

Informe

1° Consulta Ciudadana

Sistematización

(Unidad de Participación Ciudadana
SERVIU Maule)





Consulta Ciudadana presencial

2023

El presente documento presenta los resultados de la consulta presencial realizada en Curepto el 28 de septiembre de 2023, dirigida a los beneficiarios del Programa de Habitabilidad Rural DS10, específicamente a las personas con reserva del subsidio de más de tres años, para construir en sitio residente y que aún no han visto materializado su proyecto.

La finalidad de esta consulta es recoger la opinión sobre cómo perciben el proceso, cómo les ha impactado el retraso en la aplicación del subsidio, a qué factores atribuyen el retraso, cuánto tiempo llevan esperando la materialización de sus proyectos habitacionales y qué tipo de acompañamiento han recibido por parte de la Entidad Patrocinante (EP) y SERVIU. Aspectos que toman relevancia al momento de conocer y profundizar en las problemáticas de las personas que llevan tiempo esperando por su solución habitacional definitiva.

La consulta ha consistido en formular preguntas con opciones como respuestas, pero también ha dado la oportunidad de que las personas al expresar sus comentarios, nos permite comprender mejor sus puntos de vista, inquietudes y sugerencias. De esta manera, se busca recoger la diversidad de opiniones y perspectivas que existen sobre el tema consultado, para así poder abordar de manera más adecuada y consensuada cada caso representado por todas las personas participantes.

Datos de la consulta.

Comuna: Curepto

Lugar: salón municipal

Fecha: 28/09/2023

Horario: 10:00 a 10:40

Tema: consulta ciudadana a beneficiados DS10 - CSP sin ejecución de proyecto

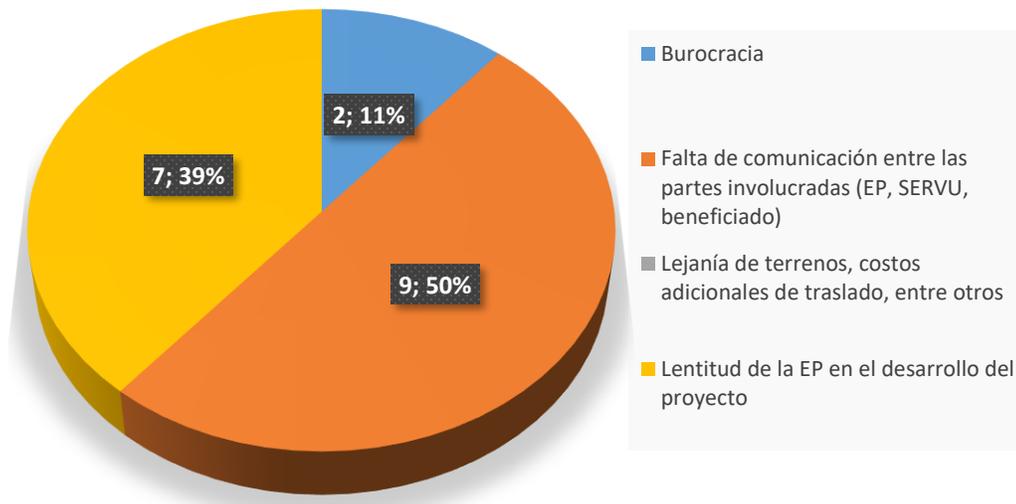
Equipo encargado: Unidad de Participación Ciudadana SERVIU Maule

