

## Acta N°2 Reunión

### Coordinación Ministerial Participación Ciudadana

Fecha / Horas	18.12.2023	13:00	14:46
Lugar	Reunión Telemática.		
<b>Asunto</b>			
✓ 2° Sesión Extraordinaria sobre PMG 2023			

<b>Tabla</b>	
1.	Diagnóstico del Sistema de calidad de Servicio y experiencia usuaria PMG 2023

<b>Temas Tratados</b>	
1	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dirección General de Aguas: Rodrigo Sanhueza, Director DGA presenta.<ul style="list-style-type: none"><li>○ Realizan un levantamiento de información desde 6 ámbitos.</li><li>○ Definieron 3 trámites claves:<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Derechos de aprovechamiento de aguas subterráneas, regularización de aprovechamiento, aprobación de proyectos de modificación de cauces.</li></ul></li><li>○ FODA DGA:<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Fortalezas: Buena capacidad técnica, Sistema de Atención Ciudadana implantado a nivel nacional, Sistema de trámites digitales.</li><li>▪ Debilidades: Deficiente despliegue de datos sobre recursos hídricos, faltan documentos por digitalizar, brechas en calidad de las respuestas brindadas.</li><li>▪ Riesgos: Exigencia en la continuidad operativa ante eventos atípicos, proceso de transición de su plataforma tecnológica, mayores demandas ciudadanas.</li><li>▪ Puntos Críticos: Tiempos de respuesta, mejorar la página web, capacitación al personal en materia de participación ciudadana, contingencia climática.</li></ul></li></ul></li><li>• Presidente Gortari: Menciona que la capacidad de respuesta en menos de 30 días es del 100%, lo cual destaca. Plantea la consulta de ¿cuántos de los casos que han recibido han llegado a judicializarse? El Director responde que en 2023 ningún caso.</li><li>• Consejero Saldías: Menciona el trabajo realizado por las Comisión Hídrica COSOC. Propone reestablecer la Mesa de Trabajo COSOC-DGA para abordar las problemáticas hídricas a nivel nacional y regional. <b>El Director responde que se deben coordinar para trabajar esta propuesta.</b></li><li>• Luis Huerta (DGA): Menciona que en cuanto a solicitudes de respuesta, es uno de los servicios con mayores requerimientos a nivel nacional por información mediante transparencia.</li></ul>

- Dirección de Arquitectura: Daniela Rojas, Jefa de Comunicaciones presenta.
  - Contextualiza la labor de la Dirección de Arquitectura:
    - Tiene 3 productos estratégicos: edificación pública, patrimonio arquitectónico, obras de arte público.
    - Ofrecen otros 5 servicios relevantes: copias de planos de edificios públicos, concursos de arte público, solicitudes de lobby, acceso a la información y gestión de respuestas.
  - FODA DA:
    - Fortalezas: Tiempos adecuados de respuestas, identificación de necesidades ciudadanas de forma oportuna, compromiso institucional.
    - Debilidades: Falta de una medición de satisfacción usuaria, falta de personal con dedicación exclusiva de requerimientos ciudadanos, débil capacitación en sistema digitales.
    - Puntos críticos: Garantizar la operatividad de las plataformas.
    - Ámbitos prioritarios: Evaluar factibilidad de implementar el MESU.
    - Riesgos: Eventual falta de recursos económicos, escaso personal profesional y capacitado.
  - Consejero Saldías: Menciona que el enfoque de la presentación ha sido demasiado urbano. Invita a la Dirección que incentive la visita de las comunidades a zonas rurales donde se han hecho obras.
  - Consejero Bustamante: Consulta si ¿Existe algún indicador de cómo la participación ciudadana realizada por terceros cumple los requerimientos de la Dirección? ¿Se tiene alguna posibilidad de consultar a los ciudadanos luego de que la obra es construida y está en uso?
  - Consejera Leiva: Pregunta ¿Cómo tienen implementado la accesibilidad para las personas ciegas y sordas en los sistemas de comunicación?
  - Consejera Callpa: Le gusta la presentación. Se refiere a las obras no terminadas, como el teatro municipal de Iquique.
  - Daniela Rojas: Responde que en la dirección existe un compendio de participación ciudadana. Al momento de licitar los proyectos de ejecución, en los Términos De Referencia están los alcances de la Participación Ciudadana, pero generalmente los mandantes llevan los procesos de manera bastante autónoma.

**Respecto a posibilidad de digitalización de planos, se gestionará y responderá al Secretario Ejecutivo COSOC**

Sobre la consulta acerca la calidad de los edificios construidos, explica que se está trabajando en avanzar en esta experiencia usuaria.

