



Informe de Sistematización Diálogo Ciudadano

“Evaluación del Plan de Acompañamiento Social”

Elaborado por:
Verónica Cid Pérez
Trabajadora Social, Departamento provincial Serviu Última Esperanza
Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Magallanes y de la Antártica Chilena.

Puerto Natales, agosto 2023

Índice

1. Introducción.....	3
2. Antecedentes generales.....	4
3. Metodología.....	5-6
4. Programación.....	7
5. Sistematización.....	8-11
6. Conclusiones.....	12
7. Anexos.....	13-15
8. Registros Fotográficos.....	16-21

1. Introducción

El presente informe se enmarca dentro del Convenio de Desempeño Directivo suscrito entre el Ministerio de Vivienda y Urbanismo y la Directora del SERVIU región de Magallanes y de la Antártica Chilena, año 2022-2025.

Los resultados del presente documento, corresponde al cumplimiento del objetivo N° 4, el cual busca fortalecer la participación ciudadana y la autogestión en los procesos urbanos –habitationales, a través de mecanismos y estrategias de diálogos, formación y acompañamiento social, llevando consigo la elaboración del Plan Regional de Formación, Dialogo y Participación, a fin de cumplir con los requerimientos del Plan de Emergencia Habitacional en su eje estratégico de relación con la ciudadanía, estableciendo mecanismos de participación ciudadana.

Plan regional, compuesto por 3 ejes de acción, el cual busca facilitar la manera de revincularse el Servicio de Vivienda y Urbanización regional con la ciudadanía, desde una perspectiva de derecho, a fin de la que comunidad se sienta parte de los procesos y logros.

De acuerdo a lo anterior es que se llevó a cabo un dialogo ciudadano con las familias pertenecientes a Proyectos Habitacionales de la comuna de Natales, en sus distintas etapas con el fin de evaluar el Plan de Acompañamiento Social, cuyo resultado se verá reflejado a continuación.

2. Antecedentes generales

Tema : Evaluación del Plan de Acompañamiento Social

Objetivo General : Implementar el eje estratégico del Plan de Emergencia Habitacional, referente a mejorar la relación con la ciudadanía.

Objetivo Específico: Implementar diálogos regionales; general instancias de diálogos entre la sociedad civil y el SERVIU en torno a las problemáticas de vivienda, barrio y ciudad, incorporando metodologías adecuadas para la participación de grupos excluidos.

Público objetivo : Familias beneficiadas de Proyectos Habitacionales ejecutados y en ejecución año 2023.

- Familias pertenecientes al Proyecto Habitacional Brisas del Mar.
- Familias pertenecientes al Proyecto Habitacional Sol del Pacifico.
- Familias pertenecientes al Proyecto Habitacional Pueblos Originarios (Willi Antu- Aswal Lajep-Kaweskar Kskial).
- Familias pertenecientes al Proyecto Habitacional Costanera I
- Familias pertenecientes al Proyecto Habitacional Costanera II
- Familias pertenecientes al Proyecto Habitacional Costanera III
- Familias pertenecientes al Proyecto Habitacional Fiordos del Sur 1
- Familias pertenecientes al Proyecto Habitacional Fiordos del Sur 2

3. Metodología

Preparación:

- Se identifica la población objetivo.
- Se gestiona el espacio físico para desarrollar la actividad.
- Se realiza contacto telefónico con los presidentes de ocho Proyectos Habitacionales a fin de convocarlos al dialogo junto a 4 familias por agrupación, propiciando la participación voluntaria de las personas a la actividad.
- Se confecciona invitación, la cual es despachada a través de correo electrónico.
- Se realiza contacto telefónico con presidentes a fin de obtener lista de participantes y confirmar participación.
- Se confecciona listado de participantes a la actividad.
- Se prepara las carpetas informativas y los insumos necesarios para la actividad.
- Se socializa el material con los moderadores de la actividad y se clarifica su función y la metodología a aplicar.
- Organización de mesas y sillas.
- Organización del coffe.

