



Informe de resultado Consulta Ciudadana

SERVIU-SEREMI 2022

Introducción

Las Consultas Ciudadanas corresponden a uno de los cuatro mecanismos de participación establecido en la Ley 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública. En esta instancia se invita a las personas a participar respondiendo sobre algún tema relacionado al que hacer de esta institución, con el fin de poder mejorar nuestros procesos internos, y a la vez entendiendo que la valoración de nuestros usuarios respecto a los espacios de atención es fundamental a la hora de corregir debilidades en el acceso a la información.

En esta ocasión la Consulta fue de carácter virtual, pudiendo así abarcar una mayor cantidad de ciudadanos y ciudadanas que pudieran responder con tranquilidad desde el lugar donde se encontraban, ya sea a través de un móvil, o computador/notebook.

Objetivo

El objetivo principal de la consulta es conocer a través de que vías principalmente la personas acceden a la información relevante, junto con esto saber si la respuesta recibida resolvió dudas e inquietudes, y finalmente saber cuánto tiempo tardó la respuesta. También considera dato geográfico ya que las personas debían indicar a que comuna pertenecen.



I. RESULTADOS DE LA CONSULTA

a) Caracterización

La Consulta Ciudadana Virtual obtuvo un total de 303 respuesta, a continuación, se detalla sobre el comportamiento de la consulta durante el tiempo que estuvo activa:

| | |
|--------------------------------|-----|
| Total accesos | 567 |
| Total respuestas | 303 |
| Porcentaje de respuesta | 53% |
| Tasa de completión | 44% |
| Acceso vía móvil | 95% |
| Acceso vía pc | 5% |

De un total de 567 accesos a la consulta, 303 personas respondieron, equivaliendo esto a un 53%. Respecto al 53% de respuestas, la tasa de completión, es decir respuestas completas en sus 5 ítem, el 47% respondió por completo. Y tal como señala el recuadro, el 95% ingresó por vía móvil, mientras que el 5% lo hizo a través de un pc. Los accesos sin respuestas podrían tener relación con el bajo conocimiento digital a la hora de enfrentar una consulta virtual, para lo cual se hace necesario enseñar o capacitar a las y los dirigentes en esta materia, de tal forma que en futuras consultas podamos tener mejores resultados.

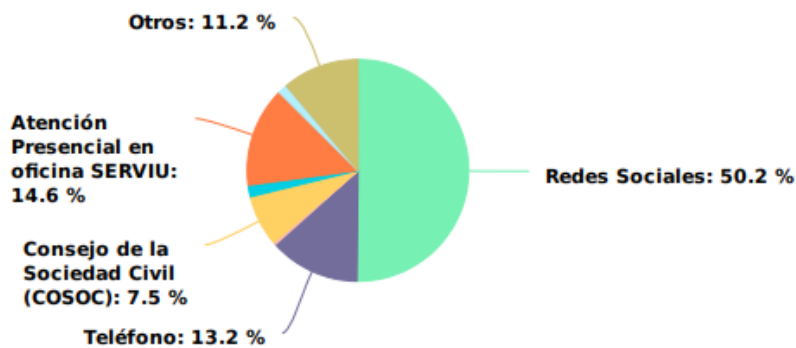


b) Preguntas y resultados.

Pregunta N°1.

Durante el año 2022, respecto a nuestra política habitacional y de urbanismo implementada por MINVU, SEREMI de Vivienda y SERVIU, ¿a través de cuál de las siguientes vías usted ha solicitado información?

Total respuestas: 295



En cuanto a la naturaleza de la muestra, podemos señalar que un 50,2% indicó que su principal fuente de acceso a la información relevante corresponde a redes sociales (**Facebook e Instagram institucional en mayor medida**). Observamos esto como una conducta resiliente por parte de nuestros usuarios y usuarias ante la situación de emergencia sanitaria por COVID-19, la cual aflora exponencialmente durante este proceso, convirtiéndose hoy en la principal herramienta a la hora de solicitar información de manera rápida y oportuna, principalmente para quienes que por distintas razones se les dificulta acudir a nuestros espacios de atención presencial.

