



## Resultados Consulta Ciudadana para Dirigentes Sociales y su Relación con Nuestro Servicio.

### SERVIU Región de Ñuble

Elaborado por:

Unidad de Participación Ciudadana



---

## CONTEXTO

---

La participación ciudadana en la gestión pública está garantizada por una serie de normativas que, con distintas jerarquías, dan un marco legal para el reconocimiento por parte del Estado, el derecho a participar en las políticas, planes, programas y acciones efectuados a través de sus órganos de administración.

La Participación Ciudadana se ejerce cuando los ciudadanos se involucran en la gestión pública, lo que en nuestro país se realiza a través de cuatro procedimientos establecidos por la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública: Acceso a la Información Relevante, Consultas Ciudadanas, Cuentas Públicas Participativas y Consejos de la Sociedad Civil. Dicha Ley en su artículo 3° expresa lo siguiente: La Administración del Estado está al servicio de la persona humana; su finalidad es promover el bien común atendiendo las necesidades públicas en forma continua y permanente y fomentando el desarrollo del país a través del ejercicio de las atribuciones que le confiere la Constitución y la ley, y de la aprobación, ejecución y control de políticas, planes, programas y acciones de alcance nacional, regional y comunal.

SERVIU como órgano de la Administración del Estado, deberá generar estrategias y procedimientos para dar cumplimiento a los compromisos ministeriales en materia de participación y formación ciudadana, y garantizar la debida autonomía de la sociedad civil de involucrarse en asuntos públicos que les afectan. Para ello, cuenta con el Plan de Formación, Diálogo y Participación Ciudadana, que, en concordancia con el Plan de Emergencia Habitacional (capítulo 5°), está enfocado en fortalecer las nuevas líneas de trabajo de formación y diálogo, abriendo espacios para conocer la opinión ciudadana en materias de vivienda y urbanismo, que, para el caso de la presente consulta ciudadana, se busca conocer la opinión de las dirigencias sociales de la región sobre su relación con nuestro servicio.

---

## RESULTADOS

---

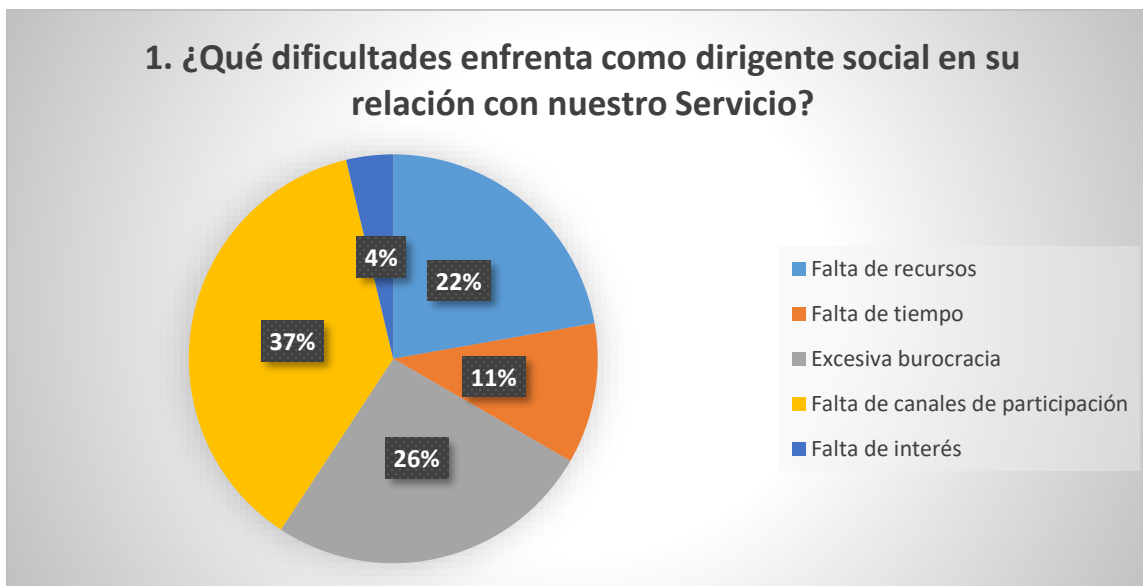
La presente consulta ciudadana se realizó de manera virtual, considerando que su convocatoria fue dirigida a varios dirigentes sociales de la región, de diferentes comunas, para quienes era más accesible su participación online. Por medio de correo electrónico y mensajes de WhatsApp se invitó a 152 dirigentes a responder las preguntas, que tienen por objetivo conocer la opinión respecto de la relación de las dirigencias sociales con el MINVU, identificando aspectos claves para mejorar la relación con la ciudadanía.

