

CONSULTA ABIERTA VIRTUAL A NUESTROS USUARIOS - AÑO 2015

Marco Teórico:

¿QUÉ ES UNA NECESIDAD?

En la mayoría de las encuestas de evaluación de necesidades, cuando hablamos de una necesidad, nos referimos alguna cosa que específicamente se relaciona con un grupo o comunidad particular. Se refiere a algo más que una necesidad individual, tal como “necesitar un nuevo artefacto para el hogar” o “unas vacaciones.” Estas pueden ser verdaderamente una necesidad, pero esas no son generalmente los tipos de necesidades que son evaluadas en las encuestas de evaluación de necesidades.

En lugar de esto, una encuesta usualmente, pregunta acerca de necesidades relacionadas a la comunidad o a un grupo en particular. Esto no es usualmente una necesidad universal como la necesidad de comida o afecto. Esto podría incluir cientos de posibilidades, desde la basura de las calles, delincuencia, o en ocasiones conflictos étnicos o raciales, temas ciudad (urbanismo, vialidad, infraestructura, accesos, etc. Estos son ejemplos de necesidades que pueden ser percibidas por el grupo o comunidad en cuestión.

¿QUÉ ES UNA ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE NECESIDADES?

Muy brevemente, ésta es una forma de preguntarles a los miembros de un grupo o comunidad, que es lo que ellos ven como las necesidades más importantes de su grupo o comunidad. Los resultados de la entrevista guían entonces las siguientes acciones. Generalmente, las necesidades que son detectadas como más importantes son las que son abordadas.

Dependiendo de nuestros recursos (tiempo, recurso económico, personal), la encuesta puede llevarse a cabo de muchas formas. La encuesta puede hacerse de manera tan informal como preguntando a la gente que se conozca en la comunidad. O puede hacerse a manera de un escrito profesional, encuesta que es enviada a cientos de personas, físico u on line. En general, las verdaderas encuestas de valoración de necesidades tienen algunas características comunes:

- Contienen una lista de preguntas, previamente hechas, para que sean contestadas
- Tienen una muestra predeterminada (del número y tipo de personas que contestarán a esas preguntas son elegidas de antemano).
- Son aplicadas mediante entrevistas personales, vía telefónica o por escrito (por ejemplo, enviadas por correo).

Los resultados de la encuesta deben ser tabulados, resumidos, distribuidos y discutidos.

¿POR QUÉ HACER UNA ENCUESTA DE VALORACIÓN DE NECESIDADES?

- Para aprender más acerca de cuáles son las necesidades de su grupo o comunidad. Una buena encuesta puede darle información complementaria y detallada de lo que usted haya observado y experimentado directamente. Puede proporcionarle información detallada relativa a un grupo amplio y representativo de personas, más de lo que se podría obtener simplemente mediante la observación.
- Para obtener descripciones más honestas y objetivas de las necesidades que la gente pueda describir.
- Para darnos cuenta de las posibles necesidades que eventualmente nunca veríamos como una particular importancia - o que nunca sabría que existen.
- Para documentar las necesidades,

- Para asegurarse de que cualquier acción que se pueda realizar eventualmente, esta se encuentre en la línea de las necesidades que la comunidad ha expresado por sí misma.

En este marco descriptivo sobre las necesidades de cómo determinar la aplicación de una encuesta de necesidad, nuestro **SERVIU MAULE**, debe poner a disposición durante todo el mes de DICIEMBRE, de nuestros usuarios, dirigentes sociales y la ciudadanía en general una consulta virtual que nos permitirá identificar aquellos temas que cree más relevante someterlos a evaluación ciudadana, a través de la aplicación de una encuesta metodológica evaluativa, cuyos resultados darán paso al diseño de un plan de trabajo durante el siguiente año calendario.

Para esto, deberá marcar con número no más de tres alternativas que para ud. sean relevantes, en orden de prioridad del **1 al 3** siendo el primero el más importante, con la justificación del **“Porqué”** priorizó dicho tema.

Los Plazos involucrados en este proceso son aquellos identificados en nuestra **Norma de Participación Ciudadana, Artículo 8 inciso Nº1** sobre **“Consultas Ciudadanas Virtuales”** a través de nuestra página web www.serviumaule.cl donde fija un plazo **mínimo** de 15 días de consulta pública, terminado este proceso se deben considerar **45 días adicionales para elaborar un Plan de Trabajo con dichos resultados**, el que será publicado en nuestra página web institucional y compartido también con nuestro Consejo de la Sociedad Civil Seremi-Serviu.

La consulta virtual inicia su proceso el día 15 de Diciembre 2015 hasta el 15 Enero 2016.

Objetivo General:

- Identificar aquellos temas de mayor interés para nuestros usuarios, sobre nuestra Política Pública Institucional.