- 1- **RR.SS:** 50,2%
- 2- **Atención presencial en oficina SERVIU:** 14,6%
- 3- **Teléfono:** 13,2%
- 4- **Otros:** 11,2%
- 5- **Consejo de la Sociedad civil:** 7,5%

Sugerencia:

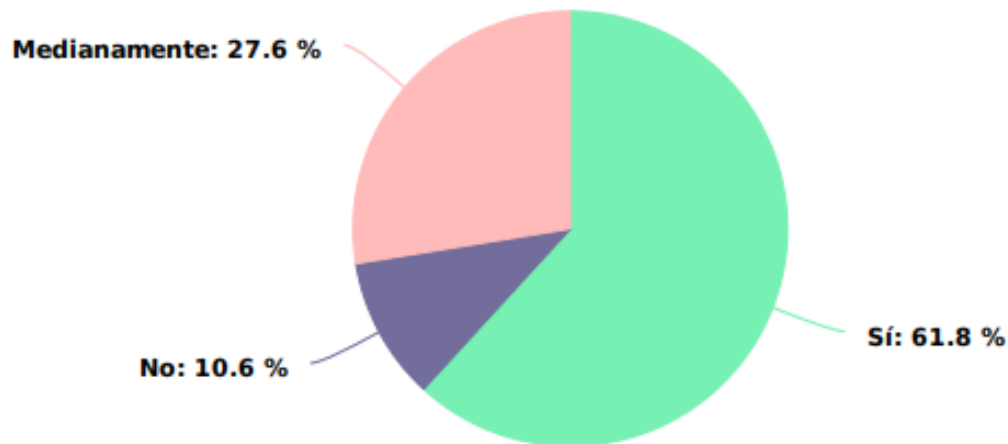
Establecer colaborativamente con las unidades que corresponda, una estrategia que permita fortalecer la atención de público a través de redes sociales, e incorporar esta herramienta digital como un nuevo espacio de atención dentro de los que ya existen fomentando capsulas informativas de todo el quehacer Institucional. Por otro lado, generar permanencia a través de la atención de uno o dos funcionarios dedicados plenamente a atender este espacio, pudiendo realizar todas las gestiones necesarias, tanto como seguimiento a las consultas pendientes, solicitar respuesta a los equipos temáticos, responder en el menor tiempo posible, coordinar citas telefónicas para entregar una asesoría y orientación más en detalles en aquellos casos más complejos, o que requieran de indicaciones más finas.



Pregunta N°2

La respuesta que recibió a su consulta, ¿resolvió sus dudas e inquietudes?

Total respuestas: 254



Si bien de un total de 254 persona, el 61,8% reconoce que la respuesta recibida logró resolver la duda e inquietud expuesta, el 27,6% señala que la consulta fue aclarada medianamente, y un 10,6% indica que no fue resuelta. Dicho esto, es importante destacar que en estricto rigor el 38,2% declara que la respuesta no fue satisfactoria.

Sugerencia:

Dentro de los procesos internos es necesario reforzar las capacitaciones a todos aquellos funcionarios y funcionaria que atienden público, ya sea presencial, telefónico, rr.ss. terreno, entre otros. Estas capacitaciones deben establecerse dentro de un calendario de planificación que permita cumplir de manera eficiente un programa de fortalecimiento y retroalimentación sobre nuestras políticas Públicas (permanente durante el año), abordando los principales temas de interés ciudadano, por ejemplo: la operatividad en los procesos de postulación a vivienda, documentos que deben adjuntar según trámite, postulación en caso de divorcio, pavimentos participativos, proyectos urbanos, espacios públicos, entre otros.