Acreditación:

- Recepción de los asistentes donde se les solicita firmar lista de asistencia, participantes se dividen en grupos, por lo que se le asigna de forma aleatoria su mesa de trabajo a fin de que las familias beneficiarias de un mismo Proyecto Habitacional se dividan en distintas mesas. Los asistentes a la convocatoria se dividen en 5 grupos, de entre 6 a 10 participantes cada uno.

Bienvenida, presentación y encuadre:

- Jefa (s) del Departamento Provincial de Ultima Esperanza, doña Silvana Catalán Vergara, da la bienvenida a los participantes, contextualizando la actividad, el objetivo del dialogo, recalcando la importancia que se generen instancias de conversación e intercambio de experiencias.
- Posteriormente, quien suscribe, presenta los moderadores de cada grupo, explicando la forma de trabajar, la cual se dividirá en dos etapas, la primera de ellas consistirá en trabajar 4 preguntas a través del intercambio de experiencias de los participantes por cada mesa, posteriormente, cada grupo elegirá a un representante para pasar al frente a exponer los resultados obtenidos a las

familias en general. Finalmente, se les indica los tiempos destinados a cada etapa, aclarando que, entre una etapa y otra, se dará unos minutos de descanso, a fin de que puedan servirse un coffee.

- Las preguntas a desarrollar:

- 1.- De acuerdo a su experiencia previa, valoración del Plan de Acompañamiento Social, en sus diferentes etapas, aspectos a destacar y a mejorar.
- 2.- que actividades agregaría o eliminaría de las contempladas actualmente.
- 3.- Considera que la metodología utilizada es la adecuada ¿Por qué?
- 4.- ¿Cómo evalúa el rol de cada uno de los actores que participan en el Plan de Acompañamiento Social? (Familias, Entidad Patrocinante, SERVIU, Constructoras).

- Antes de pasar al trabajo grupal, se les plantea a las familias.... ¿En que consiste el Plan de Acompañamiento Social? ¿Qué valoración le entregan?

Discusión:

- Se da el pase al trabajo grupal, iniciando con una pequeña presentación de cada familia, considerando nombre y al Proyecto Habitacional al cual pertenece, para seguir con discusión propiamente tal, donde cada mesa en base a las preguntas formuladas, comparte sus experiencias.
 - Una vez finalizada la primera etapa y posterior al descanso, se realiza el plenario, donde cada grupo comparte con los demás asistentes lo trabajado y las conclusiones de su grupo.

Cierre:

- Jefa Provincial realiza el cierre, tomando los elementos principales de lo abordado y las principales conclusiones en torno al tema, aclarando inquietudes, identificando aportes que se tendrán en consideración, adoptando compromiso frente a las necesidades presentadas, finalizando con el agradecimiento por su asistencia.

4. Programación

Hora	Actividad	Materiales
18:00 18:15	Recepción de los participantes, asignación de mesas y firma en registro de asistencia.	Lista de asistencia Lápices
18:15 18:20	Saludo inicial	
18: 20 18: 30	Encuadre, presentación del tema y la metodología	
18:30 19:15	Trabajo grupal	Carpetas Hojas Lápices
19:15 19:30	Coffe break	
19:30 20:10	Plenario y presentación grupal	
20:10 20:30	Cierre y despedida	

