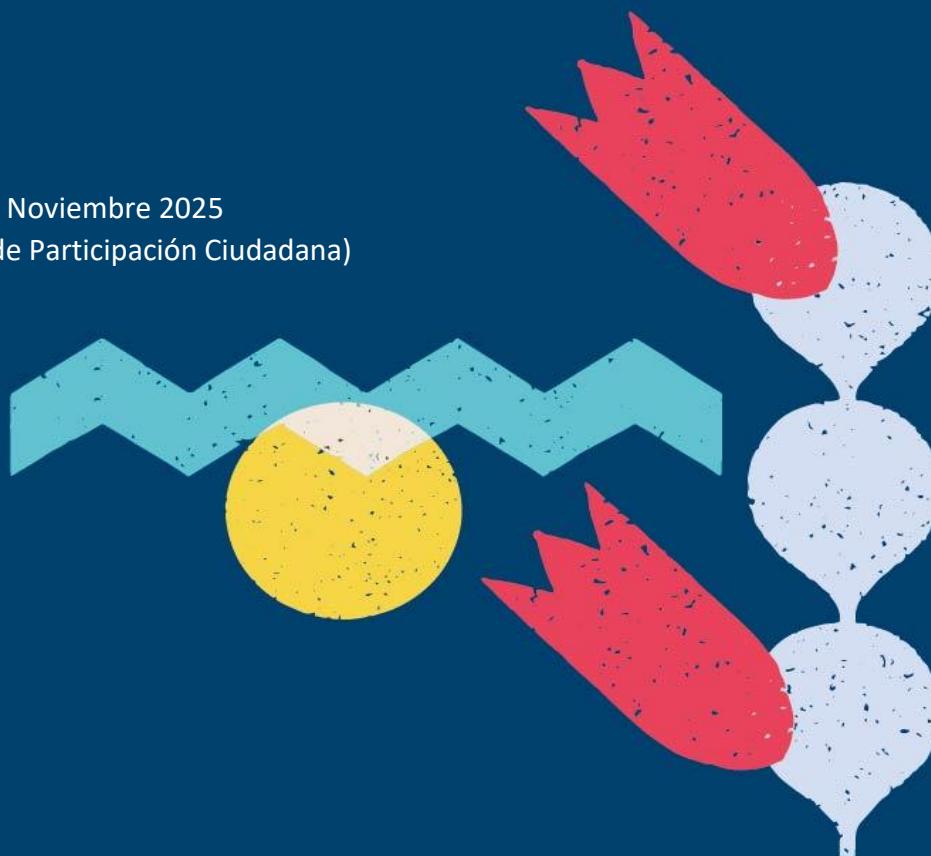


Informe Consulta Ciudadana

(Virtual)

“Construyamos juntos una mejor atención para todas
y todos”

Noviembre 2025
(Unidad de Participación Ciudadana)





Introducción

El presente informe expone los resultados de la Consulta Ciudadana Virtual “Construyamos juntos una mejor atención para todas y todos”, desarrollada por la Unidad de Participación Ciudadana SERVIU Región del Maule en el marco del proceso de elaboración de protocolos orientados a fortalecer la calidad de atención a usuarios. Esta instancia forma parte de la estrategia de mejora continua del Servicio, cuyo propósito es avanzar hacia una atención más cercana, amable, eficiente y oportuna.

La consulta tuvo como objetivo recoger la experiencia, percepciones y sugerencias de la ciudadanía respecto a los distintos canales de atención —presencial, telefónico y virtual—, reconociendo que su participación constituye un insumo fundamental para orientar decisiones, ajustar procedimientos y consolidar un servicio público más humano y centrado en las personas. El informe final, junto con sus hallazgos y recomendaciones, será compartido con los equipos institucionales correspondientes para apoyar la revisión y fortalecimiento de los procesos asociados a la atención usuaria.