Equipo de apoyo: Profesionales de la Unidad Rural

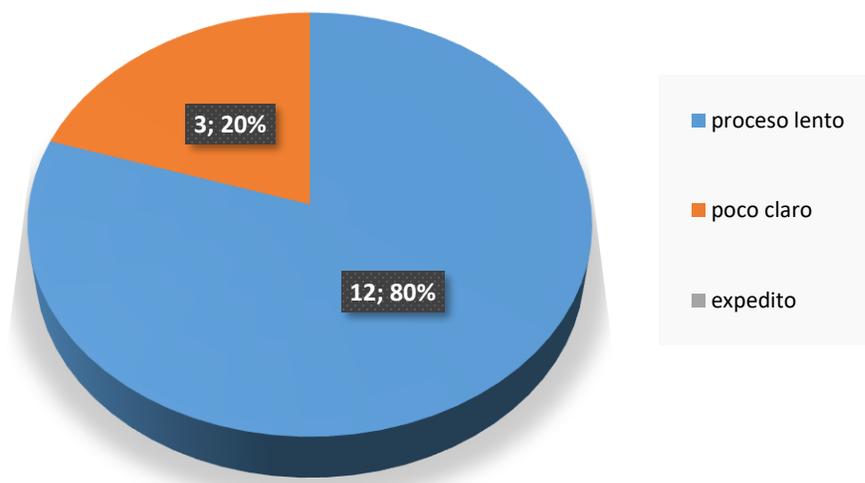
Contexto: Plan Regional de Formación, dialogo y participación.

A continuación, resultado de la consulta según preguntas:

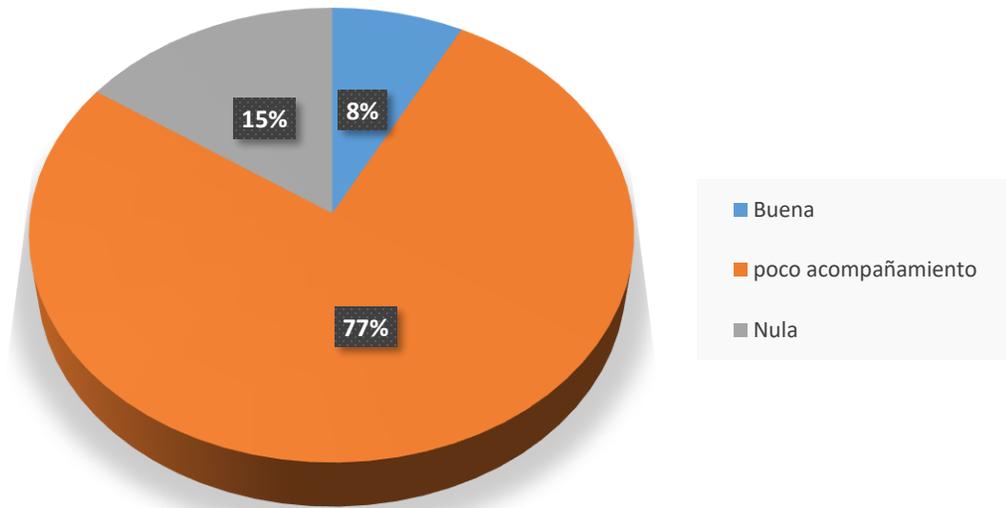
1- Según la información que usted conoce ¿A qué atribuye la demora en la aplicación de su subsidio para la construcción de vivienda?



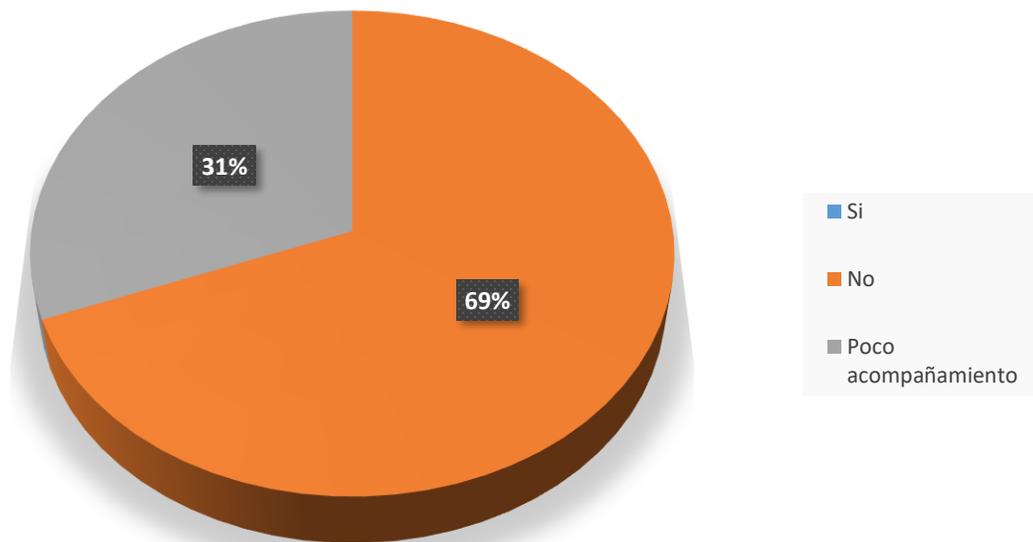
2- ¿Cómo observa usted el proceso durante todo el tiempo que ha esperado para que se construya su vivienda?



