

INFORME CONSULTA CIUDADANA VIRTUAL 2016 (CCV)



29/12/2016

Evaluación Infraestructura OIRS



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 diciembre del 2016 con la finalidad de evaluar la infraestructura de nuestras OIRS a nivel regional.

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.

Nuestro servicio durante los últimos dos años de gestión ha buscado ponerse a tono con los requerimientos de lo dispuesto en la Ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación en la Gestión Pública reconociendo a los ciudadanos y ciudadanas como motores y protagonistas de nuestras mejoras institucionales.

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.

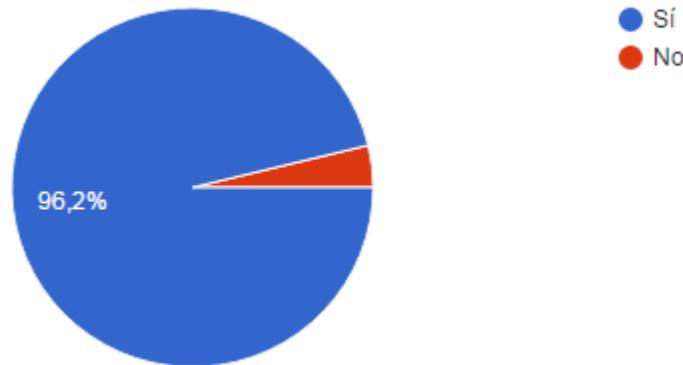
La atención de nuestros usuarios/as es fundamental para nuestra gestión y de esta forma es una necesidad conocer en primera persona la evaluación de nuestros espacios, su ubicación, accesibilidad, infraestructura, tecnología, entre otros.

MINUTA TECNICA

Fecha de realización de consulta	Consulta realizada entre el 30 de Noviembre y 26 de Diciembre 2016.
Plataforma Consulta	www.serviucoquimbo.cl
Participantes	53 Usuarios/as / Ciudadanía en General de SERVIU Coquimbo
Objetivo	Conocer la opinión de las personas con respecto a la infraestructura de nuestros puntos de atención OIRS a nivel regional con el fin de proyectar mejoras institucionales con base participativa.
Diseño Consulta	Modalidad Consulta Virtual
Análisis Información	Análisis descriptivo de estadísticas de respuestas

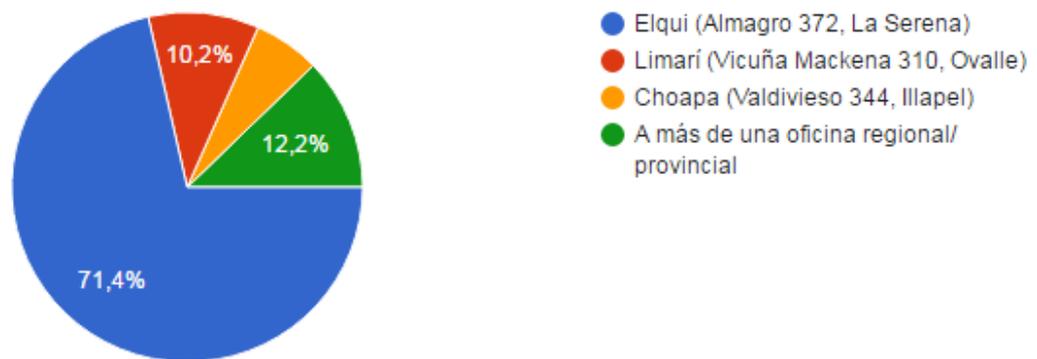
Resultados

1. En el último año, ¿Se ha dirigido a las dependencias de SERVIU Región de Coquimbo para la realización de algún trámite y/o consulta?