- Participantes: 72
- Lugar: Formulario google
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeEk9ez8CuezGIVVKyGuAVV5QEKXZGlffNJgSdOLUBJdnJOgw/viewform?usp=header>
- vía: RR.SS. Serviu Maule / grupos de wsp COSOC y otros dirigentes
- Fecha: desde el 17 al 21 de Noviembre de 2025

Consulta Ciudadana Virtual SERVIU Maule

“Construyamos juntas una mejor atención para todas y todos”

El Servicio de Vivienda y Urbanización Región del Maule está impulsando un proceso de **mejora continua en la calidad de atención a usuarios**, con el objetivo de entregar un servicio más cercano, amable, eficiente y oportuno.

Queremos conocer tu experiencia y opinión para fortalecer la atención, ya sea presencial, telefónica o virtual.

Tu participación es fundamental para avanzar hacia un servicio público más humano y eficiente.

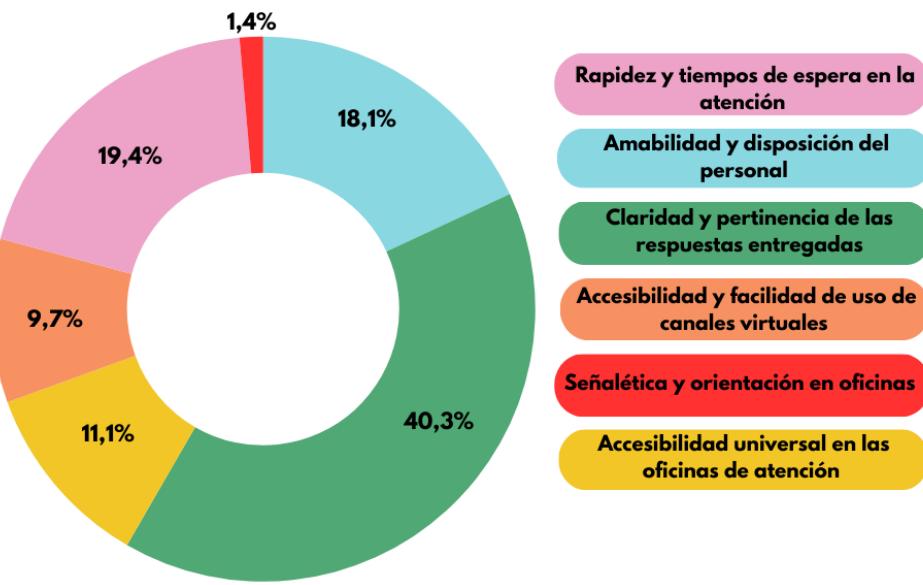
Tiempo estimado de respuesta: 3 minutos

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la consulta, junto con su respectivo análisis, con el fin de identificar hallazgos clave que orienten el fortalecimiento institucional respecto a la mejora en la calidad de atención a usuarios/as.

a) Pregunta 1

Cuando accede a la atención del SERVIU Maule (presencial o virtual), ¿qué aspecto considera más importante mejorar?

- Rapidez y tiempos de espera en la atención 14
- Amabilidad y disposición del personal 13
- Claridad y pertinencia de las respuestas entregadas 29
- Accesibilidad y facilidad de uso de canales virtuales 7
- Señalética y orientación en oficinas 1
- Accesibilidad universal en las oficinas de atención 8