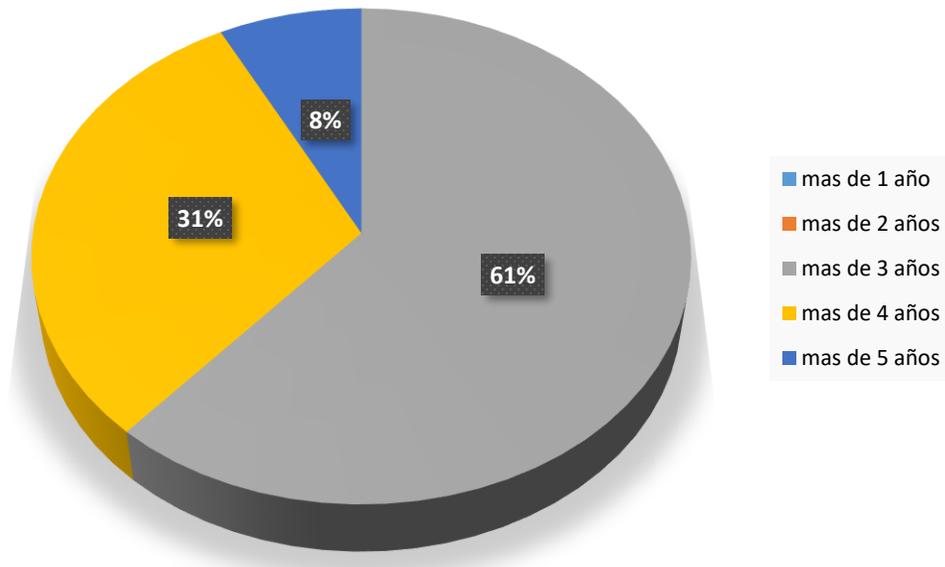
3- ¿Cómo ha sido el acompañamiento y la comunicación entre usted y la Entidad patrocinante? (telefónica o presencial)



4- ¿se ha sentido acompañada/o por parte de SERVIU en todo este proceso?



5- ¿Cuánto tiempo lleva esperando que se construya su vivienda?



6- Por ultimo le solicitamos que pueda dejarnos algún comentarios, sugerencia u opinión.

Muy lento el proyecto.
Duermo sin un hogar, es urgente para mí la vivienda.
Demasiada demora, los tiempos han sido muy largos y engorrosos.
Muy mala la información dada, poca ayuda de las entidades, falta empatía con las personas que están esperando la construcción de su vivienda.
Mucha demora, estoy un poco decepcionada.
Se tiran la pelota entre ellos, Honorato dice que SERVIU tiene la culpa por qué no lo aprueban, no se sabe a quien creer.
Para mí ha sido malo, solo nos han estado tramitando y al final estamos igual como empezamos, no tenemos nada solo calmantes.
Lo que más deseo es que SERVIU se ponga más las pilas y trabaje con más pasión.
Bueno lo que dejo en claro que ha sido muy lento el proceso de la vivienda, en mi caso en este momento ni siquiera tengo casa, necesito más que nunca mi subsidio, es mi prioridad.

Encuentro que se le da poco seguimiento a los proyectos dado a que, al adjudicarse el beneficio, pasa demasiado tiempo sin construir la vivienda.
Compromiso real con los sueños de las personas, poca información y poco acompañamiento.
Necesitamos que haya participación de parte de SERVIU, ya que de todas las reuniones que hemos tenido con la EGIS en ninguna ha estado. Información clara y en concreto SERVIU con EGIS ya que son entidades que deben trabajar en conjunto.
Que el proceso se acelere, se necesita mayor rapidez, porque la necesidad es alta.
Hemos tenido poca información, a veces no sabemos qué pasa con nuestra casa, no sabemos si se va a construir o no.
Poca información por nuestra casa.
Poco compromiso con las familias por parte de SERVIU.
Se necesita que trabajen en conjunto ambas entidades, SERVIU – EGIS para un óptimo progreso en la construcción de nuestras viviendas.