Objetivo específico:

Desarrollar un Plan de trabajo desde la función de Participación Ciudadana, con acciones tendientes a dar respuesta a nuestros usuarios a sus inquietudes, sugerencias y/u observaciones.

Omar Gutierrez Mesina
Director Serviu Región del Maule

EVA/irv

Areas a Consultar: Marcar (1 al 3) máximo tres opciones de interés.

Responde encuesta:	Dirigente social:	Usuario del Serviu:	Ciudadano/a:
---------------------------	-------------------------	---------------------------	--------------------

1.- Vivienda

Tipos de subsidios (Familias vulnerables y clase media emergente)	
Postulaciones (llamado a subsidios)	
Aplicación beneficio (Cómo compro o Construyo con el subsidio en mano)	
Inspección Técnica	
Itemizados Técnicos (Parámetros y Estándar de Calidad en las construcciones según marco regulatorio)	
Reconstrucción (Barrio y Vivienda)	
Viviendas sustentables (vivienda energéticamente eficiente)	
Porqué:	

2.- Ciudad

Espacios Públicos (plazas, parques)	
Bienes Públicos Urbanos (equipamiento comunitario)	
Veredas	
Pavimento Participativos	
Porqué:	

3.- Gestión Institucional

Porqué:

4.- Participación Ciudadana

Atención de usuarios (Trato amable, oportuno y claridad en la entrega de información)	
Serviu en Terreno (mayor presencia en terreno)	
Difusión de nuestra política habitacional y de espacios públicos	

Consejo de la Sociedad Civil (Mecanismo de participación Ciudadana ley 20.500)	
Porqué:	

5.- Otros temas de interés

Cuáles:
Porqué:



Resultados Consulta Virtual a nuestros usuarios

(Análisis)

Los resultados expresados en el presente informe son fruto de la aplicación de una encuesta virtual a través de nuestro sitio web www.serviumaule.cl (aplicada entre el 15.12.2015 y 15.01.2016) según compromisos de Participación Ciudadana Ley 20.500, considerada esta como un método práctico para obtener información de primera mano. En ella se ha consultado acerca de varios ítem como por ejemplo: **aplicación y tipos de subsidios, inspecciones técnicas, espacios públicos, pavimentos participativos, difusión de la política habitacional**, entre otros, mediante la implementación de un cuestionario formado por 5 puntos: **Vivienda, Ciudad, Gestión Institucional, Participación Ciudadana, y otros temas de interés**, cada uno compuesto por varios puntos a evaluar donde que cada usuario que visitó la encuesta tuvo la opción de indicarnos cuales son los temas más importantes para ellos.

Resultados:

Participaron **286 personas**, que ingresaron a nuestra página web para darnos su opinión y que refleja el interés que ellos tienen sobre diversos temas relevantes como Vivienda, Espacios públicos y temas de Ciudad, lo que a su vez nos permitirá también reforzar aquellas materias más débiles y potenciar las de mayor interés de la ciudadanía, a través de acciones incorporadas en nuestro plan de trabajo anual.

De los 286 usuarios que participaron, 114 de ellos manifestaron su interés en el ítem **“Vivienda”** en **“tipos de subsidios”** (40% del total), es decir, reforzar y estar constantemente difundiendo nuestra oferta en materia habitacional es muy relevante para nuestra ciudadanía como para este SERVIU; por otro lado en el ítem **“Postulaciones”** (llamado a subsidio) con 103 preferencias (36%), es decir cómo y cuándo postular a un subsidio se complementa a la primera prioridad “a que subsidio pueden postular según componente familiar”; También marca un destacado interés el ítem **“Vivienda Sustentable”** con 99 preferencias (35%). También destaca el interés en temas como **Aplicación de subsidio, Inspección Técnica e Ítemizados Técnicos**. Por otro lado, en el punto cuatro **“Participación Ciudadana”** si bien es cierto se reciben muy buenos comentarios respecto a reconocer mayor presencia del SERVIU en los sectores destacando la importancia de nuestra oficina SERVIU-Móvil con un SERVIU más cercano a las personas, no causa mayor interés en la priorización de estos temas sometidos a consulta.

El alto interés reflejado en el punto 1 “vivienda”, tiene relación con los procesos de difusión de la política habitacional enfocada en la operatividad de los subsidios habitacionales, es decir fechas de postulación, requisitos y antecedentes, montos de subsidios, que refleja y como señalan los comentarios obtenidos “las familias esperan resolver su necesidad de vivienda en un plazo determinado” para continuar mejorando su calidad de vida con otras prioridades posteriores a la solución del fin principal que es la obtención vivienda.

Resumen de Item consultados

1- Vivienda.