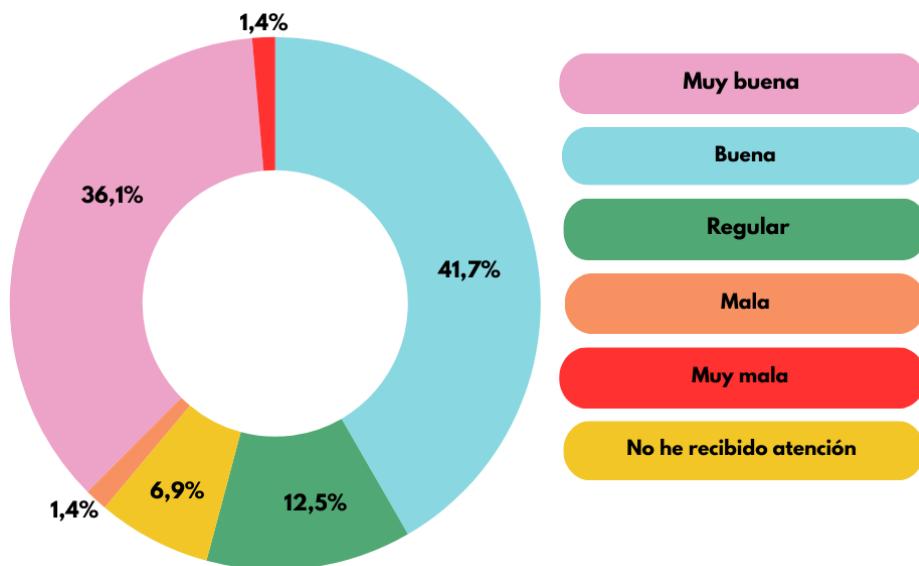
Los resultados muestran que el principal aspecto a mejorar, según la ciudadanía, es la claridad y pertinencia de las respuestas entregadas (40,3%), lo que evidencia la necesidad de fortalecer las orientaciones y estandarizar la información que se entrega a las personas usuarias. Le siguen la rapidez en los tiempos de atención (19,4%) y la amabilidad y disposición del personal (18,1%), ambos relacionados con la calidad de la experiencia de atención y la eficiencia del servicio.

La accesibilidad universal (11,1%) y la facilidad de uso de los canales virtuales (9,7%) aparecen como ámbitos importantes, aunque secundarios, indicando desafíos en inclusión y usabilidad digital. Finalmente, la señalética y orientación en oficinas (1,4%) es el aspecto menos prioritario. En conjunto, los resultados orientan a fortalecer la comunicación institucional, agilizar procesos y continuar avanzando en accesibilidad.

b) Pregunta 2

¿Cómo evalúa en general la calidad de la atención que ha recibido en SERVIU Maule?

- Muy buena 26
- Buena 30
- Regular 9
- Mala 1
- Muy mala 1
- No he recibido atención 5



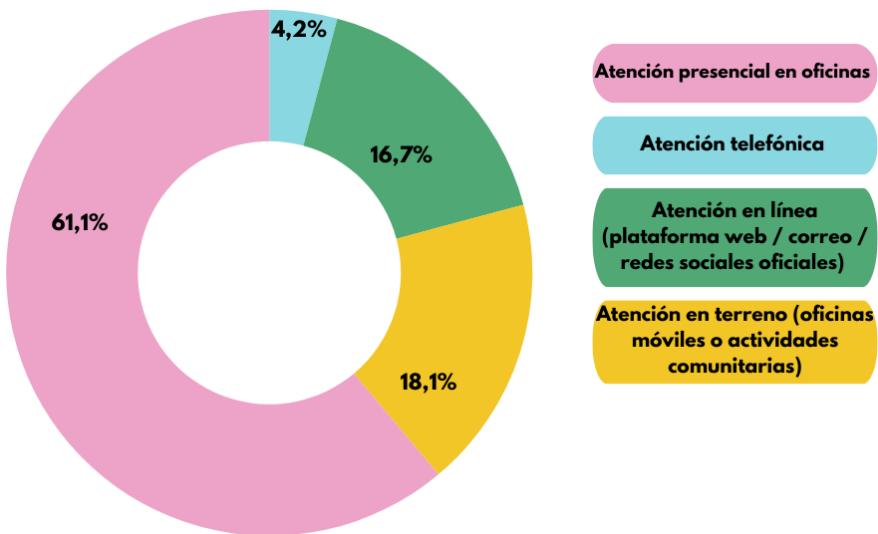
Los resultados muestran que la mayoría de las personas evalúa positivamente la atención del SERVIU Maule: 41,7% la califica como buena y 36,1% como muy buena, sumando un 77,8% de valoraciones favorables. Estos porcentajes indican que más de tres cuartos de quienes han tenido contacto con el Servicio perciben una atención adecuada, destacando principalmente la calidad del trato y la resolución de sus trámites.