Análisis de los comentarios.

Las personas beneficiadas expresan una serie de preocupaciones en relación con el desarrollo de sus proyectos de vivienda y la actuación de las entidades involucradas. Estas preocupaciones manifiestan lo siguiente:

- La lentitud en el desarrollo de los proyectos.
- La carencia de viviendas para quienes las necesitan.
- Demoras en los procesos.
- Información insuficiente proporcionada a los beneficiarios.
- La falta de empatía hacia quienes esperan sus viviendas.
- Problemas de coordinación entre las entidades, como SERVIU y EGIS.
- La urgente necesidad de acelerar el proceso para atender las demandas urgentes de vivienda.

En resumen, las personas manifiestan su insatisfacción con los procesos involucrados en el Programa de Habitabilidad Rural (DS N°10) para resolver su carencia habitacional y mejorar su calidad de vida, esperando un mayor compromiso y eficiencia en estos procesos por parte de las EP y SERVIU.

Sugerencias:

Desarrollar un plan de acción: crear un plan con fechas y metas concretas para acelerar el proceso de construcción de viviendas y reducir las demoras.
Mejorar la comunicación: Asegurarnos de proporcionar información más completa y actualizada a las personas beneficiadas para que estén al tanto de los avances en sus proyectos, tanto desde las EP como SERVIU.
Fomentar la empatía: Sensibilizar a las entidades involucradas, como SERVIU y EGIS, sobre la importancia de mostrar empatía hacia las personas que esperan viviendas y tratar sus preocupaciones con comprensión.
Priorizar casos urgentes: Identificar y atender primero los casos más urgentes (adultos mayores) de vivienda para garantizar que las personas reciban su solución habitacional definitiva.
Monitoreo y evaluación: Establecer un sistema de seguimiento y evaluación constante para asegurarse de que se están cumpliendo los plazos y las metas.
Participación ciudadana: Involucrar a las personas beneficiadas en el proceso y permitir que expresen sus preocupaciones y sugerencias para una toma de decisiones más inclusiva y acorde a la realidad.

Estas son sugerencias generales sobre cómo podríamos abordar las preocupaciones de las personas beneficiadas con respecto a sus viviendas. La implementación concreta dependerá de las circunstancias y recursos disponibles en la situación específica que estés abordando.

Justificación de la sugerencias:

Desarrollar un plan de acción: Un plan detallado proporciona claridad sobre las acciones a seguir, estableciendo responsabilidades y plazos concretos para abordar las preocupaciones de las personas beneficiadas, lo que mejora la eficiencia y la transparencia del proceso.
Mejorar la comunicación: La comunicación efectiva es clave para reducir la incertidumbre y la ansiedad. Proporcionar información actualizada y completa ayudará a las personas a comprender mejor el estado de sus proyectos y a sentirse más empoderadas.
Fomentar la empatía: La empatía hacia las personas que esperan viviendas es esencial para construir una relación de confianza. Cuando las entidades muestran empatía, las personas beneficiadas se sienten escuchadas y valoradas, lo que mejora la satisfacción y la cooperación.
Priorizar necesidades urgentes: Al abordar primero las necesidades más apremiantes de vivienda, se demuestra una respuesta efectiva a las preocupaciones más críticas de las personas beneficiadas, lo que aumenta la satisfacción y la confianza en el proceso.

Monitoreo y evaluación: Un sistema de seguimiento y evaluación permite realizar ajustes a medida que avanza el proceso, lo que garantiza que se cumplan los plazos y las metas establecidos y que se aborden las preocupaciones de manera efectiva.

Participación ciudadana: Involucrar a las personas beneficiadas en el proceso les da voz y les permite contribuir con ideas y soluciones, lo que puede llevar a decisiones más acertadas y a una mayor legitimidad del proceso.

En resumen, estas sugerencias se basan en principios de eficiencia, empatía, participación, y apoyo necesario para abordar las preocupaciones de las personas beneficiadas de manera integral y efectiva.

Registro Fotográfico:

