



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



Informe consulta virtual 2020

En el marco de la ley 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública la cual regula la participación de la ciudadanía, y a la vez establece cuatro mecanismos obligatorios para garantizar la relación entre el Estado y sus usuarios, siendo uno de estos componentes las **CONSULTAS CIUDADANAS**, Instancias que pretenden incorporar la opinión de la ciudadanía respecto de una determinada política, plan, proyecto o normativa gubernamental, pudiendo ser esta de carácter presencial o virtual.

De acuerdo a lo anterior, y en cumplimiento a los plazos establecidos para ello y en consideración al estado de pandemia Covid-19, el Servicio de Vivienda y Urbanización de la Región del Maule a través de la Unidad de Participación Ciudadana ha realizado consulta virtual a través de su cuenta institucional de Facebook (**21 y 27 de diciembre de 2020**), la cual tuvo como objeto conocer la eficiencia, oportunidad y utilidad de la información entregada y publicada en esta red social en tiempos de pandemia por COVID-19.

RESULTADOS:

Participantes que completaron el formulario de preguntas

Parte 1, once personas

Parte 2, nueve personas



Parte 1: Información publicada en RR.SS. SERVIU Maule

¿Le ha sido útil la información que en tiempos de pandemia SERVIU Maule ha publicado a través de la plataforma Facebook?

Del 100% de las respuestas, un 90,9% indica que la información publicada a través de nuestra cuenta institucional Facebook le fue de utilidad, lo cual les permitió prepararse oportunamente para los distintos procesos de postulación que durante el año se llevaron a cabo. Por otra parte, tan solo el 9,1% señaló que la información no le fue de utilidad.

¿Esta información le ha permitido prepararse oportunamente para los distintos procesos que hemos llevado a cabo durante el año 2020?

Del 100% de las respuestas, el 90,9% indica que la información proporcionada por nuestro Facebook institucional durante el periodo 2020, les permitió prepararse anticipadamente para los respectivos procesos de postulación, entendiéndose esto como la operatividad de cada llamado, requisitos y antecedentes. Sin embargo, un 9,1% indicó que esto no le fue de utilidad.



Parte 2: Orientación a consultas en RR.SS. SERVIU Maule

Durante lo que va de 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?

Del 100% de las respuestas, el 77,8% de los participantes señala haber establecido contacto con SERVIU Maule a través de su chat facebook.com/serviumaule/, con el fin de recibir información, asesoría y orientación en materia habitacional.

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

Del 100% del total de participantes, el 55,6% señala que le fue de utilidad la asesoría, información y/o orientación en materia habitacional, esto podría tener relación con aquellas personas que por distintas razones no cumplen con los requisitos para postular, o bien presentan algún impedimento, lo cual genera una percepción negativa respecto a la asesoría otorgada.

Conclusión:

Del total de los participantes un mayor porcentaje da valor a la información que accede por esta vía de **facebook.com/serviumaule/**. Sin embargo, al momento de evaluar que tan útil ha sido la información recibida, en el caso del chat disminuye levemente el grado de satisfacción pese a que es una orientación recibida de forma inmediata, la insatisfacción podría responder a procesos internos que no generan la solución que ellos necesitan o esperan, como por ejemplo requisitos de postulación, resultados de los llamados o demoras en gestiones internas que depende de otras instancias del Servicio.

Medio verificador proceso:



Unidad de Participación Ciudadana...febrero del 2021