En contraste, un 12,5% evalúa la atención como regular, mientras que las percepciones negativas son mínimas: 1,4% la considera mala y otro 1,4% muy mala. Además, un 6,9% declara no haber recibido atención, lo que permite contextualizar que no todas las respuestas provienen de experiencias directas. En conjunto, las cifras evidencian una valoración mayoritariamente positiva, pero también áreas específicas donde es posible reforzar la calidad del servicio.

c) Pregunta 3

¿Por cuál canal utiliza, o preferiría utilizar la atención del SERVIU Maule?

- Atención presencial en oficinas 44
- Atención telefónica 3
- Atención en línea (plataforma web / correo / redes sociales oficiales) 12
- Atención en terreno (oficinas móviles o actividades comunitarias) 13



El comportamiento de las respuestas muestra una marcada preferencia por la atención presencial, que concentra 61,1% de las menciones. Este predominio indica que las personas usuarias siguen valorando el contacto directo con el personal del servicio, especialmente para trámites que requieren explicación detallada, acompañamiento y certeza en la información entregada.

La atención en terreno alcanza 18,1%, reflejando la importancia de acercar el servicio a sectores que presentan barreras de acceso, ya sea por distancia, movilidad o brecha digital. Esta cifra evidencia que los dispositivos móviles y actividades comunitarias cumplen un rol relevante para garantizar equidad territorial.

La atención en línea obtiene 16,7%, mostrando una adopción moderada de plataformas digitales. Aunque representa un segmento significativo, aún no supera los canales presenciales, lo que sugiere la necesidad de seguir fortaleciendo la usabilidad, disponibilidad y acompañamiento en los procesos digitales. Finalmente, la atención telefónica, con 4,2%, aparece como un canal complementario de menor uso, posiblemente porque no permite resolver situaciones complejas con la misma efectividad que otros medios.

En conjunto, los resultados indican que la estrategia institucional debe priorizar el fortalecimiento de la atención presencial y en terreno, sin dejar de avanzar en la consolidación de los canales digitales como una alternativa cada vez más accesible, confiable y simple para la ciudadanía.



d) Pregunta 3

Síntesis y análisis de los comentarios, propuestas o experiencias respecto a la atención que ha recibido o que le gustaría recibir en el SERVIU Maule.

Los comentarios evidencian una alta valoración del trato humano y de la orientación brindada por el personal, lo que indica que la experiencia usuaria en su dimensión relacional constituye un pilar fuerte del servicio. Este reconocimiento se sustenta en percepciones de buena atención, amabilidad, claridad y profesionalismo, lo que contribuye a generar confianza y satisfacción en un número importante de personas.

Sin embargo, los aportes también revelan desafíos consistentes que requieren atención institucional. La ciudadanía identifica dificultades principalmente en la consistencia y completitud de la información entregada, así como en la capacidad de respuesta, especialmente en el canal telefónico, donde la demora o inexistencia de respuesta afecta la continuidad de los trámites. Asimismo, se observa una expectativa clara de mayor presencia territorial, lo que refleja la importancia de acercar el servicio a comunidades que enfrentan barreras de acceso. Otros comentarios apuntan a fortalecer procesos internos, como la fiscalización, la segmentación de atención por tipo de requerimiento y mejorar la difusión oportuna de programas.

En conjunto, los comentarios muestran que el SERVIU Maule cuenta con un capital humano ampliamente valorado, pero también con oportunidades de mejora en ámbitos de comunicación, acceso, gestión de tiempos y ampliación de canales de atención. Incorporar estos aportes permitirá avanzar hacia un servicio más cercano, eficiente e inclusivo, alineado con las expectativas ciudadanas.

e) Principales hallazgos de la consulta:

Hallazgos	Descripción
Alta valoración del trato y preferencia por la atención presencial	La mayoría evalúa positivamente la atención (77,8%) y prefiere los canales presenciales (61,1%), destacando el profesionalismo y amabilidad del personal como uno de los mayores atributos institucionales.
Debilidades en tiempos de respuesta y canales no presenciales	La lentitud en la atención, la baja efectividad del canal telefónico y las limitaciones de los canales digitales aparecen como aspectos críticos a mejorar para asegurar una experiencia más eficiente.