5. Sistematización

Región: Magallanes y de la Ant. Ch.	Comuna: Natales	Provincia: Ultima Esperanza
Fecha: 04/08/2023	Duración: 2 horas	Lugar: Junta Vecinal N°9
Organizador: SERVIU región de Magallanes y de la Antártica Chilena		
Tema central del dialogo: Evaluación del Plan del Plan de Acompañamiento Social		
Personas a cargo del dialogo:	Verónica Cid Pérez	
Moderadores:	Marcela Bustos Godoy Belen Gomez Guala Raúl Uberuaga Gomez Hugo Bahamonde Millan Edwards Palma Vargas	
Participantes:	N° Hombres: 16 N° Mujeres: 20 N° de NNA: 0 N° Adultos Mayores: 2	
Organizaciones participantes	Proyecto Habitacional Brisas del Mar. Proyecto Habitacional Sol del Pacifico. Proyecto Habitacional Pueblos Originarios (Willi Antu- Aswal Lajep-Kaweskar Kskial). Proyecto Habitacional Costanera I Proyecto Habitacional Costanera II Proyecto Habitacional Costanera III Proyecto Habitacional Fiordos del Sur 1 Proyecto Habitacional Fiordos del Sur 2	
Registro de audio: SI___ NO__x__	Registro fotográfico: SI_x___ NO_____	Otro tipo de registro: SI___ NO_x___

Contexto del Dialogo y objetivo de éste

Durante los últimos años el Servicio de Vivienda y Urbanización dejó de ser el actor principal del proceso de organización y búsqueda de viviendas de las familias de la región, traspasando esta responsabilidad a las Entidades Patrocinantes y al Municipio, sin embargo, tras una análisis crítico de lo acontecido, coinciden en buscar reasumir el rol de acompañamiento y orientación del Ministerio, disponiendo de espacios efectivos de participación, donde la conversación y la opinión de las familias a cerca del trabajo realizado a la fecha tenga una consecuencia y sean acogidas institucionalmente, mejorando de ésta forma la relación con la ciudadanía.

Razón de aquello es que se fundamenta la propuesta de generar instancias de diálogos ciudadanos, en torno a las problemáticas de vivienda, barrio y ciudad, desarrollándose en ésta instancia una conversación en torno a la evaluación de los Planes de Acompañamiento Social ejecutados en sus diferentes etapas, por parte de las familias beneficiarias de los proyectos habitacionales de la comuna de Natales.

Principales respuestas a las preguntas formuladas:

De acuerdo a su experiencia previa, valoración del Plan de Acompañamiento Social, en sus diferentes etapas, aspectos a destacar y a mejorar

Aspectos a destacar:

- Continuidad en los procesos a pesar de los cambios de gobierno
- Cumple con la entrega de información y el acompañamiento
- Entidad Patrocinante privada acelera los procesos
- Reuniones periódicas

Aspectos a mejorar:

- Volver a las actividades presenciales
- Disminuir la rotación de los profesionales sociales encargados de los procesos
- Generar más agilidad en los procesos de selección
- Profundizar en temas legales con las familias
- Respetar plazos establecidos de acuerdo a cronograma presentado
- Mejorar proceso de postventa y los tiempos de respuestas
- Fortalecer apoyo y acompañamiento desde el SERVIU mejorando la comunicación
- Contar con espacio físico las Entidades Patrocinantes.
- Aumentar dotación de personal por parte de SERVIU
- Necesidad de personal postventa de constructora en Natales, no sea a través de call center.
- Presencia del SERVIU en la Etapa de la Organización de la Demanda

¿Qué actividades agregaría o eliminaría de las contempladas actualmente?

Familias asistentes en su mayoría manifiestan conformidad frente a las actividades contempladas en el Plan de Acompañamiento Social en sus diferentes etapas, indicando que éstas cumplen con mantener informadas a las familias del desarrollo del proceso habitacional.

No obstante, lo anterior, solicitan que, durante la etapa de ejecución, consideren y evalúen la posibilidad de realizar visitas mensuales a la obra, donde se incluyan a los dirigentes de las agrupaciones, a fin de llevar un seguimiento más cercano y en terreno de los avances de la obra. Por otro lado, manifiestan interés de generar instancias para crear y complementar estatuto del buen vecino a fin de fortalecer el vínculo las relaciones interpersonales.

Finalmente, manifiestan reforzar la socialización del cronograma de las actividades y los contenidos abordados.

Considera que la metodología utilizada es la adecuada ¿Por qué?

Familias participantes concuerdan en que la metodología participativa es la adecuada, ya que permite que los beneficiarios tengan un rol activo en el desarrollo del proceso habitacional.

