

INFORME CONSULTA CIUDADANA VIRTUAL 2017 (CCV)



04/08/2016

Vivienda, Barrio, Ciudad y Participación Ciudadana



El Ministerio de Vivienda y Urbanismo, a través de SERVIU Región de Coquimbo, convoca a la ciudadanía a participar del proceso de Consulta Ciudadana Virtual. Con esta información queremos orientar nuestras decisiones con respecto a la mejora de nuestra infraestructura para la atención de público a nivel regional.

Agradecimientos



Junto con saludarles fraternalmente ponemos a disposición de ustedes los resultados de nuestra primera “Consulta Ciudadana Virtual” efectuada en el mes de Julio del 2017 con la finalidad de orientar las acciones comunitarias y comunicacionales del segundo semestre de este año.

Esta consulta es uno más de los pasos que buscan consolidar una gestión de SERVIU Región de Coquimbo participativa y con el foco en las necesidades de nuestros/as usuarios/as y la ciudadanía en general.

Llevamos 3 años de una gestión que ha querido poner en la participación ciudadana uno sus acentos. Creemos con convicción que nuestra gestión y sus mejoras solo pueden ser posibles con la participación de los ciudadanos y sus organizaciones. De esta forma ocupamos todas las herramientas disponibles para acercarnos a la comunidad y en tiempos digitales apostamos por una consulta ciudadana virtual abierta a todos/as nuestros usuarios/as.

De esta forma entregamos nuestros agradecimientos a todos y todas quienes desinteresadamente respondieron nuestra primera consulta ciudadana virtual a través de nuestro sitio web www.serviucoquimbo.cl. Gracias a su colaboración hoy contamos con información valiosa para generar mejoras sustantivas a nuestro servicio.

Un abrazo,

Angelo Montaña Espejo
Director SERVIU Region de Coquimbo

Antecedentes

¿QUÉ ES UNA CONSULTA CIUDADANA?

La Consulta Ciudadana es un mecanismo de participación contemplada en el artículo 73 de la Ley N° 18.575, sobre Bases Generales de la Administración del Estado, que opera como un espacio para invitar a las personas a participar e incorporar sus opiniones para el mejoramiento de la gestión pública.

En particular, una Consulta Ciudadana es el proceso a través del cual se someten a consideración de la población temas de interés público, mediante distintas herramientas que permiten informar y recoger los diferentes puntos de vista, perspectivas y opiniones, a objeto de ser considerados en el ciclo de vida de las políticas públicas.

De esta forma el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, a través de SERVIU Región de Coquimbo, convoca a la ciudadanía a participar del proceso de Consulta Ciudadana Virtual. Con esta información queremos orientar nuestras decisiones con respecto a la mejora de nuestra infraestructura para la atención de público a nivel regional.

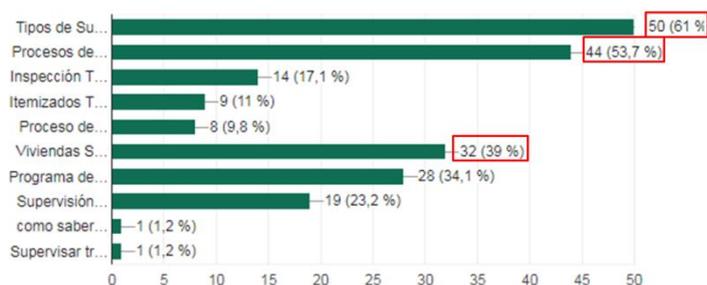
La atención de nuestros usuarios/as es fundamental para nuestra gestión y de esta forma es una necesidad conocer en primera persona la evaluación de nuestros espacios, su ubicación, accesibilidad, infraestructura, tecnología, entre otros.