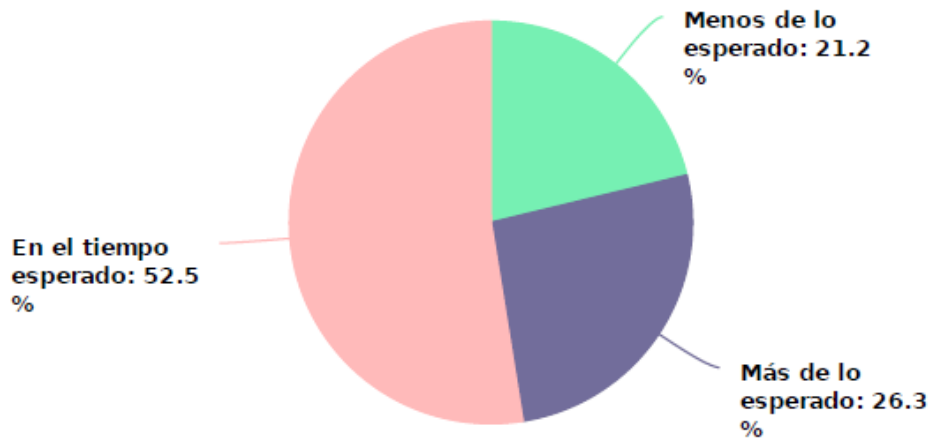
Lo anterior debe tener como objeto principal unificar la información que entregamos, de esta manera disminuir respuestas diversas sobre un mismo tema, lo cual tiende a no resolver las consultas, generando así mayor inquietud y confusión.



Pregunta N°3

El tiempo de espera a su respuesta fue...

Total, respuestas: 225



En un universo de 225 respuestas respecto al tiempo de espera, el 52,5% señala que esta fue otorgada dentro del tiempo esperado, cumpliendo con la premisa de responder oportunamente.

En segundo lugar, un 26,3% considera que su respuesta demoró más de lo esperado, generando de esta manera insatisfacción en la gestión de acceso a la información relevante.

Por último, el 21,2% reconoce que su respuesta fue emitida en menos tiempo de lo esperado, concibiendo una percepción positiva en la búsqueda de respuestas a consultas dudas e inquietudes.

Sugerencia.

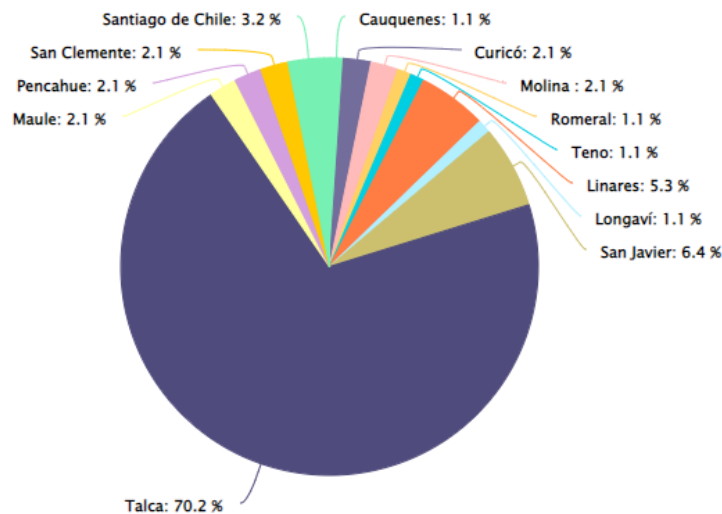
Optimizar los tiempos, sobre todo en aquellos casos de carácter urgente y de alta complejidad, los cuales ameritan respuestas oportunas (plazos y contenido). También es importante dar respuesta rápida a los casos que cada unidad asume o que les sea derivado, ya sea vía telefónica, correo electrónico, crm, solicitudes entre funcionarios y funcionarias de la institución, rr.ss., entre otros. Por lo tanto, es sumamente necesario agilizar las gestiones para emitir respuestas, y que a la vez la información fluya internamente y no retenerla, ya que dicha conducta afecta significativamente a nuestros usuarios que solo buscan resolver sus dudas, consultas e inquietudes.