Por otro lado, evalúan como efectiva, que, tras pandemia las actividades se desarrollaron vía online, visualizando aspectos positivos de ésta alternativa, tales como; el poder conectarse de cualquier lugar, trabajo, casa, cuidado de los hijos, etc., sin embargo, no es una modalidad que hoy en día les acomode, ya que privilegian que las actividades a desarrollar sean presenciales, a fin de mantener una relación cara a cara, con las familias, profesionales, constructora, además de ser una modalidad que a los adultos mayores les dificulta por no manejar las plataformas online, perjudicial por las familias que no cuentan con internet o que presentan mala conectividad, además de sentir que las familias no prestan atención a los contenidos bordados, solo cumpliendo con conectarse por lo que requieren volver a la presencialidad.

Otro punto a destacar, es que evalúan debilidad en la presencia del SERVIU en las actividades desarrolladas, sugiriendo la presencia permanente no solo del área social sino además del área técnica en las reuniones llevada cabo.

¿Cómo evalúa el rol de cada uno de los actores que participan en el Plan de Acompañamiento Social? (Familias, Entidad Patrocinante, SERVIU, Constructora, etc.).

SERVIU:

- No baja la información a los beneficiarios
- Mucha burocracia
- Sienten que se les otorga mayor apoyo a las constructoras
- Poco proactivo
- Entrega información necesaria y a tiempo
- Falta mayor presencia desde el área técnica y social en reuniones como ente fiscalizador

CONSTRUCTORA:

- Poca presencia, no existe comunicación
- Pésimo servicio de postventa
- No cumple con los plazos establecidos

FAMILIAS:

- Presentan participación activa
- Deben mejorar compromiso
- Hacer buen uso de la vivienda adquirida
- Sienten que las soluciones se consiguen haciendo presión
- Presentan buenos líderes y buena comunicación con los vecinos

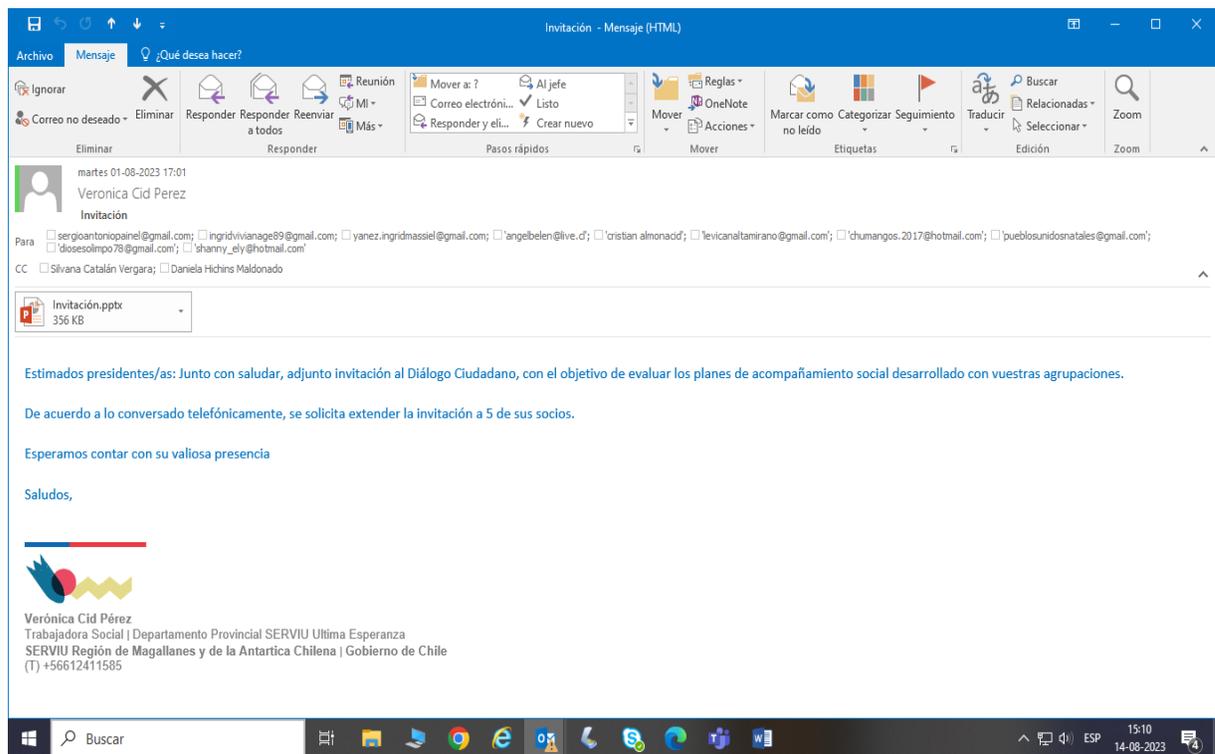
ENTIDAD PATROCINANTE:

