Buena por lo basico
Linares	Muy Complicado	Muy insatisfecho	Por que aún no hay respuesta de nada	

Unidad de Participación Ciudadana

ServiU Región del Maule

[iromerov@minvu.cl](mailto:iromerov@minvu.cl)

071-2414110 / 971399075