MINUTA TECNICA

Fecha de realización de consulta	Consulta realizada entre el 03 y 24 de Julio 2017..
Plataforma Consulta	www.serviucoquimbo.cl Redes Sociales
Participantes	82 personas participantes. 21 hombres. 60 mujeres. 5 dirigentes sociales. 12 usuarios. 65 ciudadanos en general.
Objetivo	Conocer los principales intereses de las personas con los ámbitos de vivienda, barrio, ciudad y participación ciudadana con el fin de proyectar mejoras institucionales con base participativa.
Diseño Consulta	Modalidad Consulta Virtual
Análisis Información	Análisis descriptivo de estadísticas de respuestas

Resultados

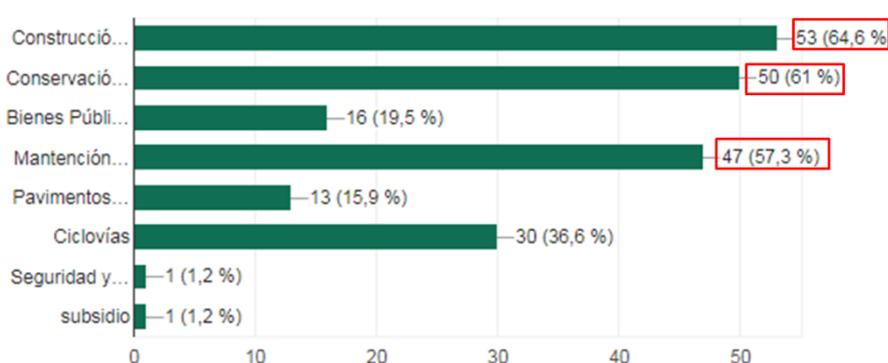
1. En el Ámbito de Vivienda. ¿Cuál de los siguientes temas le parecen de mayor interés para sus necesidades y motivaciones?



Un 61% de quienes respondieron la consulta considera como su principal interés en el ámbito de vivienda los **Tipos de Subsidios Disponibles** en el ministerio; en segundo lugar con un 53.7% aparecen los **Procesos de Postulación** (fechas, requisitos, documentación requerida, etc.) y

finalmente en tercer lugar con un 39% se ubica **Viviendas Sustentables** como tema de interés en el ámbito habitacional.

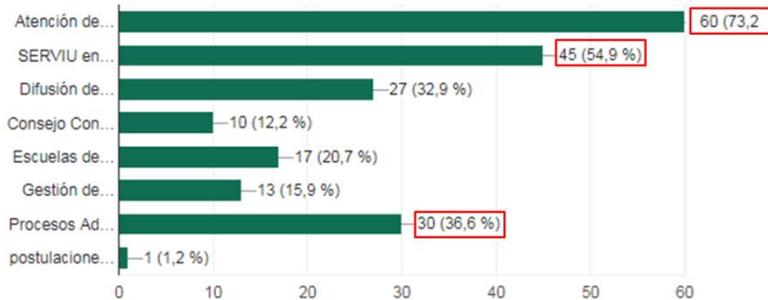
2. En el Ámbito de Ciudad. ¿Cuál de los siguientes aspectos le parecen mayor interés?



El 64.6% de las personas que respondieron nuestra consulta consideran que la **Construcción y Diseño de Espacios Públicos** es su principal interés en el ámbito de ciudad; en segundo lugar con un 61% se ubica la **Conservación**

de Espacios Públicos y en tercer lugar encontramos con un 57.3% la **Mantención de Veredas y Pavimentos**.

3. En el Ámbito de Gestión Institucional y Participación Ciudadana. ¿Cuál de los siguientes temas le parecen mayor interés?



Según los resultados de nuestra consulta las principales preocupaciones de nuestros usuarios en el ámbito de la Gestión Institucional y Participación Ciudadana son con un 73.2% la **Atención de Usuarios/as** (trato

amable y oportuno, claridad en la entrega de información, etc.), con un 54.9% la presencia de **SERVIU en Terreno** y con un 36.6% los **Procesos Administrativos** relativos a nuestro ministerio (tiempos de respuesta, documentación requerida, etc.).