- Entidades Patrocinantes privada tienen mejores resultados
- Debe volver con actividades presenciales

6. Conclusiones

- La realización del dialogo ciudadano contribuyó efectivamente en la población objetivo, siendo valorada positivamente por las familias participantes, especialmente por los contenidos abordados, manifestando la importancia de generar instancias de diálogos y compartir experiencias en su proceso de acompañamiento en el desarrollo de una solución habitacional.
- Las agrupaciones participantes coinciden en que es necesario que SERVIU tenga un rol más participativo en el diagnóstico y la organización de las familias, como asimismo durante las distintas etapas del Plan de acompañamiento social, pues hoy sienten que esta presencia se ha visto cada vez más disminuida.
- Se visualiza la necesidad de realizar un trabajo con la Entidad Patrocinante, ello a fin de reforzar contenidos, ya que las familias manifestaron desconocimientos en temas que actualmente se contemplan en el Plan de acompañamiento Social, y que fueron trabajados en su oportunidad (mantención de la vivienda, ampliación, temas legales, postventa, etc.).
- Asimismo, se hace necesario reforzar con las familias el rol de los diferentes actores participantes en el proceso habitacional, ya que éstas tienden a confundir la función y las facultades de cada uno de ellos (constructora, ep, SERVIU, etc.).
- En atención a las consideraciones planteadas por las familias, y a fin de avanzar en el proceso de re vinculación con la ciudadanía y por ende conseguir los objetivos perseguidos por los Planes de Acompañamiento Social de nuestros programas habitacionales, se hace necesario implementar un trabajo a nivel regional, que contemple la participación de los distintos actores involucrados en el proceso.

7. Anexos



Invitación - Mensaje (HTML)

Archivo Mensaje ¿Qué desea hacer?

Ignorar Eliminar Responder Responder a todos Reunión Más -

Mover a: ? Al jefe Correo electrónico Listo Responder y eli... Crear nuevo

Reglas - OneNote Acciones -

Marcar como no leído Categorizar Seguimiento Traducir

Buscar Relacionadas - Seleccionar - Zoom

Eliminar Responder Pasos rápidos Mover Etiquetas Edición Zoom

martes 01-08-2023 17:01
Veronica Cid Perez
Invitación

Para sergioantonopainel@gmail.com; ingridvivanage89@gmail.com; yanez.ingridmassiel@gmail.com; angelbelen@live.cl; cristian.almonacid; levicanaletamirano@gmail.com; chumangos.2017@hotmail.com; pueblosunidosnatales@gmail.com; diosesolimpio78@gmail.com; shanny_ely@hotmail.com

CC Silvana Catalán Vergara; Daniela Hichins Maldonado

Invitación.pptx
356 KB

Estimados presidentes/as: Junto con saludar, adjunto invitación al Diálogo Ciudadano, con el objetivo de evaluar los planes de acompañamiento social desarrollado con vuestras agrupaciones.