- **Tipos de subsidios** (Familias vulnerables, clase media emergente, subsidio rural, subsidio arriendo)
- **Postulaciones** (llamado a subsidios)
- **Aplicación beneficio** (¿Cómo compro o construyo con un subsidio en mano?)
- **Inspección Técnica** (de las obras en ejecución)
- **Itemizados Técnicos** (Parámetros técnicos y Estándar de Calidad en las construcciones según marco regulatorio)
- **Reconstrucción** (Barrio y Vivienda)
- **Viviendas sustentables** (vivienda energéticamente eficiente)

2- Ciudad.

- **Espacios Públicos** (plazas, parques)
- **Bienes Públicos Urbanos** (equipamiento comunitario)
- **Veredas**
- **Pavimento Participativos**

3.- Gestión Institucional.

Porqué

Si bien existe una buena opinión de la Gestión realizada en todo su ámbito, se puede concluir que se debe mejorar en:

- Difundir, fortalecer y reforzar el trabajo en terreno.
- Recordar a quienes atienden público la importancia de otorgar una atención de calidad, pertinencia y claridad.
- Acciones que comprometan a los funcionarios a dar respuesta a compromisos adquiridos con la ciudadanía, tanto en aclarar una simple duda como en llevar a cabo una solicitud de mayor complejidad.

Entre otras.

4.- Participación Ciudadana.

- **Atención de usuarios** (Trato amable, oportuno y claridad en la entrega de información)
- **Serviu en terreno** (mayor presencia en terreno)
- **Difusión de nuestra política habitacional y de espacios públicos.**
- **Consejo de la Sociedad Civil** (Mecanismo de participación Ciudadana ley 20.500)

5.- Otros temas de interés.

- Cuáles:

- Que la folletería contenga información más comprensible y sencilla.
- Que el subsidio enfocado al sector emergente sea realmente asignado a quienes lo necesitan
- Mejoramiento de la ciudad
- Mejorar procesos de difusión de nuestra política habitacional. Entre otros.

- Porque:

Los temas de interés señalados, entre otros, por parte de los ciudadanos son justificados por el querer ser elementos activos dentro de nuestra política habitacional y sus respectivos programas, conocer en que consiste su operatividad, fechas, tipo de beneficios, etc.

También sentirse integrado en los nuevos desafíos sociales que asume nuestro servicio, entendiendo que son el objeto del apoyo estatal en las distintas opciones que nuestro servicio entrega.

Propuesta de trabajo año calendario para reforzar los temas propuestos por la ciudadanía

- **Potenciar la Participación Ciudadana** de nuestra Institución Pública con varios grupos objetivos para disminuir brechas en la información como con adultos mayores, actores sociales, comités habitacionales, agrupación de jóvenes, los Consejos de Desarrollos de Barrios o mesas Territoriales a través de diversas instancias de acción como Seminarios en materia de vivienda y espacios públicos y proyectos de ciudad. Así como también de la realización de un “Encuentro ciudadano de vivienda, barrio, territorio, y ciudad”, con intervención urbana y participación de la comunidad representada por las mesas territoriales.
- **A lo menos 4 Seminarios, uno por Provincia** en materia de Política habitacionales y Proyectos de Ciudad.
- **Actividades participativas**, con un rol más protagonistas de parte de nuestros convocados.
- **Potenciar la difusión de nuestra Gestión Institucional**, a través de encuentros regional, provinciales y comunales, también por los medios de comunicación y redes sociales como Facebook y twitter, procurando lograr una mayor comprensión de parte de nuestros usuario.
- **Trabajo de calle:** entrega de material impreso de producción regional y directamente de nuestro Ministerio procurando textos sencillos, didáctico y de fácil comprensión.
- **Focus group** con concepto de foros híbridos, a fin recoger la opinión de los distintos ciudadanos respecto a sus inquietudes urbanísticas, de ciudad, vivienda, etc.
- **Brecha de información:** resolver los mecanismos de inducción al COSOC, generando espacios para igualar conocimientos (talleres) entre quienes componen el Consejo de la Sociedad Civil, esto para que todos estén en igualdad de conocimiento permitiéndoles una mayor participación en el debate y en la toma de decisiones.



Talleres con nuestros Consejos de la Sociedad Civil y otros Actores Sociales:

- **Ley 20.500** sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública
- **Ley 19.880** la cual establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de la administración del Estado (solicitud de información entre otros)
- **Ley 20285** sobre acceso a la información por transparencia
- **Ley 20.730** sobre audiencias y acciones de lobby
- **MINVU:** Visión, Misión, Gestión Institucional en materia de participación ciudadana; Exponer el ciclo de vida de un proyecto de ciudad, espacios públicos y/o vivienda

OMAR GUTIERREZ MESINA
DIRECTOR SERVIU REGION DEL MAULE

OGM/EVA/irv
Unidad Participación Ciudadana