



INFORME CONSULTA CIUDADANA MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA SERVIU O'HIGGINS



Elaborado por:
Rodrigo Triviño Fernandez.
Maximiliano Baeza Guzmán.
Oficina de Participación Ciudadana y Comunicaciones
Dirección SERVIU O'Higgins.
Servicio de Vivienda y Urbanización Región de O'Higgins.



1) Información contextual

La consulta ciudadana, iniciada el 14 de mayo de 2025 a través de un formulario de Microsoft y abierta hasta el 28 de mayo del mismo año, se realizó en el marco de la Norma de Participación Ciudadana del SERVIU O'Higgins, sancionada por la resolución exenta N° 4349 del 13 de octubre de 2022. Con base en la Ley N° 20.500 sobre mecanismos de participación ciudadana, esta iniciativa buscó conocer las impresiones de la comunidad sobre los mecanismos de participación ciudadana en la gestión institucional del servicio. El objetivo fue recoger opiniones que permitan fortalecer la implementación de estos mecanismos en el SERVIU en la región de O'Higgins, así como servir de insumo para el nivel central respecto a las fortalezas y desafíos que de su implementación se derivan. .

Esta consulta se promocionó mediante correo electrónico a la base de datos de usuarios y actores relevantes del SERVIU O'Higgins y estuvo disponible en el sitio web del servicio durante los días en que la consulta estuvo habilitada.

The screenshot shows the website of SERVIU Región de O'Higgins. At the top, there is a navigation menu with links: PREGUNTAS FRECUENTES, NOTICIAS, NUESTRAS OFICINAS, MARCO NORMATIVO, ESCRIBANOS, CÓDIGO DE ETICA, DS01, and DS49 (SEV). Below the menu, there are several sections:

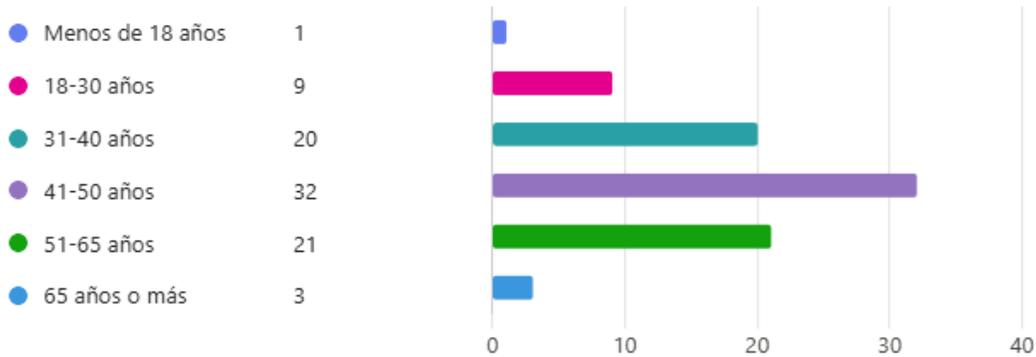
- Participación Ciudadana**: A main section with sub-links for 'Formatos Hogar Mejor', 'Recepción de Ofertas de Terreno Acceso Portal SIBIS', and 'Postulaciones'.
- DESTACAMOS**: A section highlighting 'Nómina Familias Seleccionadas Resultados DS19 Llamado 2025'.
- YA DISPONIBLE**: A large red banner with the text 'Nómina Familias Seleccionadas Resultados DS19 Llamado 2025'.

At the bottom of the page, there is a large banner for 'MÉS DE LA CIUDADANÍA 2025' with the text: 'Consultas Ciudadanas: Plan de Emergencia Habitacional, Vivienda Industrializada y Mecanismos de Participación Ciudadana.' Below this banner is the slogan '¡Más Participación es Mejor Democracia!'.



2. Su rango etario es:

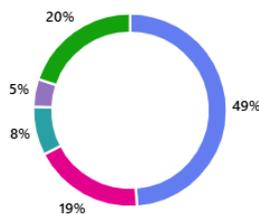
[Más detalles](#)



Respecto a la ocupación, la mayoría de los respondientes declara trabajar en el sector público (49%), mientras que el 27% son miembros de alguna organización social sea en calidad de dirigente o socio.