De acuerdo a lo conversado telefónicamente, se solicita extender la invitación a 5 de sus socios.

Esperamos contar con su valiosa presencia

Saludos,



Verónica Cid Pérez
Trabajadora Social | Departamento Provincial SERVIU Última Esperanza
SERVIU Región de Magallanes y de la Antártica Chilena | Gobierno de Chile
(T) +56612411585

Buscar

15:10
14-08-2023




Ministerio de
Vivienda y
Urbanismo
Gobierno de Chile

INVITACIÓN

El Servicio de Vivienda y Urbanización (SERVIU) de la Región de Magallanes y de la Antártica Chilena, tiene el agrado de invitarle a un **Diálogo Ciudadano**, con el **objetivo de evaluar el plan de acompañamiento social**, en el marco del Plan de Formación, Diálogo y Participación Ciudadana que lleva adelante el Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

Este conversatorio se realizará el **viernes 04 agosto de 2023**, a las **18:00 horas** en la Junta de Vecinos N°9, ubicada en Sarmiento esquina 14 de Abril.

Esperamos contar con su presencia, ya que su participación dará mayor realce a esta actividad.

www.minvu.cl



Lista de Asistencia
 Diálogo Ciudadano sobre la Evaluación del Plan de Acompañamiento Social
 SERVIU Magallanes Puerta Natales, agosto 2023.

N°	NOMBRE	ORGANIZACIÓN	GRUPO	TELEFONO	CORREO	FIRMA
1	VICTOR DIAZ MIRANDA	FIORDOS 1	1	953248401	VDiazMiranda2020@gmail.com	[Firma]
2	LEIDY ESPINOZA OSORIO	FIORDOS 1	2	910736711	Leidy23ca@legmail.com	[Firma]
3	FRANCISCA MACHUCA	FIORDOS 1	3	911067253	Fernachuca@umoplen	[Firma]
4	HECTOR VARGAS SANDOVAL	FIORDOS 1	4	80203384	htenlon@uigj	[Firma]
5	MIRIAM MANCILLA	FIORDOS 1	5	977214633	MANDZETIKO@GMAIL.COM	[Firma]
6	ALBA URBAEZ	FIORDOS 2	1	977310654	albauubaes1909.com	[Firma]
7	Jose ANA ANTIGUAL	FIORDOS 2	2	934229223	antiguajose@gmail.com	[Firma]
8	Auto Plaza ANA PEREZ	FIORDOS 2	3	985137818	aut_knick@hotmail.com	[Firma]
9	ROSA BENITEZ OYARZUN	FIORDOS 2	4	950986009	raurobenitez@gmail.com	[Firma]
10	Cristian A. Ramirez CARLOS CAUCAMAN	FIORDOS 2	5	910924504	Carocian@gnail.com	[Firma]
11		ASWAL LAJEP	1	994584455	lissettenavarraga@gmail.com	[Firma]

N°	NOMBRE	ORGANIZACIÓN	GRUPO	TELEFONO	CORREO	FIRMA
12		ASWAL LAJEP	2			
13		ASWAL LAJEP	3			
14		ASWAL LAJEP	4			
15		ASWAL LAJEP	5			
16	PATRICIO TECAY MELIPICHUN	WILLI ANTU	1			
17	NADIA ALVAREZ ALVAREZ	WILLI ANTU	2			
18	JOSE CHEUQUIAN GUALA	WILLI ANTU	3	88916268		[Firma]
19	ROMINA ULLOA NENEN	WILLI ANTU	4			
20	VICTOR LEVICAN ALTAMIRANO	WILLI ANTU	5	97420904	levicanaltamirano@bwl.com	[Firma]
21	MANUEL TORRES AGUILAR	KAWESKAR KSKIAL	1	983123276	dioserolimpis70@gmail.com	[Firma]
22	WALESKA ALTAMIRANO COÑUECAR	KAWESKAR KSKIAL	2	941605405	walerosanzac@gmail.com	[Firma]
23	PIA SALDIVIA URIBE	KAWESKAR KSKIAL	3			[Firma]
24	JORGE OLATE VELAZQUEZ	KAWESKAR KSKIAL	4	968008211	olatev@outlook.com	[Firma]
25		KAWESKAR KSKIAL	5			
26	DANIELA MARTINEZ AÑAZCO	COSTANERA I	1	967299252	DSOFI@TELINEXA@gmail.com	[Firma]