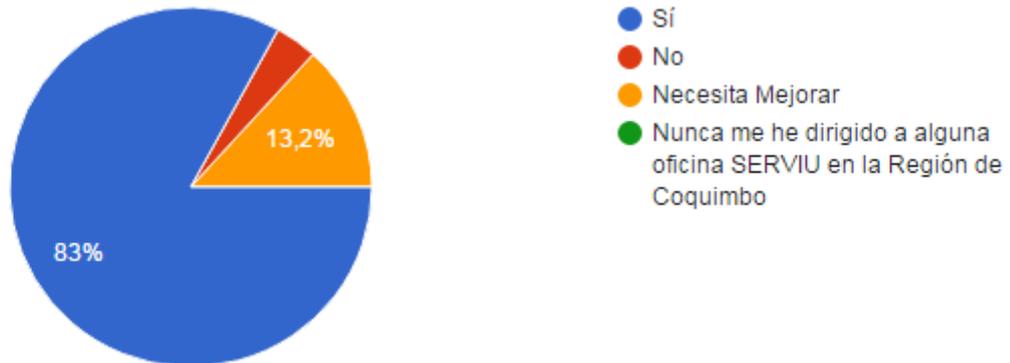
Un 92% de quienes respondieron la consulta se han dirigido en el último año a las dependencias de SERVIU Región de Coquimbo. Solo un 3.8% de los encuestados no se ha dirigido a nuestras dependencias durante el último año.

2. Si la respuesta es positiva. ¿A cuál de nuestras oficinas se ha dirigido?



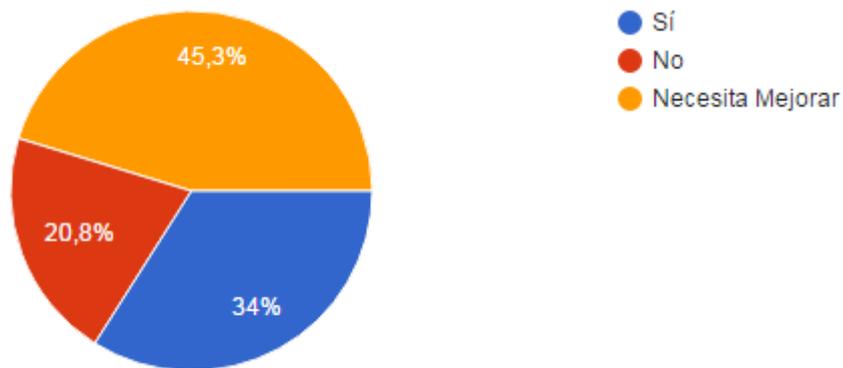
El 71% de las personas que respondieron nuestra consulta se han dirigido a las oficinas de la comuna de La Serena, un 10.2% a las oficinas de la comuna de Ovalle, un 6.1% a las oficinas de Illapel y un 12.2% se ha dirigido a más de una oficina regional en el último año.

3. ¿Considera que la Localización de nuestros puntos de atención a público en La Serena, Ovalle e Illapel son de fácil acceso y llegada para las personas en general (locomoción colectiva, ubicación de los inmuebles, etc.)?



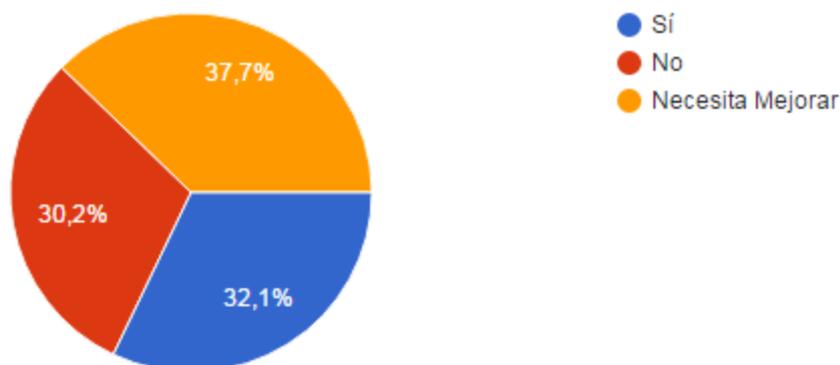
Un 83% de quienes respondieron la encuesta consideran que nuestras oficinas a nivel regional son de fácil acceso y llegada para la ciudadanía, un 13.2% considera que es un punto que se podría mejorar y el 3.8% considera que la localización de nuestras dependencias no es de fácil acceso para la ciudadanía.