Finalmente, explica que el teatro de Iquique sigue en avance.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Obras Portuarias: Cecilia Osorio presenta. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Se analizaron 3 tipos de trámites: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones: Promedio 3 días de respuesta.</li> <li>▪ Acceso a la información: Promedio de 12 días de respuesta.</li> <li>▪ Solicitudes de audiencia: Promedio 2,8 días de respuesta.</li> </ul> </li> <li>○ FODA DOP: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fortalezas: Estructura organizacional de entrega de respuestas.</li> <li>▪ Debilidades: Falta de personal, falta de uniformidad en los campos para caracterizar a las personas que utilizan los sistemas.</li> <li>▪ Riesgos: No contar con planes de contingencia y protocolos de atención.</li> <li>▪ Puntos críticos: Caída masiva de algunos sistemas, falta de jefatura durante 2023 que afectó los plazos de respuesta.</li> <li>▪ Ámbitos prioritarios: Actualización de conocimientos, generar un plan de contingencia, capacitar y concientizar.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Consejera Leiva: Consulta ¿De qué manera se incluye a las personas con discapacidades en los proyectos? Se responde que los proyectos están con Decreto 50, por lo que existe una normativa que obliga a considerar estos temas en los términos de referencia de los proyectos.  <b>Se procesarán las preguntas de la consejera Leiva para dar respuesta.</b> </li> </ul>
--	--

Acuerdos	
1.	Gestionar respuestas de Consejero Zablah.
2.	Gestionar respuestas de Consejera Leiva.
3.	Gestionar la digitalización de planos e informar al Secretario Ejecutivo COSOC.

Modalidad de participación	Participantes	Cargo
Telemático	Jorge Gortari	Presidente COSOC
	Luis Montiel	Consejero COSOC
	Francisco Saldías	Consejero COSOC
	Waldo Bustamante	Consejero COSOC
	Alejandra Mella	Consejera COSOC
	Oriele Callpa	Consejera COSOC
	Luis Figueroa	Consejero COSOC
	Jeanette Calvet	Consejera COSOC
	Cecilia Leiva	Consejera COSOC
	Olimpia Salazar	Consejera COSOC
	Christian Zablah	Consejero COSOC
	Felipe Cornejo	SOP
	Tamara Cortez	SOP
	Erika Muñoz	DGA
	Luis Huerta	DGA
	Cecilia Osorio	DOP
	Christian Jorquera	DGA
	Rodrigo Sanhueza	DGA
	Leonardo Neira	DOP
	Rodrigo Romero	DOP
	María José Gómez	DOP
	Daniela Rojas	DA
	Carla Bardi	DA
	Gonzalo Ruz	DA
Leticia Rivas	SOP	
Ramón Mallea	Secretario Ejecutivo (MOP)	
Daniel Poblete	Secretario de Actas (MOP)	

### Registro de participación telemática

Sesión extraordinaria COSOC lunes 18 de diciembre

01:19:43

Chat Gente Participar Reaccionar Vista Notas Aplicaciones Más Cámara Micro Compartir Salir

Otros invitados (21)

- FR Felipe Corn...
- O oriele (Invitado)
- AM Alejandra ...
- CG Christian Jo...
- LA Luis Humb...
- Ver todos
- DR

- RI Rodrigo Romero Inostroza (DGA) Sin respuesta
- OV Orlando Allende Vivar (Arquitectura) Aceptado
- HC Hugo Salazar Cid (Arquitectura) Aceptado
- MC Maria Gomez Gonzalez (DOP) Aceptado
- MC Marcela Herrera Chacana (DOP) Aceptado
- RP Ruth Perez Pezoa (DOP) Sin respuesta
- LR Lissette Gajardo Rodriguez (SOP) Aceptado
- AM Alex Chellew Murillo (Arquitectura) Sin respuesta
- LO Leonardo Neira Ortiz (DOP) Sin respuesta
- RO Roberto Andrés Maldonado Osorio (...) Sin respuesta
- Maria Cecilia Osorio Schwarze (DOP)

27°C 14:13 18-12-2023

Sesión extraordinaria COSOC lunes 18 de diciembre

01:19:59

Chat Gente Participar Reaccionar Vista Notas Aplicaciones Más Cámara Micro Compartir Salir

Otros invitados (21)

- FR Felipe Corn...
- O oriele (Invitado)
- AM Alejandra ...
- CG Christian Jo...
- LA Luis Humb...
- Ver todos
- DR