N°	NOMBRE	ORGANIZACIÓN	GRUPO	TELEFONO	CORREO	FIRMA
27	SEBASTIAN DAVEY LEIVA	COSTANERA I	2	985022360	sebastian.mateos@gmail.com	Davey
28	KARINA CARCAMO MIRANDA	COSTANERA I	3	971229997	kari.24.12@hotmail.com	Karina
29	GERMAN CACHI TACUL	COSTANERA I	4	95877767	Alexandros78@hotmail.com	German
30	ANGELA GATICA	COSTANERA I	5	996716798	angelagatica@gmail.com	Angela
31	YANNKOLEEM BRICEÑO ESPINOZA	COSTANERA II	1	924102204	yannkoleem@gmail.com	Yannkoleem
32	JORGE GONZALEZ ANDRADE	COSTANERA II	2	987858213	jorgegonzalez8857@gmail.com	Jorge
33	CLAUDIA MALDONADO CUMICHEO	COSTANERA II	3	961209521	claudia.maldonado@hotmail.com	Claudia
34	CAROLINA VASQUEZ GONZALEZ	COSTANERA II	4	977176490	carolinava@gmail.com	Carolina
35	GABRIEL QUINAN OJEDA	COSTANERA II	5	999813023	gabrielojeda@hotmail.com	Gabriel
36	ERIS TERUCAN NAGUIL	COSTANERA III	1	983204437	eris.terucan@hotmail.com	Eris
37	JESSICA BARRIENTOS JORQUERA	COSTANERA III	2	979404258	jessicabarrimentosjorquera@gmail.com	Jessica
38	YOSELINNE ANDRADE BARRIA	COSTANERA III	3			Yoselinne

N°	NOMBRE	ORGANIZACIÓN	GRUPO	TELEFONO	CORREO	FIRMA
39	ILSE REYES OVANDO	COSTANERA III	4	941603623	ilse.reyesovando@gmail.com	Ilse
40	LUISA AGUILAR GALLEGOS	COSTANERA III	5	966352270	laguilarg26@gmail.com	Luisa
41	MABELIN MESTRE NORAMBUENA	BRISAS DEL MAR	1	942402336	mabelinmestre@gmail.com	Mabelin
42	REYNA SAONI MERCADO	BRISAS DEL MAR	2	42533989	reynasaoni126@gmail.com	Reyna
43	NANCY FAUNDES VELASQUEZ	BRISAS DEL MAR	3	041206060		Nancy
44	PAULINA ISLA MORA	BRISAS DEL MAR	4	995022071	paulinaisla@gmail.com	Paulina
45	CECILIA BARRIENTOS VERA	BRISAS DEL MAR	5	92716128	cecilia101307@gmail.com	Cecilia
46	CRISTIAN ALMONACID	SOL DEL PACIFICO	1	944665103	almonacidcristian@gmail.com	Cristian
47	PATRICIA SALDIVIA	SOL DEL PACIFICO	2			Patricia
48	ISRAEL ALVARADO	SOL DEL PACIFICO	3			Israel
49	Edurno Arz cam	SOL DEL PACIFICO	4	174223116	edurno.arzcam@gmail.com	Edurno
50	SERBICO RA. NIEL	SOL DEL PACIFICO EST y UNIDAD	5	945952557	serbioantonio.paniati@gmail.com	Serbico

8. Registro Fotográfico

Bienvenida y Encuadre



Indicaciones y planteamiento de las preguntas a desarrollar



Trabajo grupal



Coffe break



Plenario



Conclusiones y cierre

