

# Informe de sistematización Consulta Ciudadana (Virtual)

(Unidad de Participación Ciudadana)

2024





## Introducción

En el marco del Plan Regional de Formación, Diálogo y Participación, se llevó a cabo una consulta ciudadana virtual, enfocada en el Plan de Emergencia Habitacional. Este ejercicio participativo se implementó mediante grupos de WhatsApp con dirigentes activos de SERVIU Maule, así como a través de la página de Facebook institucional. La consulta tiene como objetivo fundamental conocer el nivel de comprensión de la ciudadanía sobre el Plan de Emergencia Habitacional, así como recoger sus opiniones y sugerencias al respecto.

La importancia de las consultas ciudadanas radica en su capacidad para fomentar la participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones que afectan su entorno. En este caso específico, buscamos no solo evaluar el grado de conocimiento sobre el plan, sino también abrir espacios de participación donde la comunidad pueda expresar sus inquietudes y propuestas. La participación ciudadana es clave para construir políticas públicas más inclusivas y adaptadas a las necesidades reales de la población, y las plataformas digitales se han convertido en herramientas esenciales para facilitar esta interacción en un contexto donde la distancia física puede limitar dicho proceso.

Este informe presenta los resultados de la consulta, destacando tanto las opiniones recabadas como las recomendaciones de los participantes, con la intención de contribuir a una gestión más efectiva y participativa en el ámbito habitacional de la región.

### ➤ Datos de la consulta.

Lugar: sitio web [www.encuestas.com](http://www.encuestas.com)

Fecha: desde el 11 al 18 de Octubre

Horario: desde las 8:00 del 11, a las 18:00 del 17.

Tema: consulta ciudadana virtual sobre el Plan de Emergencia Habitacional

Respuestas: 43

Equipo encargado: Unidad de Participación Ciudadana SERVIU Maule

Contexto: Plan Regional de Formación, dialogo y participación.

43	43	100%	70%	93%	7%
Total accesos	Total respuestas	Porcentaje de respuesta	Tasa de completación	Acceso vía móvil	Acceso vía PC

➤ **Resultado de la consulta según preguntas:**

- a) ¿Conoce usted el Plan de Emergencia Habitacional del Ministerio de Vivienda? Si es así, ¿qué es lo que conoce de él?

**Síntesis de respuestas:**

El Plan de Emergencia Habitacional del Ministerio de Vivienda es conocido por su enfoque en abordar de manera urgente el déficit habitacional en Chile. Este plan tiene como objetivo construir 260,000 viviendas durante el mandato actual, con un énfasis especial en ayudar a las familias más vulnerables que enfrentan problemas socioeconómicos. Se realizan evaluaciones anuales en distintas regiones para adaptar las soluciones a las necesidades locales, y se busca recuperar el rol del Estado en la planificación y gestión habitacional, catastrando a aquellos que requieren una vivienda propia.

Sin embargo, el plan ha recibido críticas por no incluir a todos los grupos vulnerables, como aquellos que viven en arriendo y no pueden postular a los subsidios. A pesar de la voluntad del gobierno para abordar esta crisis, muchos ciudadanos sienten que la información sobre el plan no se comunica de manera efectiva. En resumen, aunque el Plan de Emergencia Habitacional tiene metas claras y busca mejorar la calidad de vida de las familias, su implementación y alcance presentan desafíos significativos que requieren atención.

- b) ¿Según usted, qué elementos debería tener un plan de emergencia habitacional para resolver el déficit de viviendas en la región?

**Síntesis de respuestas:**

Para abordar el déficit de viviendas en la región, un plan de emergencia habitacional debe incluir una serie de elementos esenciales. En primer lugar, se necesita un acceso más ágil a las viviendas, reduciendo la burocracia en los trámites y permitiendo que grupos como la tercera edad o jóvenes sin hijos o grupos familiar también puedan postular. Esto implica crear un sistema que minimice los requisitos de ahorro y ajuste los criterios de selección, ya que muchas personas no pueden acceder a créditos hipotecarios o viviendas sociales por su situación financiera. También es fundamental llevar a cabo un diagnóstico territorial que identifique la verdadera necesidad de vivienda, así como un catastro de propiedades disponibles y un registro de familias que realmente necesiten apoyo.

Además, el plan debería contemplar una mayor difusión y educación sobre las oportunidades disponibles, así como asistencia para arriendos, y soluciones temporales para quienes están en situación de emergencia. La supervisión de la calidad de las construcciones y la regularización de terrenos también son cruciales, así como la creación de viviendas que puedan ser devueltas para su reutilización. Es esencial que el enfoque del plan no excluya a grupos demográficos diversos y que se garantice que los recursos lleguen a quienes realmente los necesitan, evitando la especulación y el abuso en la asignación de viviendas.