4. Seleccione la opción que mejor lo represente:

- Soy funcionario(a) del sector público (Municipios, servicios públicos, etc.). 42
- Soy dirigente de alguna organización vinculada al sector vivienda (JJVV, comité vivienda, comité de... 16
- No soy dirigente, pero **participo** en alguna organización vinculada al sector vivienda 7
- Trabajo en una entidad de carácter privado vinculada en su quehacer al sector de vivienda y... 4
- Otra 17



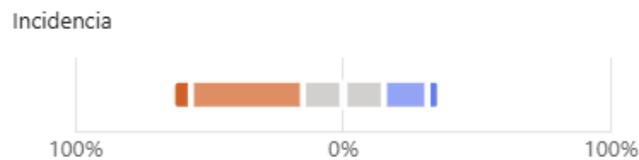
A. Percepción sobre la incidencia de los liderazgos y organizaciones en la política pública de vivienda y urbanización.

Se les solicitó a los respondientes evaluar la incidencia de las organizaciones sociales en el diseño e implementación de las políticas de vivienda, barrio y ciudad que ejecuta el SERVIU O'Higgins. Los resultados muestran que existe una percepción polarizada sobre esta variable.

11. ¿Cómo evalúa la incidencia actual de los liderazgos y organizaciones sociales sobre el diseño y la implementación de las políticas de vivienda, barrio y ciudad?

[Más detalles](#)

● Inexistente ● Escasa ● Suficiente ● Muy buena ● NS/NR



Es predominante la percepción de que la incidencia es **escasa** o derechamente **inexistente**, aglutinando casi un 49%.

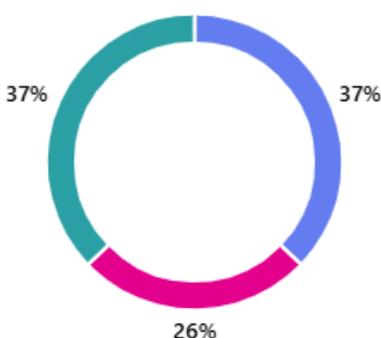


B. Ley 20.500 sobre mecanismos de participación ciudadana

12. ¿Está familiarizado/a con la Ley 20.500, que regula la participación ciudadana en la gestión pública?

[Más detalles](#)

● Sí, conozco la Ley 20.500 y su propósito general.	32
● No la conozco.	22
● No estoy seguro/a (he oído mencionarla, pero no tengo claridad sobre su contenido).	32



Respecto al nivel de conocimiento de la ley 20.500 que regula la Participación Ciudadana en la gestión pública, el 37% de los respondientes declaró conocer su propósito general mientras que idéntica cifra declaró no tener claridad sobre su contenido y solo estar al tanto de su existencia. **El 26% de los respondientes no conoce esta ley.**

Respecto a el conocimiento de los cuatro mecanismos que establece esta ley, podemos establecer que es el **acceso a la información relevante** el mecanismo que más señalan conocer los respondientes, con casi 70% de los respondientes señalando que conocen en algún grado este mecanismo. El mecanismo que menos conocen



Respecto al uso o participación en alguno de los mecanismos establecidos por la ley de participación ciudadana en la gestión pública, tanto la **consulta ciudadana** como el **acceso a la información relevante** son las que mayor representación tienen.

13. ¿En qué medida está familiarizado/a con los siguientes mecanismos promovidos por el SERVIU O'Higgins para fomentar la participación ciudadana y fortalecer la relación entre la sociedad civil y las instituciones públicas?

- Nunca he oído hablar
- He oído hablar vagamente
- Conozco algo, pero no en detalle
- Conozco bien el mecanismo
- Lo conozco en detalle y he interactuado / participado del mecanismo



14. En los últimos tres años (2022-2025) ¿Ha participado en alguno de los mecanismos de participación ciudadana del SERVIU O'Higgins?

- Sí
- No
- NS/NR



En lo referente a las principales motivaciones para participar en los mecanismos, el 40% declaró que estaba interesado en conocer **proyectos de vivienda o urbanismo**, seguido por la temática de los **subsidijs habitacionales** (29%) y en tercer lugar la transparencia en la gestión del SERVIU (18%). Complementariamente, las personas que no participaron adujeron el **desconocimiento de los mecanismos** como el principal motivo por el cual no participaron (34%) seguido por la falta de tiempo (29%). Solo el 14% no participó por temor a que sus **opiniones no sean consideradas** (14%).