4. ¿Ud. considera que nuestros módulos de atención a público cumplen con las condiciones de seguridad y privacidad necesarias para una adecuada atención?



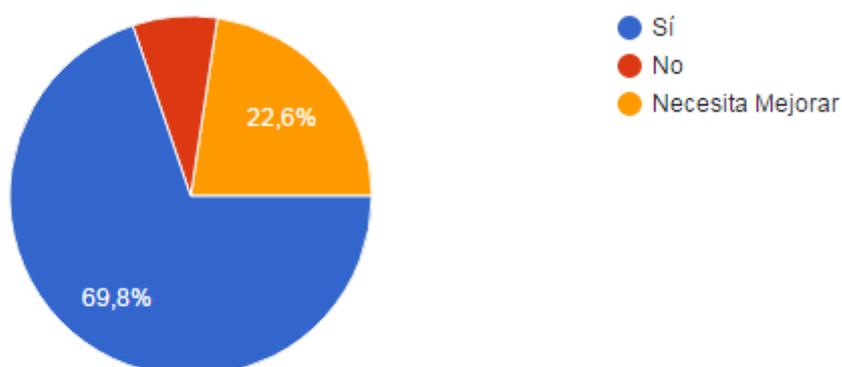
El 45.3% de los encuestados considera que nuestros módulos de atención necesitan mejorar sus condiciones de seguridad y privacidad, un 34% considera que sus condiciones de seguridad y privacidad son adecuadas y un 20.8% considera que no cumplen con las condiciones para una adecuada atención.

5. ¿Considera que nuestras dependencias cumplen con las condiciones de espacio, climatización e higiene necesarias para una adecuada atención de nuestros usuarios/as?



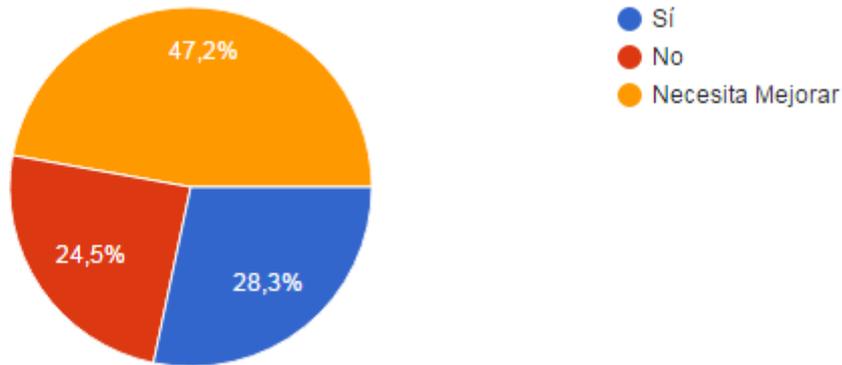
Un 37.7% de nuestros encuestados considera que nuestras dependencias necesitan mejorar sus condiciones de espacio, climatización e higiene. Un 32.1% considera que las condiciones son adecuadas para la atención de nuestros usuarios y un 30.2% considera que las condiciones de espacio, climatización e higiene no son adecuadas para la atención de nuestros usuarios/as.

6. ¿La tecnología (modulo derivador, equipamientos computacionales, MINVU TV, etc.) existente en nuestros puntos de atención le parece que es adecuada para la atención óptima de nuestros usuarios/as?



