



## **CONSULTA CIUDADANA VIRTUAL SERVIU MAULE**

De acuerdo a la **Ley 20500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública del 16.02.2011**, establece en el tercer mecanismo (título IV art. 73) de Participación Ciudadana las “**Consultas Ciudadanas**”, cuyo objetivo es conocer la opinión de las personas sobre nuestras Políticas Públicas o Gestión Institucional.

Estas consultas ciudadanas pueden ser de “Parte” donde la ciudadanía solicita la temática a consultar, o de “Oficio” donde el Servicio respectivo genera directamente la consulta ya sea presencial o virtual. En este caso desarrollaremos una consulta por “Oficio”.

En cumplimiento a la norma y de acuerdo a los plazos establecidos para ello. **El Servicio de Vivienda y Urbanización de la Región del Maule** pone a disposición de nuestros usuarios una “**consultar virtual**” a través de nuestras redes sociales.

La consulta estará disponible en facebook de SERVIU MAULE por tener el mayor número de seguidores y por la interacción que se realiza a diario con ellos, dentro de la semana del **21 de diciembre del año 2020**. Dentro de los 45 días siguientes como fecha máxima se podrá generar comentarios o aportes a los resultados recogidos.

### **Contextualización Encuesta:**

En este tiempo de pandemia del COVID-19 considerando las restricciones de la autoridad sanitaria sobre el contacto directo entre las personas y las limitantes de acceso a la información dado la situación país, llevó a la Unidad de Comunicaciones a fortalecer un espacio que estaba cerrado como el chat de facebook, dado que la función de responder consultas recae en otras instancias internas. Y contando con el apoyo de Participación Ciudadana han dado orientación y entrega de información sobre nuestros procesos internos y políticas públicas, en periodo de pandemia a noviembre de este año a 2.264 personas con un 99% de respuestas.

En este contexto se realizará una encuesta por facebook en @serviumaule, durante una semana del mes de diciembre, con preguntas cerradas y enfocadas hacia la eficiencia, oportunidad y utilidad de la información entregada y publicada en esta red social.

**Claudio Daneck Muñoz**  
**Director (s) Serviu Maule**

### **Cuentas red social**

**Facebook:** <https://www.facebook.com/serviumaule/>

***Unidad de Participación Ciudadana***

**A continuación se despliega encuesta.....**



## Preguntas cerradas

**Estimado (a) usuario:** En tiempos de pandemia el acceso a la información para nuestros usuarios se dificultó, por esto fortalecimos la información en nuestras redes sociales y habilitamos momentáneamente un canal distinto al formal de nuestras OIRS, a través del chat de nuestro facebook @serviumaule. Por lo que a continuación encontrará un par de preguntas cerrada para conocer su opinión sobre qué tan eficiente, oportuna y útil ha sido la información requerida por usted en este medio de interacción.

### Preguntas:

#### Día uno “información en redes sociales”

- **1.-** ¿Le ha sido útil la información que en tiempos de pandemia SERVIU Maule ha publicado, a través de su Red Social facebook?

• SI: \_\_\_\_ NO: \_\_\_\_

- **2.-** ¿ La información le ha permitido prepararse oportunamente para los distintos procesos que durante el 2020 hemos llevado a cabo?

• SI: \_\_\_\_ NO: \_\_\_\_

#### Día dos “orientación a consultas en redes sociales”

- **1.-** Durante lo que va la pandemia, ¿usted ha establecido contacto con SERVIU Maule a través del chat de su cuenta institucional de Facebook para recibir información, asesoría y orientación en materia habitacional?

• SI: \_\_\_\_ NO: \_\_\_\_

- **2.-** ¿La información, asesoría u orientación que recibió a través del chat del Facebook SERVIU Maule le fue de utilidad?

• SI: \_\_\_\_ NO: \_\_\_\_

GRACIAS POR SU PARTICIPACION