A su vez, la encuesta se difundió por redes sociales del Servicio, poniendo a disposición el enlace en nuestra página web institucional, y se solicitó colaboración al actual COSOC para reforzar la información con sus bases.

En relación con las respuestas es importante señalar, que, pese a la estrategia de difusión, solo 16 dirigentes accedieron a la consulta, en donde es de gran relevancia destacar la representatividad de las dirigencias femeninas, quienes representan un 93,7%.

Se consideraron cinco preguntas centrales que dan cuerpo a la consulta ciudadana, de fácil comprensión y acceso, y un tiempo breve de respuesta por los dirigentes.

A continuación, se presentan los principales resultados por cada pregunta.



Elaboración propia.

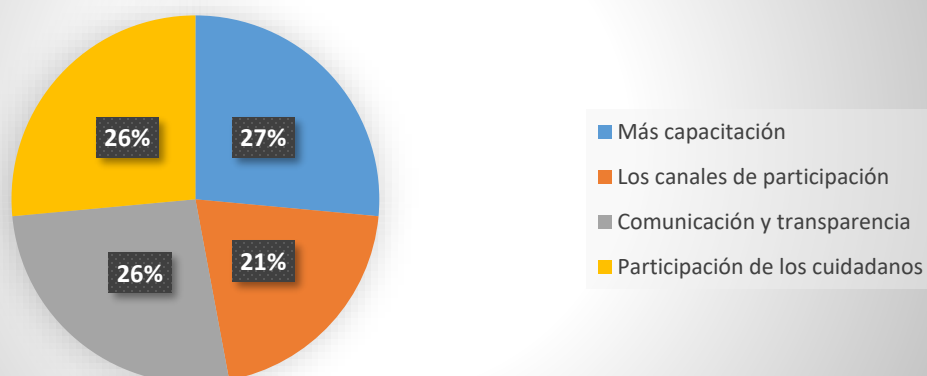
La mayoría de las dirigencias consultadas, coinciden en que las dificultades que enfrentan como dirigentes sociales en su relación con nuestro Servicio, es la falta de canales de participación, lo que como Servicio nos obliga a revisar nuestra estrategia de difusión de nuestros canales e instancias de participación con la comunidad, ya que se cuenta con los cuatro mecanismos de participación ciudadana activos y a disposición de la ciudadanía, por tanto el problema no radicaría en la ausencia de canales de participación, sino más bien en el conocimiento y acceso de dichos canales por parte de la ciudadanía.

La segunda dificultad identificada por las dirigencias refiere a la excesiva burocracia de los procesos de la gestión institucional, lo que por un lado genera molestia y desconfianza de las personas, en tanto significa muchas veces una traba al momento de concretar sus proyectos o solicitudes.

Casi en el mismo porcentaje, se identifica como dificultad la falta de recursos existentes, y en ese sentido, se refuerza dicha idea con otras instancias de encuentros con dirigentes, en donde se ha señalado que se requiere por parte de los órganos del Estado un presupuesto que contemple gastos asociados a la participación de los dirigentes en actividades a las que son invitados. Finalmente, y en menor porcentaje se identifica la falta de tiempo y la falta de interés como dificultad para relacionarse en los asuntos de nuestro Servicio.