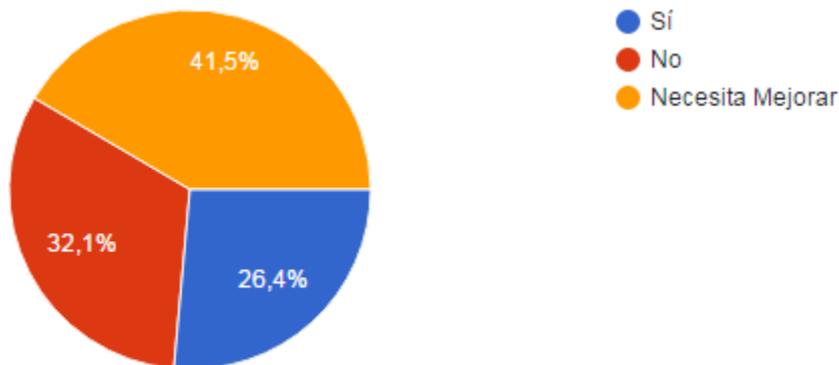
Con respecto a la tecnología existente en nuestros puntos de atención a público el 69.8% de nuestros votantes considera que es adecuada para la óptima atención de nuestros usuarios/as. A su vez un 22.6% considera que se necesita mejorar la tecnología existente y un 7.5% cree que ésta no sería adecuada para la atención de nuestros usuarios/as.

7. ¿Los servicios higiénicos existentes en nuestros puntos de atención le parecen que son adecuados para la atención de nuestros usuarios/as?



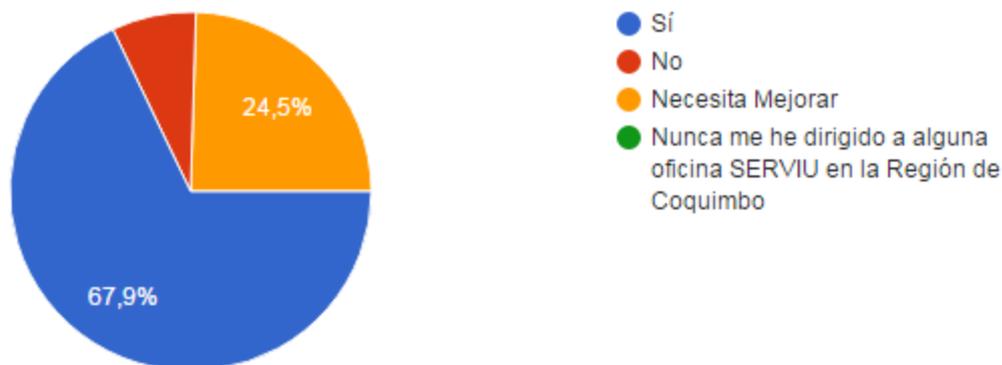
Con respecto a los servicios higiénicos existentes en nuestro servicio un 47.2% considera que deben mejorar para la adecuada atención de nuestros usuarios. Un 28.3% considera que se encuentran en condiciones adecuadas para la atención de nuestros usuario. Un 24.5% considera que nuestros servicios higiénicos no cumplen con las condiciones adecuadas para la atención de nuestros usuarios.

8. ¿Considera que nuestras dependencias son de fácil acceso para personas en situación de discapacidad o de movilidad reducida?



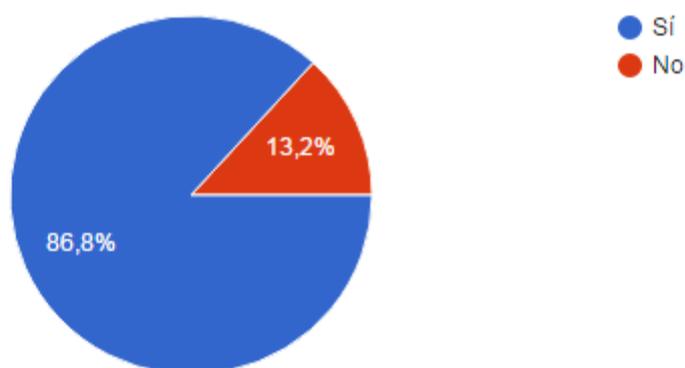
Con respecto a la accesibilidad de nuestras dependencias para personas en situación de discapacidad o movilidad reducida; un 41.5% considera que necesitamos mejorar las condiciones de nuestras dependencias, un 32.1% considera que nuestras dependencias no son de fácil acceso y un 26.4% cree que nuestras dependencias son de fácil acceso a personas en situación de discapacidad.

