

INFORME SISTEMATIZACIÓN

Consulta interna SERVIU Maule

“¿Cómo Percibimos la Participación Ciudadana?”

Mayo 2025





1- Introducción:

Con el objetivo de conocer la percepción interna sobre la participación ciudadana y su relevancia en los procesos institucionales, el Servicio de Vivienda y Urbanización (SERVIU) Región del Maule llevó a cabo una consulta virtual dirigida a sus funcionarios y funcionarias. Esta iniciativa se enmarca en el compromiso del SERVIU por fortalecer los vínculos con la ciudadanía, entendiendo que una participación efectiva y vinculante es fundamental para el desarrollo territorial y para la construcción de políticas habitacionales más justas, inclusivas y pertinentes.

La consulta abordó cinco preguntas clave que permitieron recoger miradas diversas sobre la relación actual entre SERVIU y la ciudadanía, el grado de influencia que esta debiera tener en las decisiones institucionales, el conocimiento sobre los mecanismos establecidos por la Ley N° 20.500 sobre participación ciudadana, así como reflexiones personales en torno al valor democrático de la participación y propuestas concretas para su fortalecimiento dentro del servicio.

Este informe de sistematización presenta los principales hallazgos de esta consulta interna, aportando una mirada desde la experiencia de quienes día a día desarrollan labores en el SERVIU y que, por tanto, están en una posición privilegiada para reflexionar sobre los desafíos y oportunidades que implica incorporar de manera efectiva a la ciudadanía en la gestión pública.

2- Datos de la consulta:

Cobertura	Regional
Tipo de consulta	virtual
Fecha	21 al 28 de abril de 2025
Tema	<i>“¿Cómo Percibimos la Participación Ciudadana?”</i>
Participantes	60 funcionarios
Equipo encargado	Unidad de Participación Ciudadana SERVIU Maule
Equipo de apoyo	Unidad de Comunicaciones e Informática
Contexto	Mes de la Ciudadanía

3- Síntesis de Respuestas por Pregunta:

- a) Desde tu experiencia, ¿cómo describirías la relación actual entre SERVIU y la ciudadanía?

Cercana	35 respuestas	● 58,3%
Muy cercana	16 respuestas	● 26,7%
Distante	9 respuestas	● 15,0%

Análisis:

➤ **Percepción mayoritariamente positiva (85%)**

El 85% de los funcionarios/as perciben la relación de SERVIU con la ciudadanía como *Cercana* o *Muy cercana*. Esto indica una imagen institucional bastante favorable en términos de cercanía y trato ciudadano.

➤ **Presencia relevante de respuestas “Muy cercana” (26,7%)**

Más de una cuarta parte considera la relación como *muy cercana*, lo que sugiere que, además del cumplimiento institucional, se perciben niveles de compromiso o atención destacables.

➤ **Respuestas “Distante” (15%)**

Si bien es un número menor, estas respuestas indican que aún hay desafíos por abordar en ciertas zonas o con ciertos grupos de la población que podrían sentirse desatendidos, excluidos o poco considerados.

➤ **Interpretación global**

La percepción general sobre la relación entre SERVIU y la ciudadanía es predominantemente positiva, con un 85% de las respuestas calificándola como "Cercana" o "Muy cercana", lo que refleja vínculos institucionales valorados y relaciones de confianza. No obstante, un 15% percibe la relación como "Distante", evidenciando desafíos vinculados al acceso a la información, cobertura territorial y comunicación.

Conclusión:

Si bien SERVIU ha avanzado en construir una relación cercana con la comunidad, aún es necesario reforzar estrategias que aseguren equidad y proximidad en todos los contextos, especialmente mediante una mayor participación ciudadana y presencia territorial.

b) ¿Cuánto debe influir la participación de la ciudadanía en los procesos y decisiones de SERVIU?

