Resultados Finales
Encuesta de Satisfacción a Familias Beneficiarias
Plan de Habilitación Social Programa FSV

Gobierno de Chile

Departamento Gestión de Calidad - DITEC

Junio 2011

Misión Ministerial

'Contribuir a mejorar la calidad de vida de los hombres y mujeres que habitan el país, especialmente de los sectores más vulnerables, respetando su diversidad, favoreciendo la integración social, reduciendo inequidades y fortaleciendo la participación ciudadana a través de políticas, programas e iniciativas destinadas a asegurar viviendas de mejor calidad, barrios equipados y ciudades integradas social y territorialmente, competitivas y sustentables'

Objetivos Estratégicos del MINVU

1). **Disminuir el déficit habitacional de los sectores más vulnerables, reduciendo la inequidad y fomento la integración social a través de la entrega de soluciones habitacionales**

2). **Recuperar barrios, con énfasis en los vulnerables, con deterioro habitacional y/o urbano, generando inversiones, que disminuyan el déficit, en los espacios comunes, fortaleciendo las redes sociales y posibilitando una equilibrada inserción de éstos en las ciudades**

4). **Proveer a la ciudadanía productos y servicios de calidad en los ámbitos de vivienda, barrio y ciudad, a través de la implementación de un sistema de gestión de calidad**

5). **Asegurar una adecuada y oportuna información estandarizada a los ciudadanos/as y fortalecer las instancias de participación responsable en la gestión y uso de las inversiones en vivienda, barrio y ciudad**

Política de Calidad del MINVU

Con el fin de contribuir a mejorar la calidad de vida de los hombres y mujeres que habitan el país, a través de la implementación de la Política Urbano Habitacional de Integración Social, el Ministerio de Vivienda y Urbanismo se compromete a mejorar continuamente los procesos institucionales para entregar productos y servicios de calidad, acorde con los requerimientos de nuestros clientes, fortaleciendo los equipos de trabajo, en el marco regulatorio que nos rige

Definición del Plan de Gestión de Calidad (PGC)

El Plan de Gestión de Calidad de las Inversiones se entiende como una estrategia de intervención del Ministerio de Vivienda y Urbanismo que busca asegurar en la inversión habitacional y urbana procesos de excelencia que garanticen la calidad de los productos, la eficiente participación de los actores y la satisfacción de las familias

Plan de Gestión de Calidad 2011

Objetivos:

- Mejorar los mecanismos de control de la gestión asociada a los procesos de inversión habitacional y urbana
- Mejorar la gestión del Ministerio en regiones, optimizando el rol ejecutor de SERVIU y el papel de la SEREMI, como entidad de apoyo al mejoramiento de los procesos de planificación, supervisión y fiscalización del desarrollo de la inversión en cada región
- Mejorar las capacidades de cumplimiento de los distintos procesos normativos (técnicos y sociales) que intervienen en la materialización de los productos habitacionales y urbanos
- Evaluar el proceso de instalación de las familias en sus viviendas, el nivel de ocupación de las mismas, el acceso a bienes y servicios y la satisfacción con el producto alcanzado

Contextualización
Encuesta de Satisfacción a Familias Beneficiarias
Plan de Habilitación Social Programa FSV

PGC 2009

META PGC N°14: *'Evaluación Final del PHS por parte de las familias: Elaborar un instrumento para la evaluación final por parte de las familias beneficiadas, que permita conocer su grado de satisfacción respecto de la ejecución del Plan de Habilitación Social implementado por las EGIS'*.

Resultados:
Se recibieron 15 informes correspondientes a todas las regiones del país, con sus respetivos cuestionarios. Con éstos insumos y con la colaboración de la Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos (CEHU), se elaboró un Instrumento Único de aplicación Nacional.

PGC 2010

META PGC N°11: *'Aplicación de Metodología de Medición de Satisfacción a Familias Beneficiarias de Programas Habitacionales – FSV'* (Ámbito de Acción: Satisfacción del Usuario)

Objetivo Específico:
Aplicar encuestas de satisfacción a las familias, y monitoreo de los actores externos con el de evaluar la calidad del apoyo social que recibieron durante el proceso de obtención de la vivienda (entregado a través de los Planes de Habilitación Social).

Resultados:
Se aplicaron un total de 10.295 encuestas a nivel nacional.

Antecedentes y Características

Encuesta de Satisfacción a Familias Beneficiarias

Plan de Habilitación Social Programa FSV

DITEC – SERVIU – CEHU

Antecedentes

- Estudio piloto en tres regiones (Valparaíso, Biobío y Araucanía) realizado en febrero de 2010.
- Presentación de resultados preliminares (20.12.2011), con el 40% del universo de familias

Características del instrumento

- Estudio censal
- Unidad de análisis: familia
- Cuestionario autoaplicado (dirigido por SERVIU)
- Levantamiento continuo de información a lo largo de 2010

Actores involucrados en el proceso

- **DITEC:** Supervisión Meta N°11 y coordinación nacional
- **CEHU:** Diseño del instrumento y análisis de los resultados
- **SERVIU:** Aplicación de la encuesta
- **EGIS - SERVIU:** Convocatoria y apoyo logístico

Desafíos en Materia de Satisfacción

PGC 2011

El análisis de los resultados de la encuesta que Uds. conocerán dejó constancia de la relación existente entre la calidad de los componentes sociales del proyecto y los niveles de satisfacción observados entre las familias beneficiarias respecto de su nueva vivienda y barrio.

Por lo anterior, a partir de dichos resultados, y considerando los requerimientos de las autoridades del Ministerio, se vislumbra la necesidad de profundizar en el **diagnóstico de la satisfacción residencial de las familias beneficiarias**, dando cuenta de su percepción y valoración de los productos obtenidos en el marco de los programas ministeriales, así como de un conjunto de características de la vivienda y del barrio que resultan claves desde el punto de vista de la calidad de vida.

En este marco, durante este año se está elaborando una propuesta de Estudio que se desarrollará durante el año 2012.

Gracias.

Gobierno de Chile

www.gob.cl