Respuesta

Es importante consignar que a partir de los resultados de la presente **Consulta Ciudadana Virtual** podemos responder lo siguiente:

- En relación al interés prioritario de nuestros usuarios por temáticas relativas a los **Tipos de Subsidios Disponibles** (61%) y **Procesos de Postulación** (53.7%) podemos informar lo siguiente:
 1. Que esta información se encuentra actualizada y disponible en nuestra página web y la página del MINVU (www.serviucoquimbo.cl y www.minvu.cl).
 2. Que nuestras redes sociales (Facebook: Serviu Región de Coquimbo y Twitter: @serviucoquimbo) informan cada uno de los procesos de postulación abiertos, sus requisitos y resultados.
 3. Que en nuestras oficinas en cada una de las provincias de la región es posible acceder presencial y telefónicamente a orientación sobre las materias de interés de la ciudadanía en esta consulta.
 4. Finalmente queremos informar que es posible solicitar difusión en terreno de nuestras políticas habitacionales a través de nuestra Oficina de Participación Ciudadana presencialmente en nuestras oficinas, a través correo electrónico (jcampusano@minvu.cl) o telefónicamente (51-2-699962).

- Con respecto al interés manifiesto por las **Viviendas Sustentables** (39%) es posible informar:
 1. El Programa de Protección al Patrimonio Familiar contempla en la línea de mejoramiento de viviendas y barrios la **Innovación de eficiencia energética**: colectores solares, iluminación solar, tratamientos de separación de aguas u otros similares, entre otros. Durante el 2017 se han asignado 416 subsidios de esta línea con un presupuesto de 21.195 UF de inversión. A su vez nos comprometemos a difundir a través de nuestras redes sociales los llamados abiertos que contemplen este elemento de sustentabilidad.
 2. El Ministerio de Vivienda y Urbanismo (Minvu), junto al Ministerio de Energía, han implementado un sistema de **Calificación Energética de Viviendas** que busca mejorar la calidad de vida de las familias, a través de la entrega de información objetiva. Este proceso se desarrolla a través de la calificación de viviendas y la capacitación de evaluadores de eficiencia energética.

- En el ámbito de Barrio y Ciudad con respecto al interés de la ciudadanía por la **Construcción, Diseño y Conservación de Espacios Públicos** es posible informar lo siguiente:
 1. Durante el año 2017 estamos trabajando en **6 diseños de espacios públicos** en La Serena, Vicuña, Paihuano, Ovalle, Los Vilos y Coquimbo. Todos estos proyectos incorporan en su etapa de diseño la participación ciudadana a lo largo de todo el proceso con enfoque de niñez y género entre sus metodologías.
 2. Durante este año 2017 también contamos con **6 proyectos de espacio públicos en etapa de ejecución** en las comunas de La Serena, Vicuña y Combarbalá.
 3. Con respecto a la **Mantenimiento de Veredas y Pavimentos** es posible consignar que durante el año 2017 nuestro presupuesto contempla \$4.138.931.000 en la línea de **Pavimentos Participativos**. Además SERVIU Coquimbo como entidad técnica desarrolla este año 2017 **Reparaciones Viales** en las comunas de La Serena, Coquimbo, Vicuña y Ovalle con un presupuesto de \$240.678.000, financiadas por el Gobierno Regional.

- En el ámbito de Gestión Institucional y Participación Ciudadana con respecto al interés de la ciudadanía por la **atención de los usuarios** (trato amable, oportuno, claridad en la entrega de la información, etc.) podemos informar que durante el año 2016 atendimos a más de :

- Sobre el interés de la ciudadanía por el despliegue del SERVIU en Terreno podemos relevar que semanalmente desplegamos nuestra acción en los distintos territorios de nuestra región. Durante el año 2016 desarrollamos más de 170 actividades en terreno a nivel regional alcanzando una cobertura de **4.259** personas en las 15 comunas de nuestra región. Durante el primer semestre del presente año llevamos 99 actividades desarrolladas a nivel regional con una cobertura de 2.502 ciudadanos/as de nuestra región.

- Finalmente en relación a los **Procesos Administrativos** (tiempos de respuesta, documentación requerida, etc.) es posible consignar que todos nuestros tiempo de respuesta y procedimientos administrativos relativos a las postulaciones de subsidios o requerimientos de información se encuentran normados por decretos, resoluciones y leyes que nos obligan a dar adecuado cumplimiento a los requerimientos de la ciudadanía en tiempos acotados.