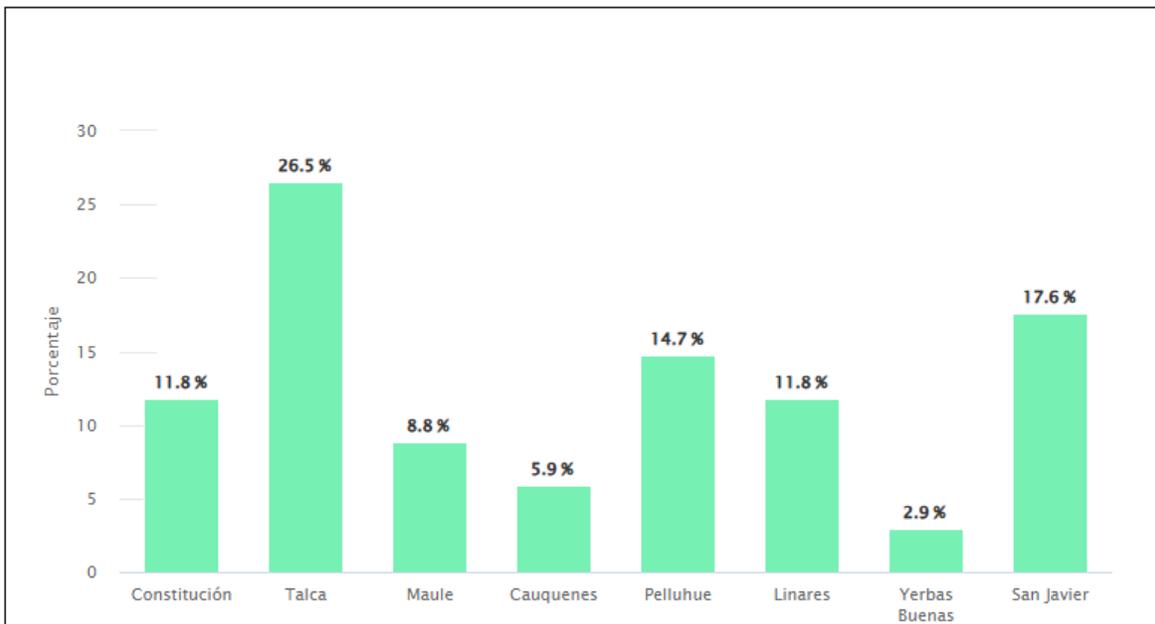
- c) ¿Qué nos sugiere usted para mejorar el plan de emergencia habitacional en términos de implementación y comunicación con las personas?

**Síntesis de respuestas:**

Para mejorar el plan de emergencia habitacional en términos de implementación y comunicación, es fundamental aumentar la difusión de información sobre los subsidios y procesos de postulación, enfocándose en horarios accesibles y en plataformas familiares como la televisión y redes sociales. Además, la comunicación debe ser directa, mediante visitas a terreno y reuniones con comités habitacionales, asegurando que las personas con menos recursos, incluidos aquellos que no son hábiles con la tecnología, reciban la información necesaria para postular. La creación de dípticos informativos y la atención personalizada en oficinas del MINVU pueden facilitar el acceso a la información relevante.

Por otro lado, se sugiere incrementar los subsidios habitacionales y priorizar la adquisición y uso de terrenos disponibles para la construcción de viviendas. Es vital que el Estado asuma un papel activo en la recuperación de espacios eriazos y en la fiscalización de las entregas de subsidios. Además, se debería promover la construcción de viviendas industrializadas y accesibles, especialmente para grupos vulnerables como las personas mayores y con discapacidad. Esto, acompañado de una atención más empática y competente por parte de los funcionarios, contribuiría a generar un sistema habitacional más justo y efectivo.

- d) Por último, ¿puede indicarnos a que comuna pertenece usted?



➤ principales opiniones y sugerencias:

Opiniones	Descripción
<b>Efectividad en el enfoque</b>	El plan está bien diseñado para abordar el déficit habitacional, enfocándose en la construcción de 260,000 viviendas, especialmente para familias vulnerables.
<b>Críticas a la inclusión</b>	Se critica que el plan no abarca a todos los grupos vulnerables, especialmente a quienes viven en arriendo y no pueden acceder a subsidios.
<b>Comunicación deficiente</b>	Muchos ciudadanos sienten que la información sobre el plan no se comunica de manera efectiva, lo que limita el acceso a sus beneficios.
<b>Desafíos en la implementación</b>	A pesar de las metas claras, la implementación presenta desafíos significativos que requieren atención.
<b>Necesidad de un enfoque integral</b>	Se señala que el plan debería considerar diversos aspectos, como la supervisión de la calidad de construcciones y la inclusión de distintos grupos demográficos.