Por otra parte, el Comité de vivienda Esperanza como comentario adicional agregó que les gustaría que se pudiese entregar más información a los presidentes sobre los Comités de vivienda como; las atribuciones de las Entidades Patrocinantes y los plazos de ejecución dado que, muchas veces las EP designan tiempo y atribuciones que no se ajustan a los procedimientos. Por otro lado, Ferepo, Valle del sol programa DS10 y el Comité de adelanto rural el Maggi coinciden en las mismas dificultades existentes que las organizaciones anteriormente mencionadas, agregando como comentario adicional que les parece relevante que la participación ciudadana sea vinculante y no tan consultiva.

## 2. ¿Qué debe mejorar para enriquecer la relación con nuestro Servicio?



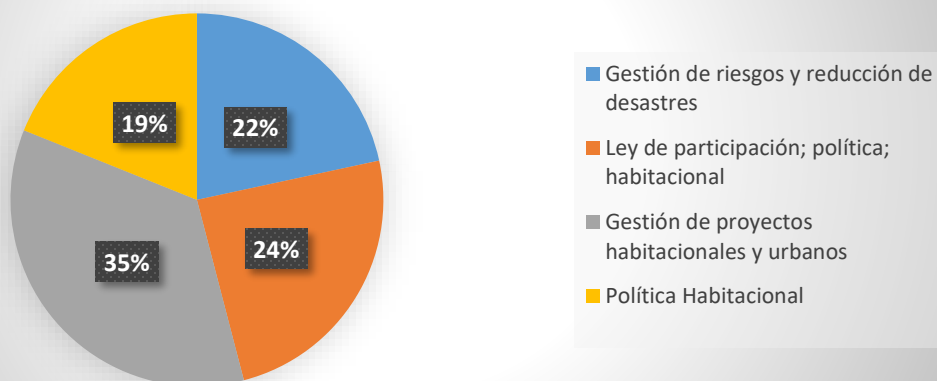
Elaboración propia.

En relación con la segunda pregunta, las dirigencias coinciden en que se debe mejorar los canales de participación ciudadana y la participación en general, deduciendo que no solo hacen referencia a las instancias o canales ya existentes en el Servicio, sino además procurar que esta participación sea representativa y pluralista, además de contar con una Política de Participación Ciudadana con mayor respaldo para quienes ejercen dirigencias sociales.

En el mismo porcentaje, plantean la necesidad de mejorar la comunicación y transparencia, aspectos relevantes que inciden en la baja participación ciudadana en asuntos públicos. Se ha mencionado que la participación ha ido disminuyendo el último tiempo, y como principal factor se encuentra la falta de transparencia y a las desconfianzas en las instituciones públicas, así como la mala utilización de la participación ciudadana, en tanto no tienen mayor incidencia en las políticas públicas, y se ven reflejados como simples receptores de los beneficios estatales.

Finalmente se sugiere implementar instancias de capacitación, sobre todo a las dirigencias, quienes pueden replicar los aprendizajes en sus organizaciones y pares, así como mejorar su rol como dirigente social y guiar de mejor manera a sus representados.

### ¿Sobre qué temas considera importante capacitarse como ciudadano en relación con nuestro Servicio?



Elaboración propia.

Respecto de los temas de interés de capacitaciones identificadas por las dirigencias, se puede concluir que existe de manera transversal interés en la Política Habitacional, resaltando la gestión de proyectos habitacionales y urbanos. Las dirigencias expresan la necesidad de contar con más información sobre la oferta habitacional disponible en la región, para actuar como apoyo a la ciudadanía en el acceso a la oferta MINVU. Así como entender los procesos, tiempos y actores involucrados en proyectos de urbanización destinados a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía.

Es de interés también, la Ley 20.500 que norma la participación ciudadana en asuntos de interés público. Las dirigencias solicitan informarse respecto de los derechos y posibilidades de participación en políticas, planes y programas de los órganos del Estado, de los cuales son los destinatarios finales.

Con alto porcentaje las dirigencias también manifiestan interés en temática de gestión de riesgo y reducción de desastres.