- W Sin respuesta
- E Erika Muñoz Urra (DGA) Sin respuesta
- C Cristian Nuñez Riveros (DGA) Rechazado
- AV Andrea Osses Vargas (DGA) Provisional
- LS Leticia Rivas Soto (SOP) Sin respuesta
- CA Claudia Valderrama Alvarez (DOP) Sin respuesta
- LR Loreto Wahr Rivas (ARQ) Sin respuesta
- N Nicolas Ureta Parraguez (DGA) Sin respuesta
- RB Rodrigo Sanhueza Bravo (DGA) Aceptado
- JG Jeannette Reveco Gómez (DOP) Sin respuesta
- AA Alejandra Mella Ampuero Sin respuesta

27°C 14:13 18-12-2023

Sesión extraordinaria COSOC Lunes 18 de diciembre

01:53:18

Chat Gente 22 Participar Reaccionar Vista Notas Aplicaciones Más Cámara Micro Compartir Salir



Participantes

Escribe un nombre

Compartir invitación

En esta reunión (22) Silenciar a todos

- DR Daniel Poblete Rocandio (SOP)
- AM Alejandra Mella (Invitado)  
Invitado de la reunión
- CA Carla Bardi Alvarado (ARQ)
- CL Cecilia Leiva (Invitado)  
Invitado de la reunión
- CG Cecilia Osorio (Invitado)  
Invitado de la reunión
- CC Christian Claudio Zablach Chicago
- CG Christian Jorquera Ganga (DGA)
- C Claudia (Invitado)  
Invitado de la reunión

CA Carla Bardi ...  
C Claudia (In...  
LN Leonardo ...  
MG María José ...  
O oriele (Invitado)  
DR

Windows Search 27°C Soleado 14:47 18-12-2023

Sesión extraordinaria COSOC lunes 18 de diciembre

13:26

Separar Chat Gente Participar Reaccionar Vista Notas Aplicaciones Más Cámara Micro Compartir Salir

Claudia (In... Ver todos DR

**Participantes**

Escribe un nombre

Compartir invitación

- JG Jorge Gortari (Invitado) Invitado de la reunión
- JM Juan Francisco S... (Invitado) Invitado de la reunión
- JM Juan Francisco S... (Invitado) Invitado de la reunión
- LN Leonardo Neira (... Invitado) Invitado de la reunión
- LV Luis Huerta Valdes (DGA)
- LA Luis Humberto F... (Invitado) Invitado de la reunión
- LM Luis Montiel (Invitado) Invitado de la reunión
- MG María José Góm... (Invitado) Invitado de la reunión
- oriele (Invitado) Invitado de la reunión

Rodrigo Sanhueza Bravo (Invitado)

Ministerio de Obras Públicas  
Dirección General de Aguas  
Diagnóstico de experiencia usuaria y calidad de servicio  
18 diciembre 2023

26°C 13:07 18-12-2023

Sesión extraordinaria COSOC lunes 18 de diciembre

13:12

Separar Chat Gente Participar Reaccionar Vista Notas Aplicaciones Más Cámara Micro Compartir Salir

Claudia (In... Ver todos DR

**Participantes**

Escribe un nombre

Compartir invitación

En esta reunión (21) Silenciar a todos

- DR Daniel Poblete Rocandio (SOP)
- CA Carla Bardi Alvarado (ARQ)
- CO Cecilia Osorio (Invitado) Invitado de la reunión
- CG Christian Jorquera Ganga (DGA)
- C Claudia (Invitado) Invitado de la reunión
- DP Daniela Rojas Prado (Arquitectura)
- EM Erika Muñoz-DGA (Invitado) Invitado de la reunión
- FR Felipe Cornejo Rojas (SOP)

Rodrigo Sanhueza Bravo (Invitado)

Ministerio de Obras Públicas  
Dirección General de Aguas  
Diagnóstico de experiencia usuaria y calidad de servicio  
18 diciembre 2023

26°C 13:06 18-12-2023

Sesión extraordinaria COSOC lunes 18 de diciembre

13:41

Separar Chat Gente Participar Reaccionar Vista Notas Aplicaciones Más Cámara Micro Compartir Salir

En esta reu... (21) Silenciar a to...

- Invitado de la reunión
- LV Luis Huerta Valdes (DGA)
- LA Luis Humberto F... (Invitado) Invitado de la reunión
- LM Luis Montiel (Invitado) Invitado de la reunión
- MG María José Góm... (Invitado) Invitado de la reunión
- oriele (Invitado) Invitado de la reunión
- Ramón Mallea Araus (SOP) Organizador
- RD Rodrigo Romero... (Invitado) Invitado de la reunión
- RB Rodrigo Sanhue... (Invitado) Invitado de la reunión
- TL Tamara Cortez Lizama (SOP)

Rodrigo Sanhueza Bravo (Invitado)

Ministerio de Obras Públicas  
Dirección General de Aguas  
Diagnóstico de experiencia usuaria y calidad de servicio  
18 diciembre 2023

26°C 13:07 18-12-2023