Mucho	45 respuestas	 76.3%
Poco	11 respuestas	 22.0%
Nada	1 respuestas	 1.7%

Análisis:

- **76.3% (45 respuestas)** opina que la participación debe influir mucho. Esto refleja una clara demanda por un rol activo y significativo de la ciudadanía en las decisiones, buscando mayor legitimidad, transparencia y corresponsabilidad.
- **22.0% (13 respuestas)** considera que la influencia debe ser poca, mostrando preocupación por la eficiencia, confianza en expertos o desconfianza en mecanismos participativos.
- **Solo 1.7% (1 respuesta)** cree que no debería influir en absoluto, indicando una visión minoritaria tecnocrática.

Conclusión

La mayoría de las personas encuestadas reconoce, en mayor o menor medida, la importancia de que la ciudadanía tenga influencia en los procesos y definiciones del SERVIU. Solamente uno considera que dicha influencia no debería existir.

c) ¿Cuáles de estos mecanismos de participación ciudadana considera la Ley 20.500? Solo una alternativa es la correcta.

Resumen general:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
• Acceso a la información, consultas ciudadanas y consejos de la sociedad civil	46	78%
• Foros ciudadanos, cabildos barriales y buzones de sugerencias	4	6.8%
• Votaciones comunales, plebiscitos locales y encuestas digitales	5	8.5%
• Asambleas vecinales, plataformas online de participación y mesas territoriales	4	6.8%
• Presupuesto participativo, ferias ciudadanas y redes sociales institucionales	1	1.7%

Conclusión:

De un total de 59 respuestas, el 78% de las personas seleccionó correctamente la alternativa "Acceso a la información, consultas ciudadanas y consejos de la sociedad civil", que corresponde a los mecanismos de participación ciudadana establecidos por la Ley 20.500. Este alto porcentaje de aciertos indica un buen nivel de conocimiento respecto del marco normativo que regula la participación ciudadana en Chile.

Sin embargo, un 22% de las respuestas se distribuyó entre alternativas incorrectas que, si bien aluden a mecanismos de participación utilizados en distintos contextos (como cabildos, plebiscitos locales, asambleas vecinales o presupuestos participativos), no están formalmente considerados en la Ley 20.500. Esto sugiere cierta confusión entre los instrumentos legales y otras formas de participación más prácticas o informales, lo que evidencia la necesidad de seguir fortaleciendo la comprensión ciudadana sobre los mecanismos institucionalizados de participación.

En síntesis, los resultados muestran una valoración positiva del conocimiento general, pero también resaltan oportunidades para reforzar la educación cívica y normativa en torno a la participación ciudadana.

d) Completa la siguiente oración, según lo que más te identifique: "La participación ciudadana efectiva promueve y fortalece la democracia, pero..."

1. Principales categorías emergentes

Del conjunto de respuestas se identifican tres frases recurrentes que reflejan distintas percepciones:

Categoría	Tenor recurrente	Descripción
Crítica institucional	<i>"Muchas veces se convierte en una formalidad que no cambia las decisiones ya tomadas por las autoridades."</i>	Denota desconfianza hacia los mecanismos actuales de participación. Se ve la participación como una fachada sin impacto real.
Limitación de acceso real	<i>"En la práctica, aún no existen espacios reales ni accesibles para que la ciudadanía incida en las decisiones."</i>	Apunta a la falta de mecanismos efectivos y accesibles, destacando una brecha entre la teoría y la práctica.
Valoración positiva de una participación auténtica	<i>"Cuando se abren espacios reales de participación, se genera mayor confianza en las instituciones y se mejora la toma de decisiones públicas."</i>	Destaca la importancia de una participación genuina, con efectos concretos y beneficiosos para la democracia y la institucionalidad.

Análisis interpretativo de las respuestas

Las respuestas entregadas a la frase “La participación ciudadana efectiva promueve y fortalece la democracia, pero...” permiten identificar importantes tensiones y elementos de valor en torno a cómo se concibe y vive la participación ciudadana en el SERVIU Maule.

