

ACTA SESIÓN ORDINARIA COSOC

COSOCMINVU – SERVIU

Región de Coquimbo

Tipo de sesión	Sesión Ordinaria COSOC
Fecha	20 de mayo
Hora de inicio	15:00 hrs
Hora de término	17:00 hrs
Lugar	Salón Jorge Brañes, Edificio SERVIU Región de Coquimbo
Modalidad	Presencial

Objetivo de la sesión

Desarrollar la sesión ordinaria del Consejo de la Sociedad Civil, dando continuidad a los acuerdos adoptados en la sesión anterior; realizar un Focus Group destinado a identificar las causas de la baja atención presencial registrada en determinadas comunas de la región; y sostener una reunión de trabajo con las autoridades del sector vivienda para abordar materias de interés para el Consejo, entre ellas la situación del proyecto habitacional Última Esperanza de la comuna de Los Vilos.

3. Desarrollo de la sesión

- **Focus Group sobre baja atención presencial en algunas comunas de la región.**

De acuerdo con lo acordado en la sesión anterior, la primera parte de la reunión contó con la participación del profesional **Sr. Pablo Bozzo**, quien desarrolló un Focus Group orientado a identificar las causas que podrían explicar la baja atención presencial registrada en determinadas comunas de la Región de Coquimbo.

La actividad permitió recoger la experiencia y visión territorial de los consejeros y consejeras, obteniéndose los siguientes resultados:

Comunas identificadas con menor número de atención presencial

- Paihuano
- La Higuera
- Canela

Características comunes identificadas

Los consejeros señalaron que las comunas con menor número de atenciones presenciales presentan características similares, entre ellas:

- Gran distancia respecto de las oficinas de atención del SERVIU.
- Altos costos asociados al traslado, tanto en tiempo como en recursos económicos.
- Amplia dispersión territorial.
- Menor disponibilidad de servicios y conectividad.

Experiencia de acceso al servicio

Los participantes evaluaron de manera positiva la atención entregada por la institución. Sin perjuicio de ello, señalaron oportunidades de mejora relacionadas con:

- La accesibilidad de la información.
- La disponibilidad de material informativo impreso para personas con brechas digitales.
- El fortalecimiento de los canales de difusión.

Principales barreras identificadas

Entre las dificultades que enfrentan las personas para acceder a la atención institucional se identificaron:

- Horarios de atención limitados para personas trabajadoras y cuidadoras.
- Distancia geográfica y tiempos de traslado.
- Falta de recursos económicos para movilización.
- Escasa locomoción en sectores rurales.
- Necesidad de fortalecer el trabajo coordinado con municipios y otros servicios públicos.

- Necesidad de contar con mayor disponibilidad de personal en las oficinas de atención.

Factores que influyen en la baja asistencia o abandono de trámites

Los consejeros identificaron como factores relevantes:

- Falta de tiempo para realizar trámites.
- Desconocimiento de los canales de atención.
- Costos de traslado.
- Dificultades de conectividad y acceso a transporte.

Propuestas de mejora

Entre las principales propuestas surgidas del trabajo grupal destacan:

- Mejorar los canales y contenidos de difusión institucional.
- Revisar horarios de atención y mecanismos de acceso.
- Fortalecer la página web institucional y su accesibilidad.
- Realizar operativos y atenciones en terreno en comunas con menor cobertura.
- Entregar información periódica al COSOC para apoyar la difusión territorial.
- Capacitar a funcionarios municipales sobre subsidios y programas habitacionales.
- **Ausencia de autoridades convocadas**

En la segunda parte de la sesión se encontraba programada una reunión de trabajo con el **SEREMI de Vivienda y Urbanismo, Sr. Pablo Cuadra Corrales, y el Director (S) de SERVIU Región de Coquimbo, Sr. Francisco Alfaro Navarro**, actividad que había sido acordada en la sesión anterior y coordinada oportunamente por la Secretaría Ejecutiva del Consejo.

El objetivo de esta instancia era generar un espacio de diálogo directo entre las autoridades y los integrantes del COSOC, así como abordar materias pendientes de interés para el Consejo, especialmente la situación del proyecto habitacional **Última Esperanza de Los Vilos**, que mantiene sus obras suspendidas.

Sin embargo, ambas autoridades no pudieron asistir debido a compromisos de agenda surgidos durante la jornada.

La situación generó un profundo malestar entre los integrantes del Consejo, quienes manifestaron que la reunión había sido acordada con suficiente anticipación y que su suspensión afectaba el trabajo planificado por el COSOC.

Ante esta situación, los consejeros solicitaron la presencia de la **Jefa de Gabinete**, con el objetivo de conocer las razones de la inasistencia y buscar alternativas de solución.

Durante el intercambio, los consejeros manifestaron que las respuestas entregadas evidenciaban un escaso conocimiento respecto del rol, funciones y funcionamiento del Consejo de la Sociedad Civil, situación que aumentó la molestia de los asistentes.

Asimismo, varios consejeros expresaron su preocupación por la forma en que se desarrolló la conversación, señalando que algunas intervenciones dirigidas hacia la Encargada de Participación Ciudadana no resultaron acordes al marco de respeto y colaboración que debe caracterizar las relaciones institucionales y el trabajo conjunto entre las distintas áreas involucradas en el funcionamiento del COSOC.

Finalmente, la Jefa de Gabinete informó al Consejo que el **SEREMI MINVU se comunicaría directamente con la Presidenta del COSOC durante las horas siguientes**, con el propósito de entregar las excusas correspondientes y coordinar una reunión con el Consejo a la brevedad.

- **Acuerdos de la sesión**

Luego del desarrollo de la tabla programada, se adoptaron los siguientes acuerdos:

1. Realizar una jornada de capacitación dirigida a dirigentes y dirigentes rurales sobre la Política Habitacional y los programas del Ministerio de Vivienda y Urbanismo.
2. Coordinar con el Instituto de Previsión Social (IPS) una exposición sobre la implementación de la nueva Ley de Pensiones.
3. Realizar dicha actividad el día **12 de junio**, entre las **10:00 y las 13:00 horas**, en el **Salón Jorge Brañes del SERVIU Región de Coquimbo**.
4. Considerar los resultados obtenidos en el Focus Group como insumo para futuras acciones orientadas a mejorar la atención y difusión institucional en los territorios.

Acuerdos extraordinarios adoptados por el Consejo ante la ausencia de las autoridades convocadas

1. Solicitar la realización de una reunión con el SEREMI MINVU y el Director (S) de SERVIU Región de Coquimbo en una fecha próxima, que permita abordar las materias pendientes planteadas por el Consejo.
2. Esperar el contacto comprometido por la Jefa de Gabinete, mediante el cual el SEREMI entregaría las excusas correspondientes y propondría una nueva fecha de reunión.
3. Elaborar una carta formal manifestando el malestar del Consejo frente a la suspensión de la reunión comprometida, la cual será dirigida al Delegado Presidencial Regional, Gobernador Regional y Ministro de Vivienda y Urbanismo.
4. Solicitar que en futuras convocatorias de autoridades se adopten las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos con el Consejo de la Sociedad Civil.

6. Cierre de la sesión

Considerando la ausencia de las autoridades convocadas y habiéndose abordado los temas contemplados para la primera parte de la jornada, los integrantes del Consejo acordaron dar por finalizada la sesión.

No habiendo otros temas que tratar, la reunión concluyó a las **17:00 horas**.