9. ¿Considera que la información disponible (folletos, volantes, trípticos, diarios, etc.) en nuestras oficinas de atención al público es de fácil acceso a nuestros usuarios/as?



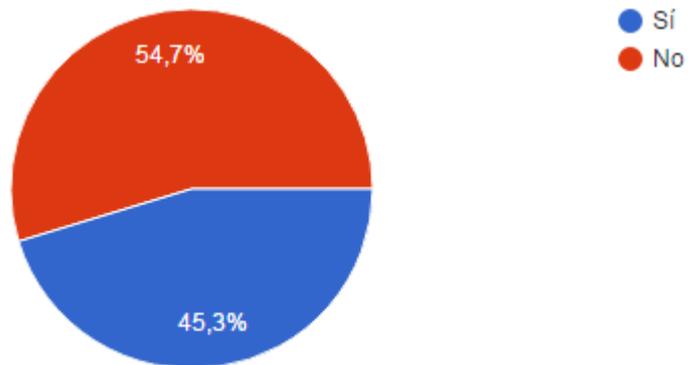
Con respecto a la información disponible en nuestras oficinas de atención al público; un 67.9% considera que estos son de fácil acceso para nuestros usuarios/as. Un 24.5% considera que se puede mejorar su acceso a los usuarios y un 7.5% considera que la información no es de fácil acceso a la comunidad.

10. ¿Considera de utilidad la existencia de Espacios Amigables para Niños y Niñas en nuestros puntos de atención al público?



En relación a la existencia de Espacios Amigables para Niños y Niñas en nuestras dependencias; un 86.6% considera que estos espacios son de utilidad versus un 13.2% que no los considera útiles para una adecuada atención de nuestros usuarios/as.

11. ¿Conoce el procedimiento para reservar horas de atención a través de nuestra página web?



Finalmente en relación a al conocimiento del procedimiento de reserva de horas por internet; un 54.7% refiere desconocer dicho procedimiento y un 45.3% conocería el procedimiento antes mencionado.

Conclusiones

Es importante consignar que según los resultados de la presente **Consulta Ciudadana Virtual** podemos concluir lo siguiente:

- La localización de nuestras oficinas de atención al público, la tecnología disponible en dichos espacios, la información disponible para los usuarios/as y la existencia de espacios amigables para niños y niñas alcanzan **amplios niveles de aprobación y respaldo** por parte de la ciudadanía que respondió la consulta.
- En relación con aspectos que es **necesario mejorar** podemos consignar los siguientes datos:
 - o Un 66,1% de quienes respondieron la consulta establecen las necesidades de mejora de nuestros módulos de atención para garantizar seguridad y privacidad en la atención.
 - o Un 67.9% de los encuestados establece a partir de sus respuestas que las condiciones de espacio, climatización e higiene deben mejorar para una adecuada atención de nuestros usuarios.
 - o Un 71.7% de quienes respondieron nuestra consulta establecen que nuestros servicios higiénicos deberían ser mejorados para cumplir adecuadamente con las necesidades de nuestros usuarios/as.
 - o Un 73.6% de los encuestados establece que como servicio debiéramos mejorar la accesibilidad de nuestras dependencias para personas en situación de discapacidad o movilidad reducida.
- Finalmente es posible establecer que aún es necesario difundir con mayor fuerza el **procedimiento de reserva de horas virtual** entre nuestros usuarios debido a que un 54.7% declara no conocerlo.