➤ Tensiones que emergen

Una de las tensiones más evidentes es la disonancia entre el principio democrático de la participación ciudadana y su implementación práctica. Aunque existe consenso en que la participación es fundamental para una democracia robusta, muchas personas perciben que, en la realidad, los procesos participativos son instrumentales, superficiales o simbólicos, sin un impacto real en la toma de decisiones.

Se observa además una crítica al rol de la institucionalidad, la cual, según las percepciones recogidas, no cede poder efectivo a la ciudadanía. Esto hace que la participación se viva más como un “rito” o una formalidad que, como un mecanismo de incidencia, lo que genera frustración y desconfianza en las instituciones.

➤ Elementos positivos

Sin embargo, y a pesar del escepticismo, se identifica con fuerza una visión constructiva y propositiva: muchos funcionarios y funcionarias creen que, cuando existen espacios reales y efectivos de participación, se fortalece la democracia, se mejora la confianza en las instituciones y se enriquece la calidad de las decisiones públicas.

Este punto evidencia que la crítica no es hacia la idea de participación en sí misma, sino hacia cómo está siendo implementada actualmente. Lo que emerge es una demanda clara por mejorar la calidad y profundidad de los mecanismos participativos, haciendo que sean más accesibles, representativos y, sobre todo, vinculantes.

➤ Conclusión:

El análisis de las respuestas evidencia una percepción crítica, pero también constructiva, respecto a los mecanismos de participación ciudadana implementados desde el sector público. Para muchos funcionarios y funcionarias, la participación es reconocida como un pilar de la democracia; sin embargo, también se percibe que, en la práctica, esta muchas veces se reduce a una formalidad sin efectos reales en la toma de decisiones.

Esta mirada no implica un rechazo a la participación, sino más bien una demanda clara por fortalecerla, dotándola de mayor profundidad, accesibilidad y capacidad de incidencia. Destaca además una convicción compartida: cuando la participación es auténtica y vinculante, se genera mayor confianza en las instituciones públicas y se mejora la calidad de las políticas públicas.

Desde esta perspectiva, el desafío institucional no es solo ampliar espacios de participación, sino garantizar que estos sean efectivos y significativos. Escuchar y acoger estas percepciones puede contribuir a diseñar procesos más legítimos, que promuevan un vínculo más estrecho entre el Estado y la ciudadanía, en beneficio de una gobernanza más democrática y colaborativa.

e) ¿Qué debe hacer SERVIU para fortalecer la participación ciudadana?

A continuación, se presenta una **síntesis de los principales elementos** que los funcionarios y funcionarias del SERVIU Maule consideran relevantes para **fortalecer la participación ciudadana**. Estas ideas surgen a partir de sus propias experiencias, percepciones y propuestas, y reflejan una mirada interna sobre los desafíos y oportunidades que enfrenta el servicio en esta materia.

Mayor presencia territorial y cercanía con la comunidad	<ul style="list-style-type: none">• Incrementar el trabajo en terreno, incluyendo visitas, ferias, conversatorios y asambleas.• Recuperar el vínculo directo con las comunidades, no sólo trabajar con EP o constructoras.• Promover que funcionarios técnicos también salgan a terreno, no solo el área social.
Escuchar y considerar activamente la opinión ciudadana	<ul style="list-style-type: none">• Recoger necesidades reales del territorio mediante encuestas, votaciones, foros y diagnósticos previos al diseño de proyectos.• Asegurar que las opiniones sean vinculantes y tengan incidencia en la toma de decisiones.• Comunicar qué propuestas ciudadanas fueron acogidas y cuáles no, con explicaciones claras.
Transparencia y acceso a la información	<ul style="list-style-type: none">• Difundir mejor los programas, subsidios y mecanismos de postulación.• Simplificar la información, eliminar burocracia, y utilizar canales digitales accesibles.• Mostrar abiertamente el trabajo institucional y sus avances.
Ajustes en la gestión institucional	<ul style="list-style-type: none">• Evaluar y mejorar continuamente los mecanismos actuales de participación.• Fortalecer y ampliar las unidades y equipos encargados de participación ciudadana.• Capacitar tanto a funcionarios como a ciudadanos sobre sus derechos y mecanismos de participación.