Sugerencias	Descripción
<b>Reducción de burocracia</b>	Proponer un acceso más ágil a las viviendas, minimizando requisitos y facilitando la postulación para grupos como la tercera edad y jóvenes.
<b>Diagnóstico territorial</b>	Realizar un diagnóstico que identifique las verdaderas necesidades habitacionales y un catastro de propiedades disponibles.
<b>Mejora en la difusión y educación</b>	Aumentar la comunicación sobre las oportunidades disponibles mediante plataformas accesibles y visitas a terreno.
<b>Incremento de subsidios</b>	Aumentar los subsidios habitacionales y priorizar la adquisición de terrenos para la construcción de viviendas.
<b>Atención empática y competente</b>	Promover una atención más empática y competente por parte de los funcionarios para mejorar la experiencia de los postulantes y garantizar que los recursos lleguen a quienes realmente los necesitan.

### ➤ **Conclusión sobre los resultados de la consulta ciudadana.**

El Plan de Emergencia Habitacional del Ministerio de Vivienda en Chile representa un esfuerzo significativo para abordar el déficit habitacional, centrándose en la construcción de 260,000 viviendas y priorizando a las familias más vulnerables. Sin embargo, enfrenta importantes desafíos en su implementación y alcance.

Para ser verdaderamente efectivo, el plan debe ampliar su cobertura para incluir a todos los grupos en situación de vulnerabilidad, mejorar la difusión de información y simplificar los procesos de postulación. Es esencial realizar diagnósticos territoriales para identificar necesidades reales, aumentar subsidios y garantizar un acceso más ágil a viviendas, especialmente para aquellos que no pueden acceder a créditos hipotecarios. Además, la supervisión de la calidad de las construcciones y la inclusión de soluciones temporales para emergencias son fundamentales.

Un enfoque más empático y competente en la atención a los ciudadanos, así como una comunicación directa y accesible, contribuirán a que el plan sea más inclusivo y efectivo. En resumen, aunque el plan tiene metas claras, su éxito dependerá de su capacidad para adaptarse a las necesidades reales de la población y garantizar que los recursos lleguen a quienes más los necesitan.

### ➤ **Respuesta institucional**

Agradecemos sinceramente su participación activa en la discusión sobre el Plan de Emergencia Habitacional del Ministerio de Vivienda y Urbanismo. Sus inquietudes y propuestas son esenciales para abordar el déficit habitacional que enfrenta nuestro país, especialmente en la región del Maule, donde nos hemos propuesto concretar 16,667 soluciones habitacionales para marzo de 2026.

Este plan tiene como meta la construcción de 260,000 viviendas a nivel nacional durante el actual mandato, con un enfoque especial en las familias más vulnerables. Reconocemos las críticas respecto a su alcance y la necesidad de incluir a todos los grupos que requieren apoyo, como aquellos que viven en arriendo, allegados o en otras situaciones que les dificultan acceder al subsidio. Nuestro compromiso es trabajar para que cada vez más personas logren la anhelada solución habitacional.

Es fundamental que el acceso a la vivienda sea ágil y esté libre de burocracia innecesaria. Asimismo, es crucial mantener un diagnóstico territorial constante que nos permita comprender mejor las necesidades locales y ajustar el plan a la realidad de cada región.

Reconocemos también la importancia de una comunicación efectiva sobre las oportunidades disponibles. Por ello, implementamos estrategias para difundir información de manera clara y accesible, incluyendo actividades en terreno, reuniones con la sociedad civil, y la creación de material informativo. Esto asegurará que lleguemos a la mayor cantidad de ciudadanos y ciudadanas posible.

Un pilar fundamental del Plan de Emergencia Habitacional es la recuperación de terrenos eriazos para la construcción de viviendas dignas y accesibles. La atención a las necesidades de grupos vulnerables, como personas mayores y personas con discapacidad, es una prioridad dentro de este plan.

Estamos convencidos de que, con su participación y nuestras acciones, podemos construir un sistema habitacional más justo y efectivo. Agradecemos nuevamente su involucramiento y los invitamos a seguir compartiendo sus opiniones y necesidades.