Pregunta N°4

¿Cuál es la comuna donde usted vive?

Total, respuestas: 276



De acuerdo a la consulta, la mayor tasa de respuestas corresponde a la comuna de Talca con un 70,2%, seguido por San Javier con un 6,4%. Tan solo en estos 2 primeros datos nos encontramos con una brecha bastante grande, seguido después por Linares con un 5,3%, Santiago 3,2%, San Clemente, Pencahue, Maule, Curicó y Molina con un 2,1%, finalizando con Cauquenes, Romeral, Teno y Longaví con una participación de 1,1%. Lo anterior nos indica que la comuna con mayor participación, podría tener relación con el hecho de ser cabecera regional, que es donde abunda mayoritariamente la información.

Sugerencia.

Se deben establecer estrategias metodológicas que permitan ampliar el espectro de difusión sobre nuestras políticas, planes y programas. También aumentar la participación ciudadana, potenciándola en aquellas comunas con menos actividad, y sobre todo en las que ni siquiera arrojó datos la consulta, como lo son:

Pelluhue – Chanco – Vichuquen – Licanten – Rauco - Sagrada Familia – Hualañe – Parral -
Retiro - Villa Alegre - Yerbas Buenas - Colbun – Empedrado - Rio claro – Curepto - Constitución
Pelarco - San Rafael

Por lo tanto, el despliegue territorial en las comunas que demostraron mayor debilidad o cero datos, debiera ser parte del plan anual de trabajo institucional, fortaleciendo el trabajo en terreno en coordinación con los distintos actores, partiendo con los y las encargadas de vivienda, Consejo de La Sociedad Civil, dirigentes sociales, comunidad escolar, entre otras, dando énfasis a los sectores más apartados dentro de estas comunas.



- I. Finalmente, para mejorar nuestros procesos internos, le invitamos a que pueda dejarnos sus comentarios u opiniones.

El espacio para opiniones y comentarios nos proporciona elementos para un análisis de carácter cualitativo respecto a cómo la ciudadanía nos ve, su percepción, felicitaciones como también observaciones y aprensiones, convirtiéndose en un insumo relevante a la hora de revisar nuestros procesos internos para generar propuestas de mejoras tendientes a resolver debilidades identificadas en los resultados de esta consulta.

En este último punto de la consulta, personas plasmaron su inquietud en relación a la variación constante respecto al puntaje de selección entre un llamado y otro, esto claramente por el desconocimiento de cómo se define esta parte en el proceso de postulación. En el mismo contexto manifiestan descontento ante el bajo número de subsidios asignados vs la alta demanda para una solución habitacional, señalando que los procesos debiesen ser más fluidos, y dar más oportunidad a los jóvenes.

Por otra parte, un número importante solicita mejorar los procesos y espacios informativos, mayor claridad, que sea más expedito, potenciar el trabajo en terreno (operativos sectoriales), y más oportuno. Una persona propone la creación de un call center (regional) institucional dedicado 100% a la atención, orientación y asesoría para personas que a través de esa vía soliciten información.

Cabe señalar que en algunos casos mencionan experiencias negativas en cuanto a la atención, donde describen conductas poco “empáticas y con desgano”, lo cual debe ser abordado para mejorar ciertos aspectos en el trato. Sin embargo, también hay un número importante de opiniones donde se destaca la buena atención y disposición, generando así conformidad en la relación pregunta / respuesta.

En conclusión, debemos mejorar y potenciar nuestros espacios de atención, principalmente en la premura de las respuestas y también su contenido, siendo capaces de resolver dudas, consultas e inquietudes de manera eficiente, independiente el tenor de la información solicitada. Por otra parte, fortalecer el trabajo en terreno con el objeto de llegar con nuestras políticas públicas en vivienda, ciudad y territorio, a esos lugares donde seguramente no estamos siendo visibles, a través de gestiones de terreno nuestras como de operativos sectoriales con información atingente según zona geográfica, rural o urbana, entre otras características territoriales.