

## ACTA COSOC

(Cuarta sesión Cosoc 2024)

<b>ACTIVIDAD</b>	Reunión Cosoc Experiencia usuaria.	
<b>FECHA</b>	<b>29 de Agosto del 2024.</b>	
<b>HORA DE INICIO</b>	10:00 hrs	
<b>HORA DE TÉRMINO</b>	12.00 hrs.	
<b>RECINTO (UBICACIÓN)</b>	Serviu Región de los Rios Avda Alemania 799 Valdivia.	
<b>N° PARTICIPANTES</b>	7	
<b>OTROS PARTICIPANTES</b>	Raúl Suazo Mardones	PAC - SERVIU
	Claudia Salazar Preisler	PAC- SERVIU
	Fernando Salgado Contreras	SERVIU
	Sandra Ramírez Ordoñez	COSOC- SERVIU (Presidenta)
	Miriam Padilla Lara	COSOC
	Ángela Trauquien Fernández	COSOC
	Claudia Vera Marguardt	PAC-SERVIU

### TEMAS TRATADOS:

- Evaluar hacer asambleas virtuales o presenciales.
- Ver las sanciones o exclusión.
- Ampliar las categorías que están.
- Ampliar el cosoc
- Los diálogos tienen relación con los condominios sociales.
- Prioridad más que cantidad
- Vinculación de cosoc Serviu Municipios.
- Búsqueda de terrenos y etapas de un proyecto habitacional.
- Reunión día 05 de septiembre de 2024 (mesa regional)
- Se recogerá base de datos.
- Considerar capacitaciones a funcionarios de atención de público directa como Oirs.
- Se hará un llamado (convocatoria) en el mes de septiembre con las categorías existentes.
- Participación de Cosoc y funcionarios para establecer una política, con orientaciones internas y externas.
- Falta de recursos y de dotación (personal) en el servicio.
- Generar un plan de trabajo para el logro de objetivos y cumplimiento de principios.
- Existe una participación mayor de mujeres en relación a consultas ciudadanas.
- Debería de existir un sistema donde todos los comités tengan un registro de su personalidad jurídica.
- Se revisa video sobre "Comisión de vivienda y Urbanismo" (Senado).

- Se sugiere establecer un orden en el servicio, definir de mejor manera espacios de atención, (orden interno)
- Establecer sensibilidad social detrás de un comité de vivienda.
- Y se solicita, mayor presencia y participación del Señor Director en reuniones.

#### **ACUERDOS:**

##### **DESAFÍOS.**

- Convocatoria ampliación de cosoc 2024 próxima reunión mes de septiembre.
- Se solicita transparentar el sistema ya que hay demasiadas incongruencias en tramitación y gestión documental.
- Promover más educación en la atención de público.
- Transparencia, información, divulgación de contenido
- Base de datos regional (Gestión de proyectos)
- Actualizar diagnósticos y mejoras en calidad de servicio.
- Establecer orden y autodefinition del servicio, tener mayor compromiso y respetar plazos y tiempos de gestión.
- Intensificar capacitaciones en Oirs para mejor entrega de información al usuario.
- Ampliación de encuesta a funcionarios sobre tema "Construyendo juntos la política de calidad de servicio y experiencia usuaria Serviu Región de los Rios".
- Reunión jueves 05 de septiembre de 2024, a las 10:00 horas por teams. "Coordinación de la mesa regional en el marco de los programas formativos 2024-2025"
- Involucrar Siac-Oirs, en estas reuniones para que se informen de estos temas con relación a mejoras en la atención de público.