## ¿Cómo evalúa la estrategia comunicacional de nuestro Servicio?



La evaluación que hacen las dirigencias respecto de la estrategia comunicacional del Servicio, es medianamente aceptable, como promedio asignan nota 4 a la manera en que se vincula comunicacionalmente con la ciudadanía, lo que nos plantea la necesidad de mejorar nuestros canales de difusión y buscar nuevas estrategias. En ese sentido, quizás realizar alguna encuesta a la ciudadanía sobre los canales de comunicación utilizados con mayor frecuencia para informarse de temas de interés público.

Finalmente, para cerrar la consulta ciudadana, se abre el espacio para incorporar comentarios adicionales a las preguntas centrales. La representante de la APR Bucalemu, refuerza la problemática de la excesiva burocracia, en las gestiones del Servicio, señalando que existe mucha demora en las respuestas a problemáticas de la ciudadanía, incluso en ocasiones de acuerdo con su experiencia, han sido irresponsables con sus gestiones y la única manera de presionar es a través de reclamos de manera presencial en SERVIU.

Lo anterior concuerda con el planteamiento de la dirigente de la junta de vecinos, Villa Brisas del Bicentenario, quien agrega como comentario adicional, que se requiere de más eficacia en las gestiones, mejorar el servicio, así como también la relación entre el funcionario y el ciudadano (a).

Por su parte el Comité de Vivienda Esperanza, señala la importancia de informar a las dirigencias de comités de vivienda sobre los procesos de postulación colectiva; actores involucrados y sus responsabilidades, sobre todo las atribuciones de las Entidades Patrocinantes, ya que muchas no cumplen debidamente con sus funciones, retrasando los proyectos.

Finalmente, el grupo de autoayuda Abrazar a la Vida, como comentario adicional considera que para ellos sería de gran relevancia poder tener acceso a programas en la medida de las necesidades ciudadanas, comunales y regionales aportando propuestas. Asimismo, manifiestan poder mejorar la accesibilidad a los programas de vivienda aumentando o

flexibilizando las fechas de postulación. Por otra parte, la Federación Regional de Pobladores expresa, que es necesario incorporar personas que se encuentren insertas en las comunidades poblacionales para obtener información desde las bases y así poder mejorar la organización.

---

## CONCLUSIÓN

---

Las respuestas de las dirigencias que participaron de la consulta ciudadana, es un insumo de gran importancia para mejorar nuestra estrategia de vinculación con la ciudadanía. Su mirada nos plantea desafíos interesantes como Servicio, en tanto interpela nuestras herramientas de participación ciudadana y las estrategias de acompañamiento social que se han desarrollado desde el MÍNVIU, y en ese sentido el Plan de Emergencia Habitacional plantea el desafío de identificar las dificultades y déficit en la relación del MINVIU con la ciudadanía, y proponerse cambios que la enriquezcan y corrijan las distintas prácticas en cada estamento desde el enfoque señalado y en línea con los objetivos del Plan.

En el caso de nuestro Servicio, se deben mejorar los canales de comunicación y difusión utilizados para informar a la ciudadanía, además de incorporar otros medios más locales como radio local, diario local para llegar a población que utiliza menos espacios digitales.

Fortalecer las dirigencias a través de instancias de capacitación, con el objetivo de aportar conocimientos sobre la situación de la vivienda, y enriquecer los procesos de reflexión sobre las políticas de vivienda y ciudad, de manera de avanzar en la construcción de visiones colectivas de dichas políticas en un marco de derechos. En definitiva, dotar a las dirigencias de herramientas para liderazgos ciudadanos pertinentes en el área de la vivienda social y planificación urbana.

Respecto de la burocracia, tan señalada en la presente consulta, es fundamental transparentar con las dirigencias, las organizaciones territoriales y ciudadanía en general, los plazos que involucran las gestiones relacionadas a proyectos de vivienda y urbanización, en consideración con la realidad regional y las dificultades del Servicio en cuanto a dotación para abordar las necesidades y demandas de la ciudadanía. Buscar estrategias comunicacionales, como un video informativo disponible en nuestra página web, dando cuenta del proceso de manera dinámica y lenguaje claro.