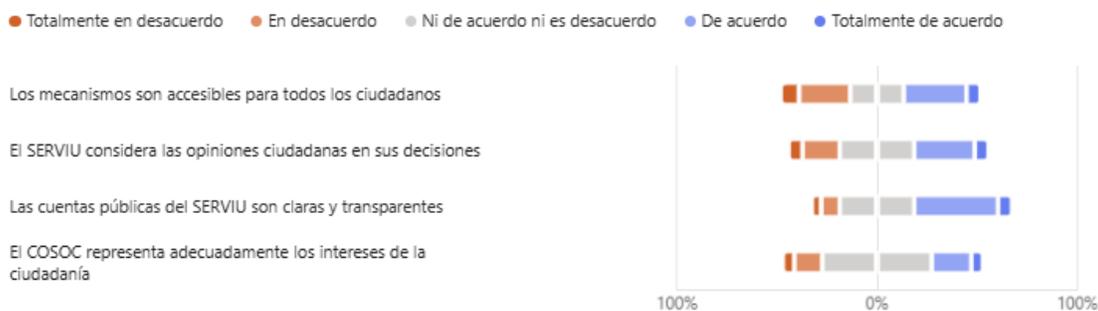


Respecto al grado de acuerdo con algunas sentencias que aluden a los mecanismos de participación, tenemos los siguientes resultados:

- “Los mecanismos (de participación ciudadana) son accesibles para todos los ciudadanos”: el 38,4% de los respondientes asegura coincidir con esa afirmación; mientras que el 34.9% discrepa con dicha sentencia.
- “El SERVIU O’Higgins considera las opiniones de la ciudadanía en sus decisiones”: 37.2% coincide contra el 25.6% que discrepa.
- “Las cuentas públicas del SERVIU son claras y transparentes”: 48.9% declara estar de acuerdo versus un 14% que no.
- “El Cosoc representa adecuadamente los intereses de la ciudadanía”: la mayoría no presenta una posición respecto a esta sentencia 54.7%.

17. ¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones sobre los mecanismos de participación del SERVIU O’Higgins?

(Instrucción: **Marque una opción por afirmación**)



En lo concerniente a la percepción de importancia de cada uno de los mecanismos, la consulta arrojó que la mayoría de los respondientes considera el **acceso a la información relevante** como el mecanismo más importante, seguido de las **consultas ciudadanas** y las **cuentas públicas participativas**. El **COSOC** se encuentra en último lugar de las preferencias

18. De los siguientes mecanismos que el SERVIU O’Higgins ofrece para que las personas participen dentro de su gestión institucional, ¿cuál considera más importante? Ordénelos de forma **decreciente** desde el que le parece más importante hasta el menos, según su experiencia o punto de vista.



Sobre la evaluación respecto a la comunicación oportuna de las instancias de participación ciudadana, en una escala de 1 a 7, **la nota promedio asignada por los respondientes fue de un 4.8**, lo cual visibiliza que hay un margen de mejora para la promoción y difusión de los mecanismos de participación ciudadana.

19. En su opinión, ¿qué tan efectiva es la **comunicación** del SERVIU O'Higgins para **informar** sobre oportunidades de participación ciudadana? (evalúe de 1 a 7, donde 1 es una evaluación muy negativa y 7 es una evaluación muy positiva)



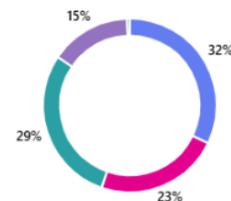
En relación con la percepción sobre la **importancia de la participación ciudadana en la gestión del SERVIU O'Higgins**, aproximadamente el **70% de los encuestados la calificó como "muy importante"**. Este resultado evidencia una discrepancia significativa entre el valor que los respondientes otorgan a la participación y la implementación efectiva de los mecanismos participativos por parte del servicio. Si bien este informe no tiene como propósito profundizar en las causas de esta disonancia, se pueden plantear algunas hipótesis, tales como la insuficiencia de recursos destinados a la dimensión participativa, la limitada formación del funcionariado en estas materias y las restricciones de recursos y apoyo que enfrenta la oficina de participación ciudadana, que además debe cumplir con diversas funciones estratégicas y operativas, lo que impide en muchas ocasiones priorizar esta área. A nivel más amplio, factores como el alcance limitado de la Ley N° 20.500, que en el mejor de los casos se restringe a un rol de incidencia, la escasa cultura participativa de la ciudadanía y la falta de renovación de liderazgos sociales podrían también contribuir a esta situación.