Coordinación con otros actores	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar articuladamente con municipios, juntas de vecinos, universidades, colegios y organizaciones territoriales. <p>Establecer alianzas para ampliar el alcance de la participación y hacerla más representativa.</p>
Nuevas formas de participación	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporar metodologías participativas desde las etapas iniciales de los proyectos (formulación, diseño y ejecución). • Incluir a la ciudadanía en ceremonias, visitas de obra y otras actividades institucionales. • Instalar buzones de sugerencias, portales digitales de opinión, y mecanismos de retroalimentación permanente.
Cambio cultural y educativo	<ul style="list-style-type: none"> • Educar a la ciudadanía sobre su rol en la política habitacional y urbana. • Fomentar el empoderamiento ciudadano para que puedan participar con pertinencia. • Mostrar los efectos concretos de su participación para motivar la confianza.
Otros puntos importantes	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de descentralización: críticas a decisiones tomadas desde Santiago sin consulta local. • Participación aún es vista por algunos como poco influyente, lo que genera desmotivación. • Algunos mencionan que el proceso es muy burocrático y lento, lo cual debilita la confianza ciudadana.

Conclusión:

Las propuestas entregadas por los funcionarios y funcionarias del SERVIU Maule reflejan una visión clara y compartida sobre la urgencia de fortalecer la participación ciudadana como eje central de la gestión institucional. Se plantea avanzar hacia una participación más cercana, efectiva y representativa, que considere de manera real las voces de las comunidades en cada etapa del quehacer habitacional. Para ello, se propone una mayor presencia en terreno, el fortalecimiento de la transparencia, la simplificación de procesos, una mejor articulación con actores locales y la incorporación de nuevas formas de involucrar a la ciudadanía. Asimismo, se destaca la importancia de promover un cambio cultural tanto dentro de la institución como en la ciudadanía, apuntando a construir una relación más horizontal, empática y transformadora. Estas ideas constituyen una base valiosa para orientar futuras acciones y estrategias participativas del SERVIU en el Maule.

4- Reflexión: Ser garantes de una participación ciudadana efectiva desde el SERVIU Maule

Desde la mirada de los funcionarios y funcionarias del SERVIU Maule, la participación ciudadana es valorada como un pilar fundamental de la democracia. Sin embargo, también se reconoce que muchas veces esta se reduce a una formalidad sin incidencia real, lo que genera desconfianza y desmotivación en la ciudadanía. A pesar de contar con un buen nivel de conocimiento del marco normativo, persisten confusiones entre mecanismos legales y formas informales de participación, lo que evidencia la necesidad de seguir fortaleciendo la educación cívica y el vínculo entre la ciudadanía y nuestra institución.

Lo positivo es que existe una convicción compartida sobre el valor de una participación más profunda, cercana y transformadora. Las propuestas de los funcionarios y funcionarias del SERVIU Maule apuntan a mayor presencia en terreno, mejor articulación con actores locales, simplificación de procesos y un cambio cultural que fomente relaciones más horizontales y empáticas. Estas ideas reflejan un compromiso real por avanzar hacia una institucionalidad más participativa y transparente.

Como funcionarios y funcionarias públicas, estamos llamados a ser garantes de la participación ciudadana. No basta con abrir espacios: debemos asegurarnos de que esos espacios sean significativos y efectivos. Escuchar, acoger y permitir que las voces ciudadanas influyan en las decisiones no es solo una obligación legal, sino una oportunidad para construir políticas habitacionales más justas, legítimas y conectadas con las reales necesidades de las comunidades.