Información poco clara y necesidad de estandarizar orientaciones	El aspecto más señalado por la ciudadanía es mejorar la claridad, pertinencia y consistencia de la información entregada, lo que indica la necesidad de fortalecer las orientaciones y la comunicación del servicio.
Demandas por mayor presencia territorial y mejoras en accesibilidad	La atención en terreno y la accesibilidad universal son temas relevantes, evidenciando la necesidad de acercar el servicio, fortalecer el trabajo comunitario y avanzar hacia un modelo más inclusivo.

f) Sugerencias

Propuesta	Descripción
Capacitar al personal en comunicación efectiva y atención centrada en la persona	Para mejorar el 12,5% que evalúa como <i>regular</i> , SERVIU Maule puede incorporar talleres breves pero recurrentes de habilidades comunicacionales, escucha activa, lenguaje claro y resolución de conflictos. Esto aumentará la percepción de acogida, especialmente en trámites que suelen generar tensión o incertidumbre para las personas usuarias.
Instalar un sistema de retroalimentación continua	La satisfacción debe medirse de forma sistemática, no solo en consultas puntuales. Se recomienda implementar un mechanismo permanente de retroalimentación (digital y presencial), con indicadores que se revisen trimestralmente. Esto permitirá detectar oportunamente caídas en la calidad de atención, fortalecer buenas prácticas y ajustar procesos antes de que se conviertan en problemas visibles para la ciudadanía.
Publicar compromisos de atención visibles y medibles	Instalar en oficinas físicas y plataformas digitales un marco claro de compromisos de atención : tiempo de respuesta, tiempos de espera estimados, canales disponibles y estándares de trato. Esto genera transparencia, reduce incertidumbres y fortalece la confianza institucional.



Implementar un sistema de retroalimentación inmediata

Habilitar pantallas o códigos QR en cada punto de atención para que los usuarios evalúen su experiencia al instante. Esto permite identificar rápidamente situaciones críticas, corregir desviaciones y mostrar a la ciudadanía que su opinión tiene un efecto directo en la mejora del servicio.

Conclusión

En síntesis, los resultados de la consulta evidencian que el SERVIU Maule cuenta con una base sólida de valoración ciudadana, destacando especialmente la calidad del trato y la preferencia por la atención presencial como principales fortalezas del servicio. No obstante, las percepciones recogidas también revelan desafíos estructurales que requieren una acción institucional sostenida, especialmente en la claridad de la información entregada, los tiempos de respuesta y el fortalecimiento de los canales no presenciales. Estas brechas, junto con las necesidades de mayor presencia territorial y avances en accesibilidad universal, configuran un mapa de mejora claro y atingente.

En conjunto, los hallazgos y comentarios muestran que la ciudadanía valora profundamente el compromiso humano del personal, pero demanda procesos más ágiles, orientaciones más estandarizadas y canales digitales más funcionales. Atender estas expectativas permitirá consolidar un modelo de atención más eficiente, cercano e inclusivo, alineado con los principios del Servicio y con las necesidades actuales del territorio. Las sugerencias propuestas ofrecen una hoja de ruta concreta para avanzar hacia una gestión más transparente, participativa y centrada en las personas usuarias, potenciando así la calidad y confianza en el SERVIU Maule.

Respuesta Institucional

Como SERVIU Maule, valoramos profundamente la participación de la ciudadanía en este proceso de consulta, ya que constituye una herramienta fundamental para conocer de primera fuente las percepciones, necesidades y expectativas de quienes utilizan nuestros servicios. Cada opinión, experiencia y propuesta recibida nos permite comprender con mayor precisión cuáles son los aspectos que debemos fortalecer y qué elementos de nuestra gestión requieren ajustes para responder de manera más eficiente y oportuna.

Los resultados obtenidos nos entregan insumos concretos para mejorar nuestros espacios de atención, avanzar en la estandarización y claridad de la información que entregamos, y reforzar la eficiencia en la respuesta a las diversas solicitudes. De esta manera, reafirmamos nuestro compromiso con una atención centrada en las personas, transparente y orientada al mejoramiento continuo, entendiendo que es la ciudadanía quien nos guía en la construcción de un servicio más cercano, accesible y de calidad para toda la región del Maule.