20. ¿Qué tan importante considera UD. que es la Participación Ciudadana en la gestión del SERVIU O'Higgins?



21. ¿Qué temas de la gestión del SERVIU O'Higgins le gustaría abordar en futuras instancias de Participación Ciudadana? (Marque todas las que apliquen)

Planificación de proyectos de vivienda.	64
Transparencia en la asignación de subsidios.	46
Mejoramiento de barrios y espacios públicos.	58
Atención a grupos de especial protección (p. ej., NNA, Pueblos Originarios, personas en situación de...)	30
Otras	1



III) Comentarios y sugerencias

Respecto a los comentarios y sugerencias, se identificaron categorías emergentes basadas en los temas recurrentes que emergían de los comentarios ingresados a la pregunta “¿*Qué sugerencias tiene para mejorar los mecanismos de participación ciudadana del SERVIU O'Higgins?*” y se organizaron en la siguiente matriz, la cual permite **establecer prioridades claras de cara al siguiente período de aplicación del Plan Regional de Formación, Diálogo y Participación:**

Matriz de sistematización comentarios consulta sobre mecanismos de participación ciudadana

Categoría	Síntesis de comentarios	Nº menciones o comentarios asociados
Difusión	Necesidad de mayor difusión de información a través de diversos medios (radio, TV, redes sociales, etc.).	22
Capacitación	Demanda de más capacitaciones para dirigentes y ciudadanos sobre subsidios y proyectos.	11
Accesibilidad de la información	Simplificación de plataformas digitales, lenguaje claro y accesible, información oportuna.	11
Participación ciudadana efectiva	Promoción de espacios participativos más vinculantes, interacción con comunidades y municipios.	10
Apoyo a grupos específicos	Atención a necesidades de grupos vulnerables (tercera edad, discapacitados, bajos recursos).	4
Interacción con comunidades	Mayor presencia territorial, mediación vecinal, y conexión con dirigentes y comunidades.	7



Respuesta Institucional del SERVIU O'Higgins a consulta ciudadana sobre mecanismos de Participación Ciudadana en la Gestión institucional

Estimada comunidad de la Región de O'Higgins,

Como Directora (s) del SERVIU O'Higgins, quiero expresar mi más sincero agradecimiento por las valiosas opiniones compartidas en la **consulta ciudadana** sobre los **mecanismos de participación ciudadana en nuestra gestión institucional**. Sus aportes son un reflejo del compromiso de las familias, dirigentes y organizaciones de nuestra región por construir comunidades más inclusivas, equitativas y con acceso a una vivienda digna. A continuación, desde mi rol directivo en el SERVIU, quiero abordar las principales ideas planteadas, con una mirada que reconoce sus inquietudes y propuestas, en el marco de nuestra labor institucional.

I. Difusión y Comunicación

Entendemos la necesidad expresada de contar con una **difusión** más amplia y clara de los **programas y subsidios** del SERVIU. Sus comentarios nos invitan a reflexionar sobre cómo llegar a todos los sectores de O'Higgins, **incluyendo a quienes no acceden a redes sociales**. Consideramos seguir fortaleciendo nuestra presencia en radios locales, prensa escrita y televisión regional, con mensajes en un lenguaje sencillo y cercano. También valoramos la idea de explorar otras plataformas digitales (y reforzar las que ya existen) para dar a conocer nuestra oferta sectorial y seguir realizando actividades informativas en distintas escalas territoriales, especialmente en comunas alejadas de la capital regional y fortaleciendo nuestras oficinas provinciales.

II. Capacitación y Formación

Apreciamos profundamente el interés por fortalecer las capacitaciones para dirigentes y ciudadanos. Reconocemos el valor de los talleres prácticos y en terreno, así como la importancia de coordinarnos con los gobiernos locales para alinear contenidos. Desde el SERVIU, con apoyo del Centro de Formación de nuestro Ministerio, evaluamos la posibilidad de ampliar las capacitaciones sobre temas clave, como la Nueva Ley de Copropiedad o la gestión de proyectos de vivienda y barrios, asegurando que sean accesibles y respondan a las necesidades prácticas de las comunidades.

